



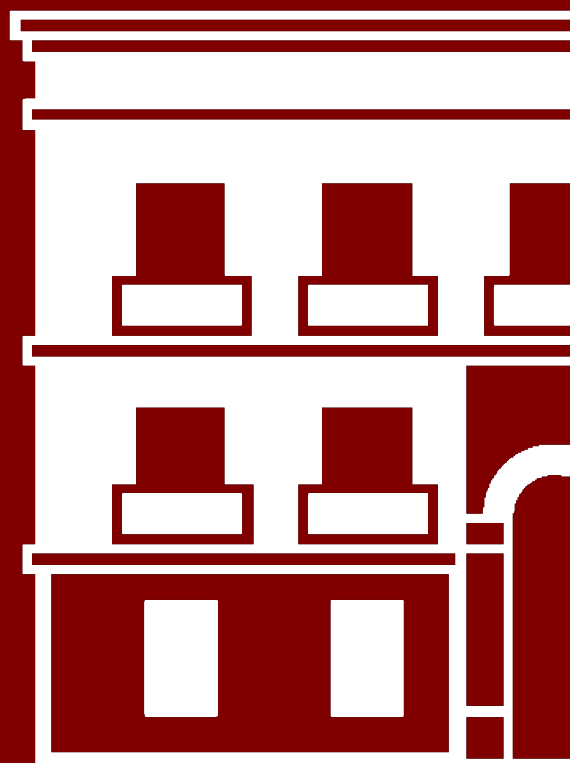
SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

**Informe anual a les
Corts Valencianes**

2022

www.elsindic.com

Valencià





SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

Informe anual a les Corts Valencianes 2022

Alacant, 2023

Índex de capítols

Capítol 1	Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic de Greuges	13
Capítol 2	Activitat del Síndic de Greuges en xifres	23
Capítol 3	Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció	57
Annex 1	Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022	171

Índex general

Capítol 1	Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic de Greuges	13
Capítol 2	Activitat del Síndic de Greuges en xifres	23
2.1	Consultes presentades per la ciutadania el 2022	25
2.2	Queixes de la ciutadania iniciades el 2022	27
2.3	Queixes de la ciutadania tancades el 2022	35
2.4	Queixes d'ofici iniciades el 2022	39
2.5	Queixes d'ofici tancades el 2022	41
2.6	Llistat de queixes d'ofici iniciades i/o tancades el 2022	43
2.7	Col·laboració de l'Administració	45
2.8	Evolució en el temps	51
Capítol 3	Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció	57
3.1	Serveis socials	57
3.1.1	Exclusió	57
3.1.2	Renta valenciana d'inclusió	61
3.1.3	Dependència	64
3.1.4	Discapacitat	73
3.1.5	Serveis socials generals	76
3.1.6	Famílies	77
3.1.7	Gènere	78
3.2	Infància i adolescència	83
3.3	Sanitat	91
3.4	Educació, drets lingüístics i cultura	101
3.4.1	Educació	101
3.4.2	Drets lingüístics	111
3.4.3	Cultura. Patrimoni cultural	113
3.5	Habitatge	117
3.6	Transparència, participació i procediments administratius	125
3.6.1	Transparència	125
3.6.2	Participació	134
3.6.3	Procediments administratius	136

3.7	Serveis públics locals, trànsit i urbanisme	143
3.7.1	Serveis públics locals	143
3.7.2	Servei de transport i trànsit	146
3.7.3	Urbanisme	149
3.8	Ocupació.....	155
3.8.1	Ocupació pública	155
3.8.2	Ocupació.....	157
3.9	Medi ambient	159
3.10	Hisenda.....	165
Annex 1	Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022	171

Índex de taules

Taula 1	Consultes presentades per la ciutadania el 2022	25
Taula 2	Queixes de la ciutadania iniciades el 2022	27
Taula 3	Canal de recepció de les queixes presentades per la ciutadania el 2022	28
Taula 4	Canal de comunicació triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes el 2022	28
Taula 5	Idioma triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes el 2022	29
Taula 6	Lloc de residència de les persones que van presentar queixes el 2022	29
Taula 7	Motius d'inadmissió de queixes de la ciutadania iniciades el 2022	30
Taula 8	Matèries de les queixes de la ciutadania iniciades el 2022 i admeses a tràmit	31
Taula 9	Tipus de tancament de queixes de la ciutadania finalitzades el 2022	35
Taula 10	Distribució per matèries dels tipus de tancament de queixes de la ciutadania finalitzades el 2022	36
Taula 11	Queixes d'ofici iniciades el 2022	39
Taula 12	Queixes d'ofici tancades el 2022	41
Taula 13	Llistat de queixes iniciades i/o tancades el 2022 i pàgina de l'Informe anual 2022 en la qual es tracten	43
Taula 14	Grau de col·laboració de les administracions investigades (Consell i ajuntaments) en queixes tancades el 2022	45
Taula 15	Administracions que en la tramitació d'una queixa no van contestar les peticions d'informe (art. 39.1.a) ni les consideracions del Síndic (art. 39.1.b), en queixes tancades el 2022	46

Taula 16	Evolució de les queixes de la ciutadania iniciades cada any, de 2019 a 2022.....	51
Taula 17	Evolució de les matèries de les queixes de la ciutadania iniciades cada any, de 2021 a 2022.....	52

Capítol

1

**Consideracions generals
sobre la situació dels
drets i l'actuació del
Síndic de Greuges**



Capítol 1

Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic de Greuges

Des de l'òptica dels qui tenim com a funció institucional la defensa dels drets fonamentals, és impossible iniciar aquest Informe anual 2022 sense fer una referència expressa a l'agressió injustificable protagonitzada per l'estat rus i impulsada per Vladimir Putin contra el poble d'Ucraïna. No hi ha pitjor escenari per a la defensa dels drets més elementals, començant pel dret a la vida i la dignitat humana, que una guerra oberta d'agressió. En aquest context, i com hem vist, la violència indiscriminada s'erigeix com a instrument fonamental per a obtenir els objectius polítics proposats. El primer pronunciament d'aquest Informe s'ha de dirigir, doncs, a la condemna de la invasió perpetrada i al repudi del comportament dels seus autors.

La Comunitat Valenciana ha tingut un paper destacat en matèria d'acolliment i suport a ciutadans desplaçats des del país envaït. En aquest escenari el Síndic, en data de 08/04/2022, va obrir una queixa d'ofici per a supervisar l'actuació de la Conselleria d'Educació a l'hora d'escolaritzar xiquets i xiquetes d'Ucraïna. Es tractava de prevenir situacions de risc per a un col·lectiu especialment vulnerable. Donem compte del resultat de la queixa en l'apartat corresponent d'aquest Informe anual 2022.

La guerra també ha afectat la situació de persones menors d'edat de nacionalitat russa, els drets de les quals han de rebre atenció igualment per part del defensor. Ha sigut significatiu el cas abordat en la queixa núm. 2202163, en la qual es posa de manifest la dificultat per a tramitar documents identificatius davant l'absència de representants consulars del seu país d'origen, tal com es pot comprovar en la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2202163, de 13/12/2022](#).

Lamentablement, la continuïtat de la invasió obligarà les nostres administracions a mantenir l'assistència a víctimes del conflicte. El Síndic haurà de perseverar en la seua atenció respecte de la situació d'aquelles.

Durant l'any 2022 la ciutadania ha continuat suportant molts dels efectes negatius que la pandèmia de la COVID-19 va provocar en el funcionament de les administracions públiques. Sembla evident que no s'ha produït una tornada a la situació prèvia a l'arribada del virus, encara que tampoc podem qualificar la situació precovid com el paradís somiat. Hi queden notables seqüeles que compliquen les relacions entre els habitants de la Comunitat i les administracions encarregades d'atendre els seus drets.

La llei de procediment administratiu imposa a aquestes administracions l'obligació de facilitar als ciutadans l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions, amb el servei efectiu a la ciutadania com a obligat principi rector de les seues actuacions. No obstant això, no podem valorar satisfactòriament l'estat de compliment d'aquest mandat legal. Els usuaris de les institucions públiques continuen xocant amb la complexitat dels procediments i la fredor de l'atenció que reben, en molts casos.

No ens cansarem de reiterar que els responsables de les institucions, però també els funcionaris que hi treballen, han de realitzar l'esforç permanent de col·locar-se en la posició del ciutadà que hi acudeix emparat en els drets que les lleis li reconeixen. Facilitar al màxim l'exercici d'aquests drets ha de ser el propòsit que anime els

responsables de les administracions a l'hora de dissenyar i aprovar els procediments administratius i els requisits que s'imposen per a donar curs als diferents tràmits. Es necessiten procediments més simples i accessibles, i una demanda mínima de requisits que alleuge allò que sovint esdevé un calvari burocràtic, d'escàs sentit, que obliga el ciutadà a peregrinar per registres públics a la caça dels documents que se li requereixen.

Resultaria molt oportú que les administracions disposaren, en els seus serveis d'atenció al públic, de treballadors que portaren a efecte labors d'assessorament o facilitació dels tràmits, ja que aquests tràmits representen un veritable maldecap per als qui acudeixen a iniciar procediments administratius de reconeixement de drets o a formalitzar obligacions en procediments iniciats d'ofici. En alguns casos ja s'han creat oficines d'assistència, però queden moltes institucions públiques a les quals el ciutadà acudeix amb el sentiment d'inseguretat que proporciona allò desconegut.

En aquest mateix sentit, no podem deixar de recordar que són els treballadors de les administracions i els seus organismes els encarregats del tracte immediat amb la ciutadania. A les seues mans es troba l'impuls dels procediments i l'auxili a qui els protagonitzen, perquè allò que sol estar darrere d'aquests procediments és una necessitat insatisfeta o un dret que no es fa efectiu. Aquesta és la vertadera raó de ser dels procediments: les necessitats i els drets. En un estat de dret cal respectar els procediments, però no és convenient que el compliment de les exigències administratives s'utilitze com a arma contra el ciutadà, tal com ocorre massa sovint. Cal interpretar les normes i cuidar la seua aplicació sense perdre de vista els objectius per als quals van ser creades.

Aquests problemes de rigidesa en l'ús dels procediments s'observen amb claredat, per posar un exemple, en l'aplicació de les normes sobre notificacions, quan l'Administració s'entossudeix a utilitzar un canal de comunicació que no dona resultat i no acudeix a altres possibilitats —com ara telèfons o correus electrònics— que també figuren en l'expedient. En aquests casos s'aprecia més el desig de compliment del formalisme notificador que la voluntat real de posar el tràmit en coneixement del ciutadà, fet que condueix a aplicar el tancament per desistiment en clar perjudici d'aquell.

El defensor del poble —qui si no— ha de reclamar empatia envers totes aquelles persones que necessiten una intervenció administrativa. Especialment per a les més vulnerables, les quals corren el risc de ser atropellades per allò que algú va qualificar com la *legislació motoritzada* dels estats moderns. Els servidors públics han de tenir com a primera funció guiar els ciutadans en la seua travessia per les complexes aigües de la normativa, per a la qual cosa cal conjuminar el rigor en els procediments amb la complicitat en el tracte als administrats. És a dir, el rigor administratiu mai ha d'estar en contradicció amb una atenció al ciutadà pròxima i de qualitat.

Moltes de les queixes que es reben en aquesta institució estan motivades per la desídia en l'impuls d'ofici dels expedients, ja que es deixa passar el temps i després es reclamen esmenes que haurien d'haver sigut advertides des del primer moment. Per a les persones vulnerables el pas del temps sense rebre ajuda pot resultar demolidor. Les incerteses econòmiques que emmarquen la situació mundial converteixen hui dia quasi en un privilegi el treball i el sou assegurats en les administracions públiques. Aquesta confortable situació ha de derivar en un esforç de més dedicació a la solució dels problemes immediats de la ciutadania.

Per descomptat que això no vol constituir una desqualificació generalitzada de les normes i del treball de les administracions. Hi ha exemples abundants de bones normes i bons servidors públics. Aquestes reflexions es deriven del coneixement que proporcionen els relats de moltes queixes que presenten els ciutadans. Açò és una crida

d'auxili a responsables polítics i funcionaris i treballadors públics, a fi de promoure una cultura administrativa de veritable servei públic. No és la primera vegada que fem aquesta crida, però el Síndic continuarà insistint-hi tantes vegades com calga.

Una dada significativa que revela les dificultats a què estem al·ludint està constituïda pel manteniment de l'exigència de sol·licitud de cita prèvia per a accedir a l'atenció de les oficines públiques. En el moment de redactar aquest Informe anual 2022 encara hi ha importants administracions que persisteixen en l'exigència d'aquest requisit. En el Síndic hem mantingut les nostres actuacions contra aquesta pràctica. I el que és encara un trastorn més greu, sovint aquesta cita prèvia només pot ser demanada de manera electrònica, cosa que ha provocat l'aparició d'una picardia de bloqueig i venda de cites amb evident perjudici per als qui inevitablement les necessiten.

El manteniment de la cita prèvia una vegada passades les restriccions de la pandèmia infringeix drets reconeguts a la ciutadania per la llei de procediment administratiu comú de les administracions públiques o per la llei de règim jurídic del sector públic, que obliga a respectar els principis de proximitat i servei efectiu, ja assenyalats. És el resultat d'una inèrcia que mostra la rigidesa i falta d'avaluació dels procediments, i que respon a mecanismes d'autoprotecció de les administracions, contraris a l'eficàcia en la provisió de béns i serveis.

També en relació amb el funcionament de les administracions, la *falta de resposta* al ciutadà és el primer problema que mostren les queixes que es tramiten en aquesta institució. La majoria de vegades, i com a vulneració inicial d'un dret fonamental, les queixes ens plantegen el silenci de l'Administració davant les peticions dels administrats. Acudeixen al Síndic perquè no saben a què aténir-se. En quasi tots els casos la falta de resposta oculta la vulneració d'un dret material o la insatisfacció d'una prestació. Però la simple falta de resposta instal·la ja el ciutadà en la perplexitat, la confusió i el desassossec. Al cap de mesos, o d'anys, no sap res de la seua petició. Ni tan sols si s'està tramitant.

Aquest comportament no és acceptable. És una vulneració de la llei i una falta de respecte als qui han acudit a trucar a les portes de les administracions públiques. Aquest menyspreu de la ciutadania porta com a conseqüència el descrèdit de les institucions. Les resolucions del Síndic estan repletes de recordatoris de l'article 41 de la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea, però també de l'article 9 del nostre Estatut d'Autonomia, que consagren el dret a una bona administració. La qüestió més nímia que ha de conèixer un ciutadà és saber si l'Administració està tractant el seu problema. És el llinar mínim del dret a una bona administració.

Al voltant d'aquest dret fonamental s'articula bona part de l'actuació del Síndic. Aquesta institució no té facultats ni mitjans per a posar en qüestió les decisions basades en arguments científicotècnics que adopten les administracions, sobre la base d'informes de funcionaris que gaudeixen de presumpció d'objectivitat i imparcialitat, com han dit els tribunals. No podem, per exemple, discutir el grau de dependència amb què s'ha valorat una persona. Tampoc és possible, per part nostra, substituir les facultats d'autoorganització pròpies de cada entitat en l'exercici de les seues competències. Així mateix, no tenim autorització per a dir a un ajuntament on ha de col·locar els contenidors de residus. En supòsits com els que acabem d'esmentar, solament disposem d'un marge estret per a valorar la justificació de les decisions administratives. Tanmateix, allò que sí que és possible en el nostre exercici és l'exigència d'una bona Administració, concretada en uns quants principis: l'Administració ha de respondre sempre i dins de termini, mitjançant una resposta comprensible i suficientment motivada que permeta al ciutadà entendre les raons de l'actuació administrativa i defensar-se davant d'aquesta,

si ho considera convenient per al seu dret. Tan fàcil i senzill com això. És lamentable que s'hagen de tramitar tantes queixes perquè no es respecten aquests principis.

Arribats a aquest punt, cal advertir la tendència a eludir responsabilitats que s'observa en nombrosos àmbits administratius. Aquest fenomen és constatable a partir dels documents que s'aporten a la tramitació de les queixes. És freqüent per al Síndic trobar informes que assenyalen un altre departament o una altra unitat dins del mateix departament, quan es requereix una explicació respecte d'una deficiència denunciada. El cas més paradigmàtic ha sigut el relacionat amb la tramitació del bo social tèrmic corresponent a l'any 2020, que va donar lloc a un important nombre de queixes. Després de nombrosos informes de diverses conselleries en què es rebutjava la seua competència en el tema, aquesta institució va haver de dirigir-se a la Presidència del Consell perquè es determinara clarament quin era el departament responsable de la tramitació de l'ajuda que reclamaven les persones afectades. Donem compte d'aquest tema en pàgines posteriors d'aquest Informe anual 2022.

Aquest vici té lloc en molts ajuntaments, sobretot en alguns de bastanta grandària. Una vegada requerit l'alcalde perquè el consistori informe sobre un problema, és freqüent rebre la resposta signada per algun funcionari d'un departament que assenjala un altre departament com a encarregat de la competència. El Síndic ha hagut de recordar que l'Administració ha d'actuar sota el principi de personalitat jurídica única, i que els seus requeriments van dirigits a l'entitat de què es tracte i no a qualsevol dels seus departaments. Aquest recordatori no sempre és atès.

En relació amb l'exercici dels drets més bàsics a la Comunitat Valenciana, cal destacar l'enorme preocupació que produeix la situació de l'assistència sanitària. No és l'àmbit del qual rebem més queixes en aquesta institució. Probablement, l'existència d'un Servei d'Assistència i Informació al Pacient (SAIP) filtra el nombre de reclamacions de les persones usuàries i fa que només ens arriben les que no han sigut resoltes, que no en són poques.

Hui assistim a la proliferació de notícies que posen de manifest l'extensió i la complexitat dels problemes del sector. L'alarma social que traslladen aquestes notícies sembla que està justificada. En aquest tema sí que es pot dir amb claredat que s'arrossegueu importants seqüeles de la pandèmia. No van començar aquí les dificultats, però, sens dubte, s'hi van agreujar considerablement.

Les mancances de l'Administració sanitària venen des de lluny. La preocupació per les eines en matèria de salut pública, com ara l'epidemiologia, no ha sigut mai molt elevada. Tampoc l'atenció primària ha destacat per ser l'estrela del firmament sanitari. Sempre ha resultat més espectacular l'àmbit hospitalari, amb les seues imatges de contingut tecnològic i elevat consum de recursos. Tot aquest passat ha conformat una estructura sobre la qual es van començar a aplicar les polítiques d'austeritat derivades de la crisi econòmica del 2008 i, especialment, les que es van adoptar a partir de la llei orgànica d'estabilitat pressupostària del 2012. El nostre sistema sanitari ja suportava enormes dificultats abans d'afrontar els embats de la pandèmia, tal com vam assenyalar en [l'Informe anual 2021](#).

Tanmateix, no es pot deixar de reconèixer que les successives campanyes de vacunació han funcionat raonablement bé i s'han fet passos cap a l'estabilització de llocs de treball, i fins i tot s'han reforçat, però encara queda molt per fer. L'atenció primària continua acumulant descontentaments i les seues deficiències repercuteixen sobre els hospitals, les urgències dels quals es col·lapsen per pacients que haurien de ser objecte de tractament en els centres de salut. Als retards en l'atenció primària i en les especialitats s'uneixen les llistes d'espera hospitalàries, situades en paràmetres inacceptables. I, com

diu el refrany, «Qui espera, es desespera». Sobretot, aquelles persones conscients que cada dia que passa sense una prova diagnòstica o una intervenció constitueix una oportunitat menys per a poder afrontar la malaltia.

Aquesta desesperació s'aboca sobre els professionals sanitaris, qui, al seu torn, estan molt castigats per la sobrecàrrega de treball provocada per la pandèmia i les seues seqüeles. No és estrany que augmenten les baixes per estrès en aquest col·lectiu de treballadors públics. Òbviament, les baixes deterioren la capacitat de treball de les plantilles. També ho fan les eixides de professionals cap a l'activitat privada o altres països amb millors condicions laborals. Aquest fenomen convida a estudiar algun tipus de mesura per a fidelitzar, encara que siga temporalment, el manteniment en el servei públic dels qui han rebut una formació que s'ha costejat amb diners públics. En l'horitzó, la constatació de l'elevat nombre de jubilacions previst per als pròxims exercicis no crida a la tranquil·litat. Alhora que es denuncia l'escassetat de personal sanitari no s'ha d'ocultar que formar professionals requereix molt de temps. Si les dificultats de hui no són cosa d'ahir, les solucions de hui no donaran fruit demà.

Però si la solució és cosa d'anys, sempre que s'aborde amb determinació, com a mínim resulta exigible un exercici de realisme i transparència per part de les autoritats sanitàries. Els ciutadans ja saben que les coses estan malament. El que necessiten és una explicació comprensible, veraç i raonable sobre els passos que cal fer per a resoldre els problemes. També necessiten previsions ajustades als recursos disponibles. I demanen transparència en la gestió dels serveis per a erradicar les sospites de greuges o tracte injustificat que minen la credibilitat del sistema. Aquesta idea va portar aquesta institució a incoar una queixa d'ofici sobre la publicitat de les llistes d'espera, tal com es recull en aquest Informe anual 2022.

Els problemes de salut mental mereixen un capítol a part, ja que el seu augment a partir de la pandèmia ha sigut evident, sobretot entre els joves. El Síndic va abordar, també en una queixa d'ofici, la situació especialment greu dels recursos de salut mental en el Departament de Salut de la Marina Alta. Però la situació d'altres departaments dista molt de ser satisfactòria. De moment, l'estructura creada a partir de la figura del comissionat per al Pla Valencià d'Acció per a la Salut Mental, Drogodependències i Conductes Addictives no ha oferit resultats tangibles, més enllà del procés de participació ciutadana desenvolupat i alguns anuncis d'accions puntuals en període de materialització. Sembla fora de qualsevol dubte que aquests problemes necessiten una resposta molt més contundent que la que s'ha brindat fins hui.

La recomposició del sistema sanitari valencià requerirà un enorme, sostingut i creixent esforç pressupostari. És important que això es tinga en compte si es vol atendre la qüestió que hui, probablement, és la preocupació més important de la ciutadania valenciana.

En matèria de serveis socials poca cosa podem afegir a les deficiències que hem denunciat al llarg dels informes anuals dels últims anys. Hi persisteixen els mateixos problemes en matèria de dependència, discapacitat o renda valenciana d'inclusió, derivats dels models de gestió, els procediments implantats i les mancances en les eines informàtiques que es detallaven en l'[Informe anual 2021](#). Ha sigut insuficient l'avanç sobre aquest tema i resulta ociosos reiterar el que es va dir en aquell *Informe* i en infinitat de resolucions remeses a la Conselleria.

Tanmateix, com que el constant i exprés advertiment sobre l'errònia aplicació de la llei que es fa a l'hora de denegar la prestació de renda valenciana d'inclusió als qui han acceptat curts treballs temporals ha seguit sense ser atès per la Conselleria d'Igualtat, hem hagut d'obrir una queixa d'ofici sobre aquest assumpte. De moment es troba en

tràmit i esperem conèixer els motius que sostenen aquest entestament, que contribueix a desincentivar la inclusió laboral dels afectats.

El Síndic es troba amb la sensació que, de vegades, i en matèries que per a nosaltres són sensibles, la normativa s'incompleix però no es modifica. Estem parlant, per exemple, de la Llei de la Generalitat 9/2016, de procediments d'emergència ciutadana, l'incompliment flagrant de la qual ha sigut denunciat per aquesta institució en els informes anuals i en seu parlamentària, però que es manté com un brindis al sol. O més específicament de mandats com ara el que hi ha contingut en l'article 16.2 del Decret 62/2017, del Consell, que estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques. Aquesta norma disposa que el programa individual d'atenció (PIA) «(...) quan el dret al servei s'haja generat abans de la resolució caldrà establir la compensació retroactiva d'aquest (...)».

Amb els retards que es produeixen a l'hora de dictar les resolucions és normal que el dret al servei s'haja generat amb molta antelació, com és igualment normal que el PIA no respecte el contingut de la norma i derive el reconeixement dels drets retroactius a un expedient posterior, amb l'excusa que la seua tramitació correspon a un altre departament de la Conselleria. Aquests nous expedients acaben acumulant més retards i donant lloc a moltes queixes.

No poques vegades la persona declarada dependent mor abans que es resolguen els denominats efectes retroactius. La pregunta immediata és: si la Conselleria considera necessari un nou expedient, per què no es modifica la norma reglamentària en comptes d'incomplir-la? El Síndic, a través de les seues resolucions, porta anys reclamant, infructuosament, la seua aplicació. No obstant això, mitjançant Decret del Consell 102/2022, de 5 d'agost, es van modificar diversos articles de l'anteriorment citat Decret 62/2017 i no es va afectar de cap manera l'assenyalat article 16.2, protagonista d'un flagrant i permanent trencament.

En relació amb l'àmbit de les persones menors d'edat, i sense perjudici de les actuacions que s'enuncien en l'apartat corresponent, escau destacar ací l'obertura d'una queixa d'ofici destinada a analitzar l'acció protectora respecte de xiquets, xiquetes i adolescents en situació de risc. Algunes entitats locals han manifestat al Síndic la seua preocupació per l'absència dels preceptius protocols que, de conformitat amb la Llei de la Generalitat 26/2018, de drets i garanties de la infància i l'adolescència, la Conselleria d'Igualtat hauria d'haver posat a la disposició de les entitats locals. Aquestes entitats són les competents per a detectar, declarar i determinar el cessament de les situacions de risc, però necessiten instruments que donen suport a la seua actuació, tal com ha previst la llei.

Aquesta mancança és preocupant, perquè el fet d'intervenir correctament davant de situacions de risc pot evitar la deriva cap a situacions de desemparament. Des del Síndic hem volgut tractar el tema amb el rigor que es mereix i sol·licitar la col·laboració d'un grup d'investigació de la Universitat d'Alacant i la participació de més de cent municipis i onze mancomunitats, fet que dona una idea de l'amplitud de la tasca. Actualment la queixa es troba en tràmit i en donarem compte en informes posteriors.

La correcta aplicació de la Llei de la Generalitat 2/2017, per la funció social de l'habitatge, ha ocupat l'atenció del Síndic des de la seua promulgació. La gravetat del problema ho ha requerit així. Els informes anuals dels últims anys donen fe d'aquesta preocupació i no serà necessari reiterar, tampoc ací, el que hem estat manifestant sobre aquest tema. No obstant això, convé fer una referència al resultat de la queixa d'ofici

núm. 2103262, de l'inici de la qual donàvem compte en l'[Informe anual 2021](#). En l'apartat corresponent a habitatge es ressenyen els detalls de la seua tramitació.

Si bé és cert que la Conselleria va acceptar totes les recomanacions efectuades per aquesta institució, no és menys cert que fins a la data de la redacció d'aquest Informe només s'han aprovat mesures legals per a concedir ajudes econòmiques directes a aquelles unitats de convivència vulnerables a les quals no es pot oferir un habitatge. És un avanç important que salva el que la Conselleria entenia com un escull legal per a oferir aquestes ajudes directes. Gràcies a aquesta modificació introduïda per la Llei de pressupostos per a 2023, les famílies vulnerables podran obtenir ajudes sense haver de peregrinar pels diaris oficials a la recerca de convocatòries, cosa que estava fora de la realitat.

La modificació legal elimina les traves al·legades fins ara, però caldrà veure com es concreten les ajudes reals. Tampoc s'han adoptat altres mesures que permeten valorar si l'acceptació de la resta de les recomanacions contingudes en la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103262, de 04/05/2022](#) va més enllà d'una afirmació retòrica. Des d'aquesta institució es farà un seguiment del grau de compliment dels compromisos adquirits per la Conselleria, amb especial atenció a l'eliminació de l'obligatorietat de l'ús de mitjans electrònics per a la sol·licitud de les ajudes. Tot això ho farem públic en informes futurs.

El Síndic no pot oblidar que una de les seues funcions, tal com reconeixen els denominats Principis de Venècia del Consell d'Europa, té com a objectiu l'enfortiment de la democràcia. Res es pot fer en aquest sentit si no donem a la transparència en el funcionament de les administracions la importància que requereix. Les possibilitats de participació en els assumptes públics de què gaudeixen, no solament els ciutadans, sinó també els regidors que exerceixen labor d'oposició, en molts ajuntaments no arriben als estàndards que requereix una democràcia avançada. Aquesta institució continua rebent cada any centenars de queixes presentades per aquests motius. Molts alcaldes continuen pensant que les dades i els informes que maneja l'ajuntament són seus i que poden graduar al seu antull l'accés a aquests per part d'altres membres de la corporació.

Tot i ser greu això, no ho és menys la falta de reacció de les Corts Valencianes davant la denúncia d'aquests fets que realitzen any rere any. En l'[Informe anual 2021](#) el Síndic va arribar «(...) a plantejar a les Corts Valencianes la necessitat de modificar l'article 128 de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana, amb la finalitat de regular específicament l'accés directe de tots els regidors als documents i a la informació continguda en els sistemes informàtics de gestió electrònica dels expedients municipals (...)», tal com es pot llegir en la pàgina 15 de l'*Informe*.

No s'ha fet res respecte d'aquest tema. Sembla que no interessa a ningú corregir aquesta greu anomalia. Ni el Consell, ni els grups parlamentaris, que gaudeixen d'iniciativa legislativa, han considerat oportú iniciar una reforma legal que permetia als grups de regidors en l'oposició accedir, sense traves, a tota la documentació que consta en el consistori. Tampoc en la recentment aprovada Llei de la Generalitat 1/2022, de transparència i bon govern, hom s'ha dignat a abordar aquest problema que afecta a tothom. Al defensor, li resulta molt difícil entendre aquesta desídia col·lectiva davant l'amenaça que comporta per al funcionament correcte de les institucions democràtiques, l'obscurantisme amb el qual es manegen els assumptes públics.

L'aplicació plena de la Llei de la Generalitat 2/2021, que regula el funcionament del Síndic de Greuges, està fent possible una important evolució i modernització dels mètodes de treball de la institució. Això permet més eficàcia en el tractament de les queixes. D'altra banda, es fa necessari un esforç per a aclarir els límits competencials

del defensor, evitar confusions i falses expectatives. La labor del Síndic serà més útil com més ben definit estiga el seu camp d'actuació, de manera que s'evite una dispersió de les seues activitats que pot ser molt vistosa però poc eficaç.

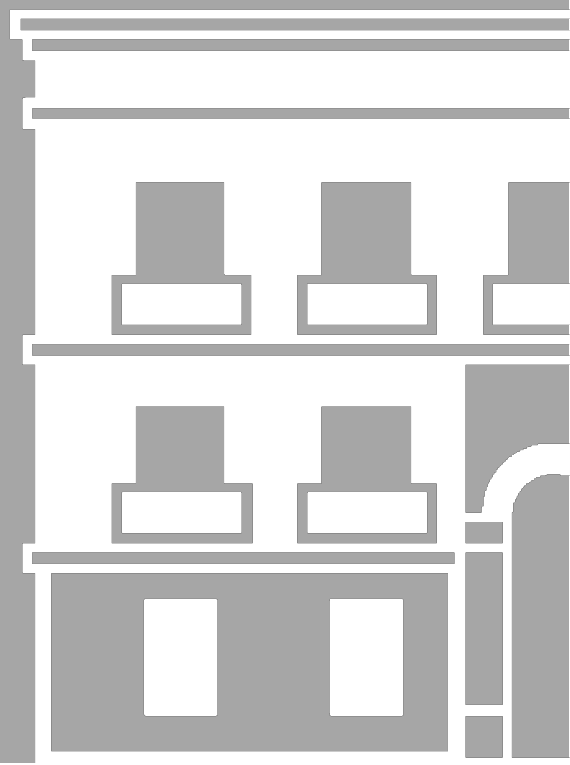
Els criteris respecte de l'admissibilitat de les queixes i l'abast de les resolucions, a alguns dels quals hem fet referència més amunt, seran recollits en instruccions del titular de la institució. Aquestes instruccions es faran públiques per al coneixement general. Es tracta de traure el màxim partit als recursos i les facultats de què disposa una reduïda oficina com és la nostra, a fi que el seu treball resulte realment útil a la ciutadania.

Com cada any, hi ressenyem per matèries aquelles queixes que ens han semblat representatives dels diversos problemes abordats per la institució. A més a més, hi donem compte de les queixes iniciades d'ofici, ja que la seua inclusió en l'Informe està obligada per l'article 52.1.c) de la Llei de la Generalitat 2/2021, que regula el funcionament del Síndic de Greuges. En cada cas hi ha una breu descripció de l'objecte de la queixa, de les posicions mantingudes per les administracions corresponents i del criteri del Síndic. Finalment, volem recordar la possibilitat d'accedir, des de la versió electrònica d'aquest Informe anual 2022, a les resolucions de consideracions a l'Administració i les resolucions de tancament que hem recollit, a través dels enllaços corresponents. Des de la pàgina web de la institució també es pot accedir a totes les resolucions emeses, mitjançant el número de queixa corresponent.

Capítol

2

**Activitat del Síndic de
Greuges en xifres**



Capítol 2

Activitat del Síndic de Greuges en xifres

Les dades sobre l'activitat del Síndic de Greuges durant l'any 2022 es presenten en aquest capítol ordenades atenent diversos criteris.

En primer lloc, informem sobre les *consultes presentades per la ciutadania*.

Els apartats següents es refereixen a les queixes. Hi distingim entre *queixes de la ciutadania* i *queixes d'ofici*, iniciades pel Síndic.

Quan informem de les queixes presentem per separat les *queixes iniciades el 2022*, que ens permetran conèixer la casuística dels problemes detectats durant l'any, i les *queixes tancades el 2022*, que ens informen del resultat assolit després de tramitar els expedients.

L'apartat sobre “Col·laboració de l'Administració” es refereix també a queixes tancades el 2022, perquè és en el moment del tancament quan es valora aquest aspecte.

Finalment, amb el propòsit de donar una perspectiva temporal, hi presentem l'evolució *en el temps* d'alguns elements analitzats i comparem les dades de 2022 amb les d'anys anteriors.

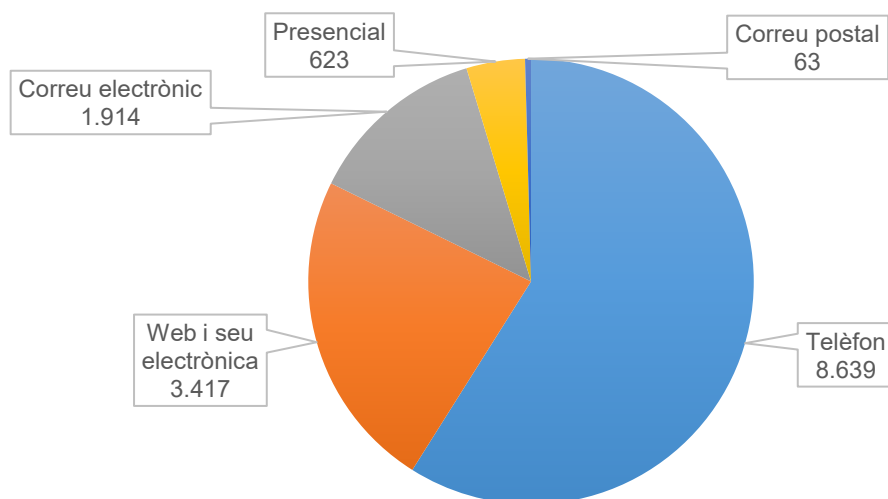
2.1 Consultes presentades per la ciutadania el 2022

La ciutadania planteja les seues consultes al Síndic de Greuges a través dels diversos canals d'atenció que ofereix la institució.

Taula 1

Consultes presentades per la ciutadania el 2022

Tipus d'atenció	Nombre	Percentatge %
Telèfon	8.639	58,09
Web i seu electrònica	3.417	22,97
Correu electrònic	1.914	12,87
Presencial	623	4,19
Correu postal	63	0,42
Total	14.873	100,00



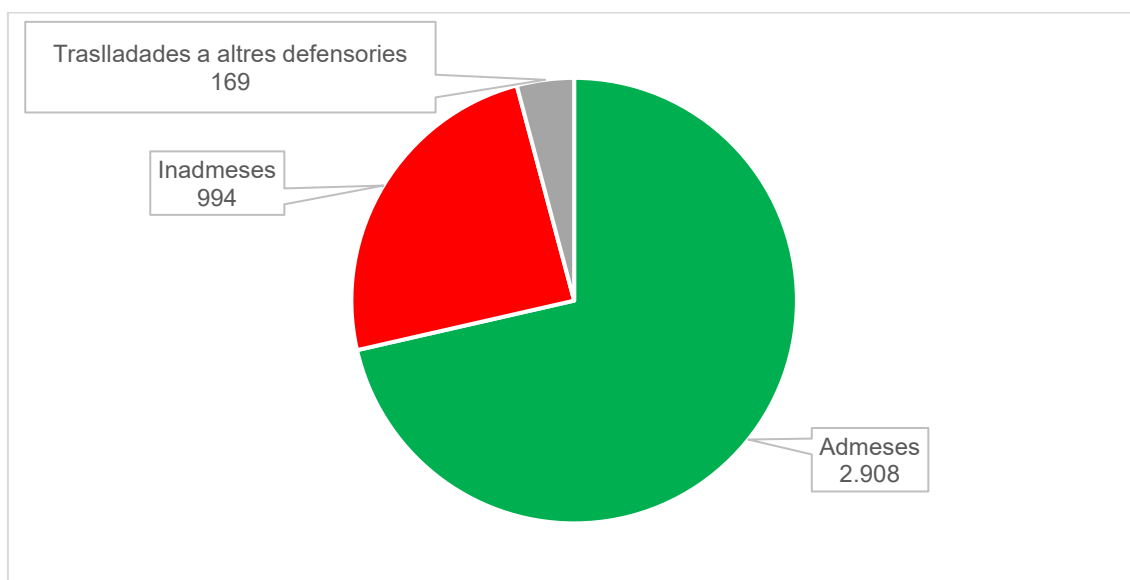
2.2 Queixes de la ciutadania iniciades el 2022

Dades generals

Quan una persona planteja una queixa al Síndic de Greuges, el defensor ha de decidir si és admissible a tràmit o si la qüestió plantejada ha de ser investigada per una altra defensoria o organisme a què es remetrà l'expedient.

Taula 2
Queixes de la ciutadania iniciades el 2022

Tipus	Nombre	Percentatge %
Admeses	2.908	71,43
Inadmeses	994	24,42
Traslladades a altres defensories	169	4,15
Total	4.071	100,00



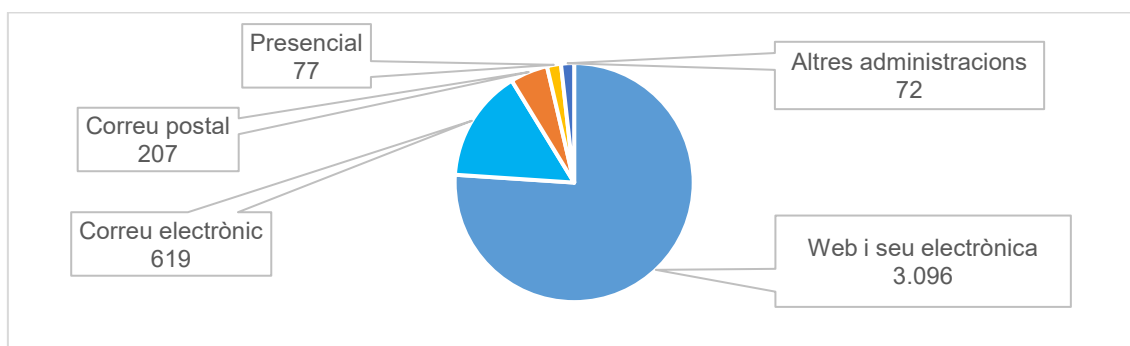
Dades sobre les persones que presenten queixes

La ciutadania pot plantejar queixes al Síndic de Greuges a través dels diversos canals que ofereix la institució —incloent-hi l'atenció presencial—, pot triar l'idioma en què es tramitarà el seu expedient i el canal de comunicació que vol utilitzar.

Taula 3

Canal de recepció de les queixes presentades per la ciutadania el 2022

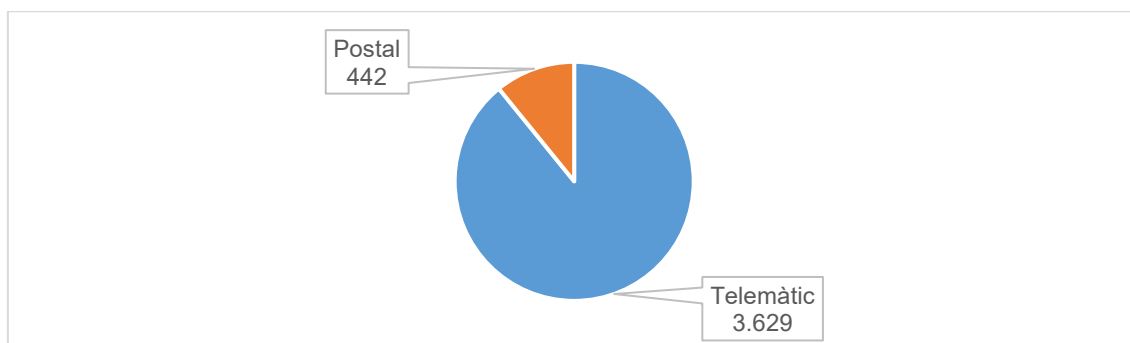
Canal	Nombre	Percentatge %
Web i seu electrònica	3.096	76,05
Correu electrònic	619	15,21
Correu postal	207	5,08
Presencial	77	1,89
Altres administracions	72	1,77
Total	4.071	100



Taula 4

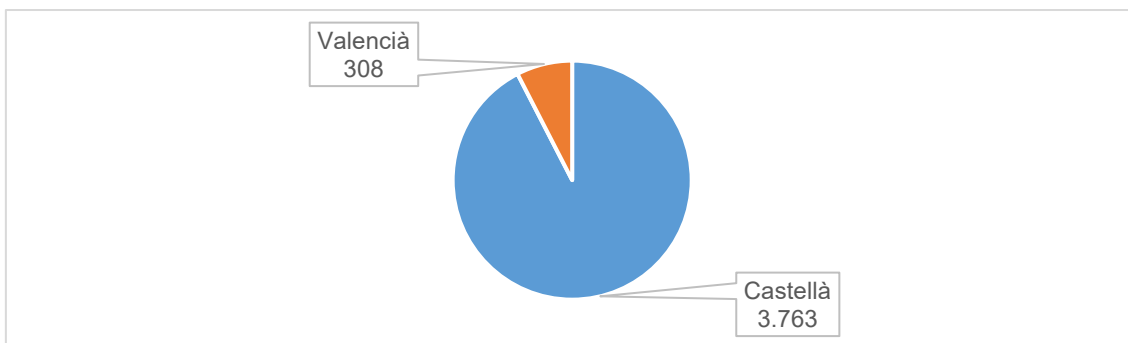
Canal de comunicació triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes el 2022

Canal	Nombre	Percentatge %
Telemàtic	3.629	89,14
Postal	442	10,86
Total	4.071	100,00



Taula 5***Idioma triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes el 2022***

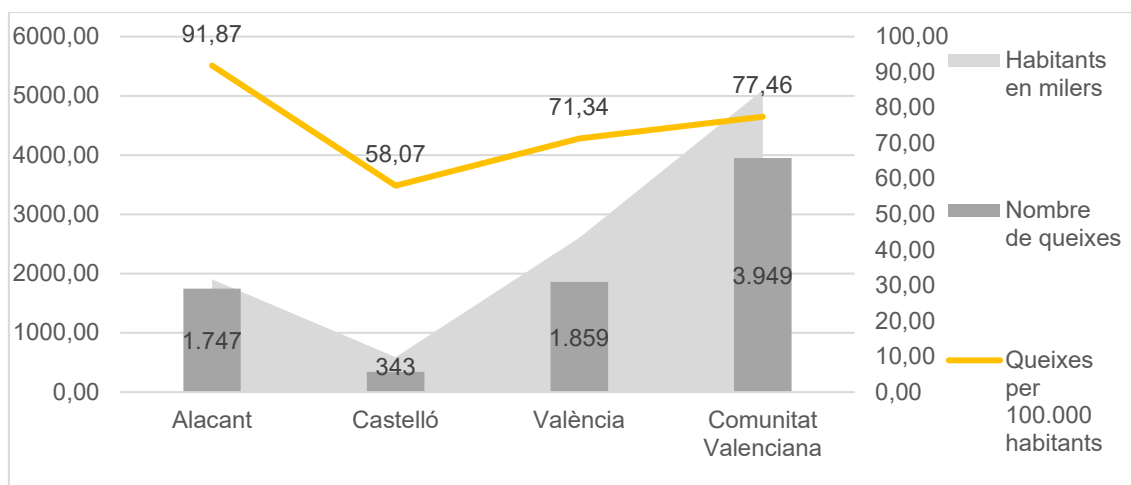
Idioma	Nombre	Percentatge %
Castellà	3.763	92,43
Valencià	308	7,57
Total	4.071	100

**Taula 6*****Lloc de residència de les persones que van presentar queixes el 2022***

Província	Habitants	Nombre de queixes	Percentatge de queixes	Queixes/100.000 habitants
Alacant	1.901.594	1.747	42,91	91,87
Castelló	590.616	343	8,43	58,07
València	2.605.757	1.859	45,66	71,34
Comunitat Valenciana	5.097.967	3.949	97,00	77,46
Altres orígens	-	122	3,00	-

Les dades de població són les que proporciona l'INE per a l'any 2022.

La dada de queixes/100.000 habitants sols s'ofereix per a la Comunitat Valenciana i les províncies que la integren, perquè manca de sentit per a altres orígens.



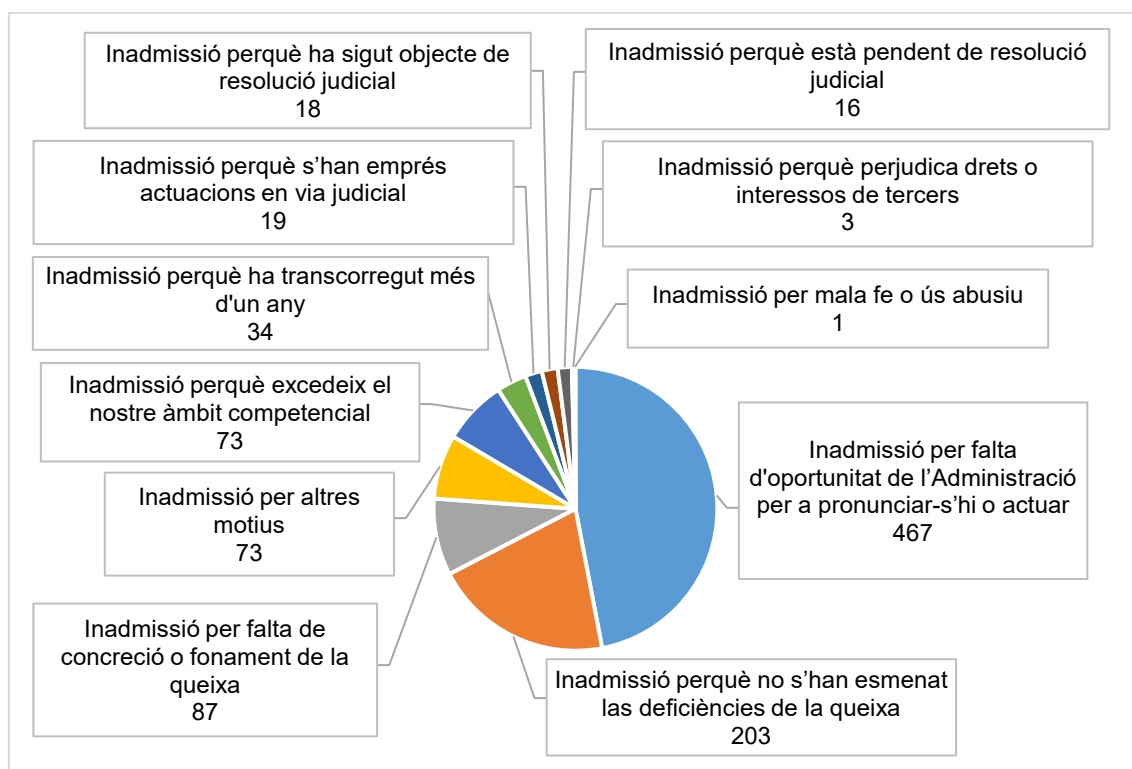
Dades de les queixes inadmeses

La Llei 2/2021, del Síndic de Greuges, regula les causes d'inadmissió de les queixes. A aquestes causes el Síndic afegeix la *inadmissió per altres motius*, que s'utilitza, per exemple, quan la persona renuncia a tramitar la queixa al cap de poc temps després de presentar-la (i abans que hàgem decidit sobre la seua admissió), si el problema es resol abans d'iniciar la investigació o en cas de detectar que s'està tramitant una queixa per un motiu idèntic, etc.

Taula 7

Motius d'inadmissió de queixes de la ciutadania iniciades el 2022

Motiu d'inadmissió	Nombre	Percentatge
Inadmissió per falta d'oportunitat de l'Administració per a pronunciar-s'hi o actuar	467	46,98
Inadmissió perquè no s'han esmenat las deficiències de la queixa	203	20,42
Inadmissió per falta de concreció o fonament de la queixa	87	8,75
Inadmissió per altres motius	73	7,34
Inadmissió perquè excedeix el nostre àmbit competencial	73	7,34
Inadmissió perquè ha transcorregut més d'un any	34	3,42
Inadmissió perquè s'han emprés actuacions en via judicial	19	1,91
Inadmissió perquè ha sigut objecte de resolució judicial	18	1,81
Inadmissió perquè està pendent de resolució judicial	16	1,61
Inadmissió perquè perjudica drets o interessos de tercers	3	0,30
Inadmissió per mala fe o ús abusiu	1	0,10
Total	994	100,00



Dades de les queixes admeses

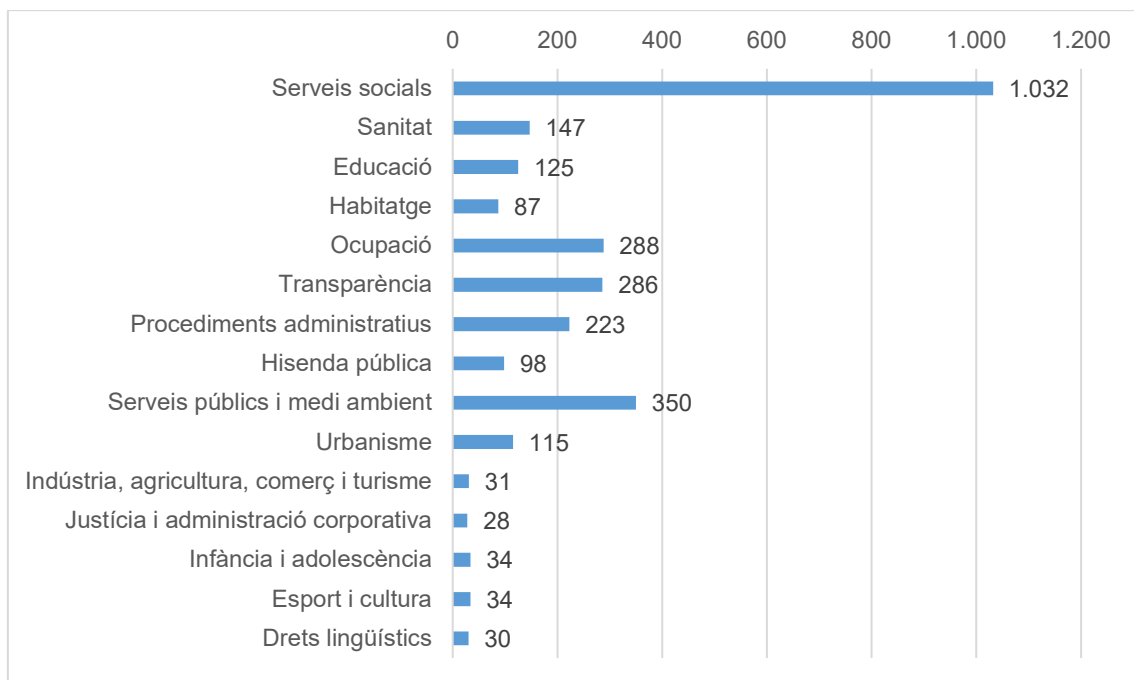
Segons el problema plantejat, les queixes es classifiquen en matèries diferents.

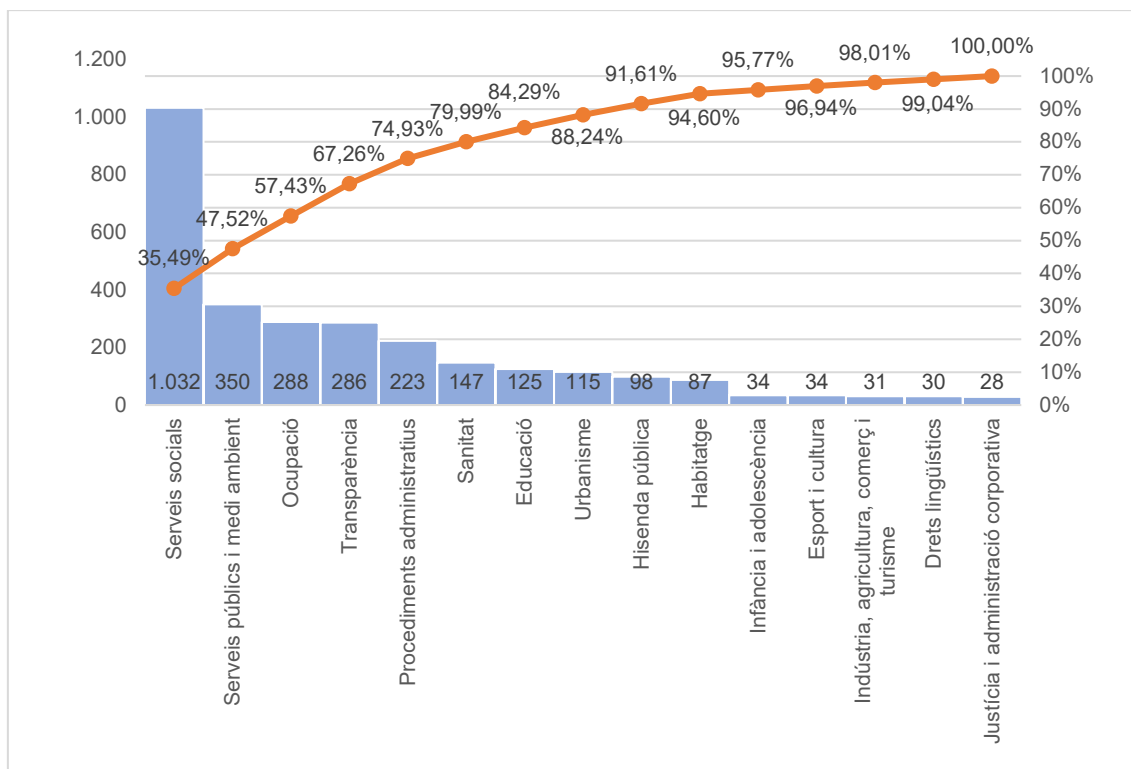
Taula 8

Matèries de les queixes de la ciutadania iniciades el 2022 i admeses a tràmit

Matèria	Nombre	Percentatge
Serveis socials	1.032	35,49
Dependència	503	17,30
Renda valenciana d'inclusió	227	7,81
Discapacitat	137	4,71
Famílies	71	2,44
Generals	68	2,34
Majors	18	0,62
Drets de gènere i igualtat	4	0,14
Altres	4	0,14
Sanitat	147	5,06
Salut pública	20	0,69
Atenció primària	7	0,24
Atenció especialitzada	56	1,93
Assistència hospitalària	11	0,38
Salut mental	11	0,38
Salut sexual i reproductiva	2	0,07
Altres	40	1,38
Educació	125	4,30
Ensenyament universitari	8	0,28
Ensenyament no universitari	85	2,92
Alumnat amb necessitats educatives especials	15	0,52
Altres	17	0,58
Habitatge	87	2,99
Ajudes	47	1,62
Evha	10	0,34
Demanda habitatge públic	28	0,96
Altres	2	0,07
Ocupació	288	9,90
Ocupació pública	255	8,77
Altres	33	1,14

Matèria	Nombre	Percentatge
Transparència	286	9,84
Accés a la informació	95	3,27
Càrrecs electes	176	6,05
Altres	15	0,52
Procediments administratius	223	7,67
Hisenda pública	98	3,37
Serveis públics i medi ambient	350	12,04
Serveis públics locals i trànsit	206	7,08
Medi ambient	144	4,95
Urbanisme	115	3,96
Indústria, agricultura, comerç i turisme	31	1,07
Justícia i administració corporativa	28	0,96
Infància i adolescència	34	1,17
Esport i cultura	34	1,17
Drets lingüístics	30	1,03
Total	2.908	100,00





En el gràfic anterior es presenten les matèries ordenades, segons el nombre de queixes, de major a menor. Les barres representen el nombre de queixes. La línia correspon al percentatge acumulat de queixes de cada matèria respecte del total.

2.3 Queixes de la ciutadania tancades el 2022

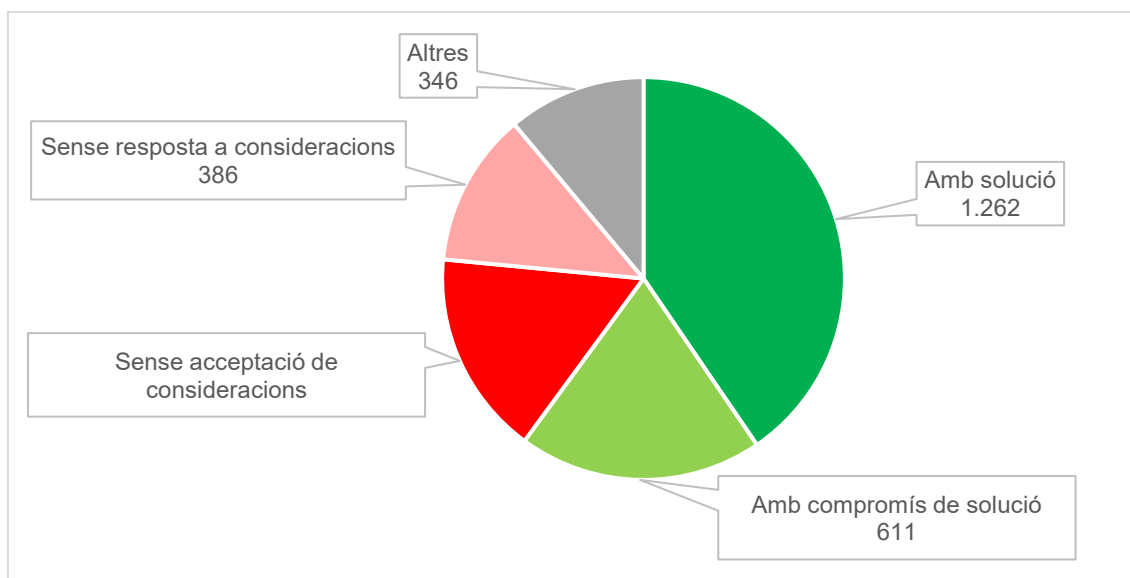
Quan conclou la tramitació de les queixes, el Síndic valora el resultat assolit en la resolució de l'assumpte plantejat per la persona interessada: si el problema ha sigut solucionat, si existeix un compromís de l'Administració per a solucionar-lo, etc.

Taula 9

Tipus de tancament de queixes de la ciutadania finalitzades el 2022

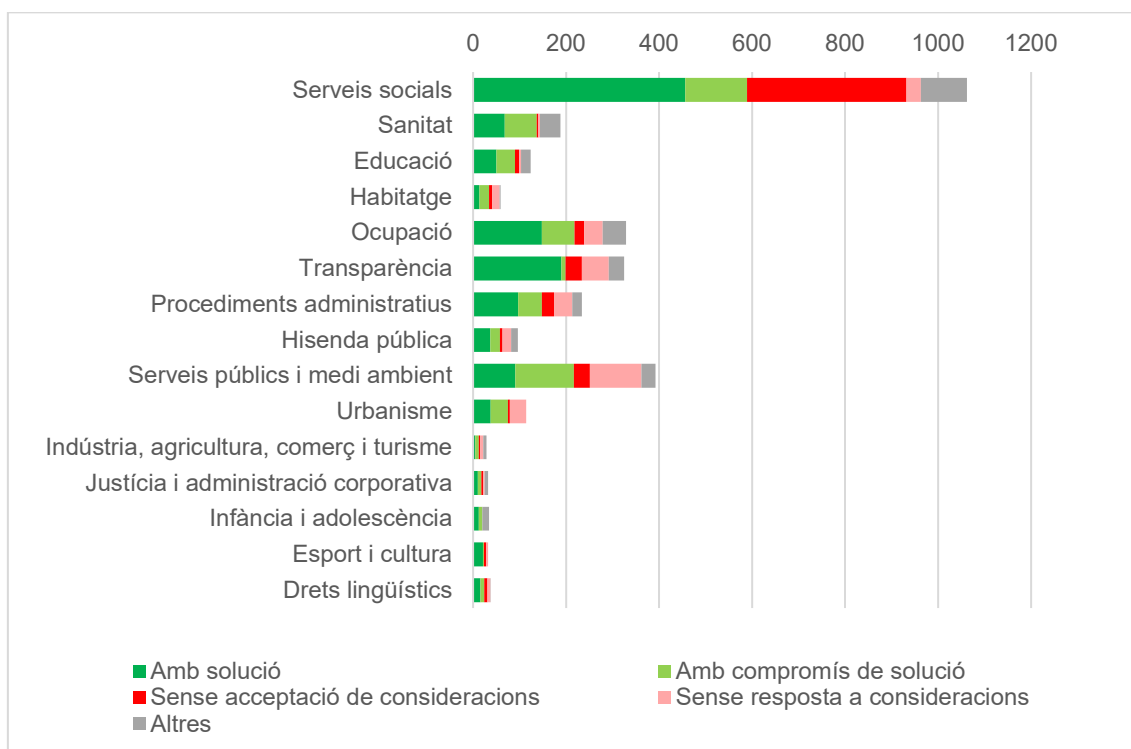
Tipus de tancament	Nombre	Percentatge %
Amb solució	1.262	40,47
Amb compromís de solució	611	19,60
Sense acceptació de consideracions	513	16,45
Sense resposta a consideracions	386	12,38
Altres	346	11,10
Total	3.118	100,00

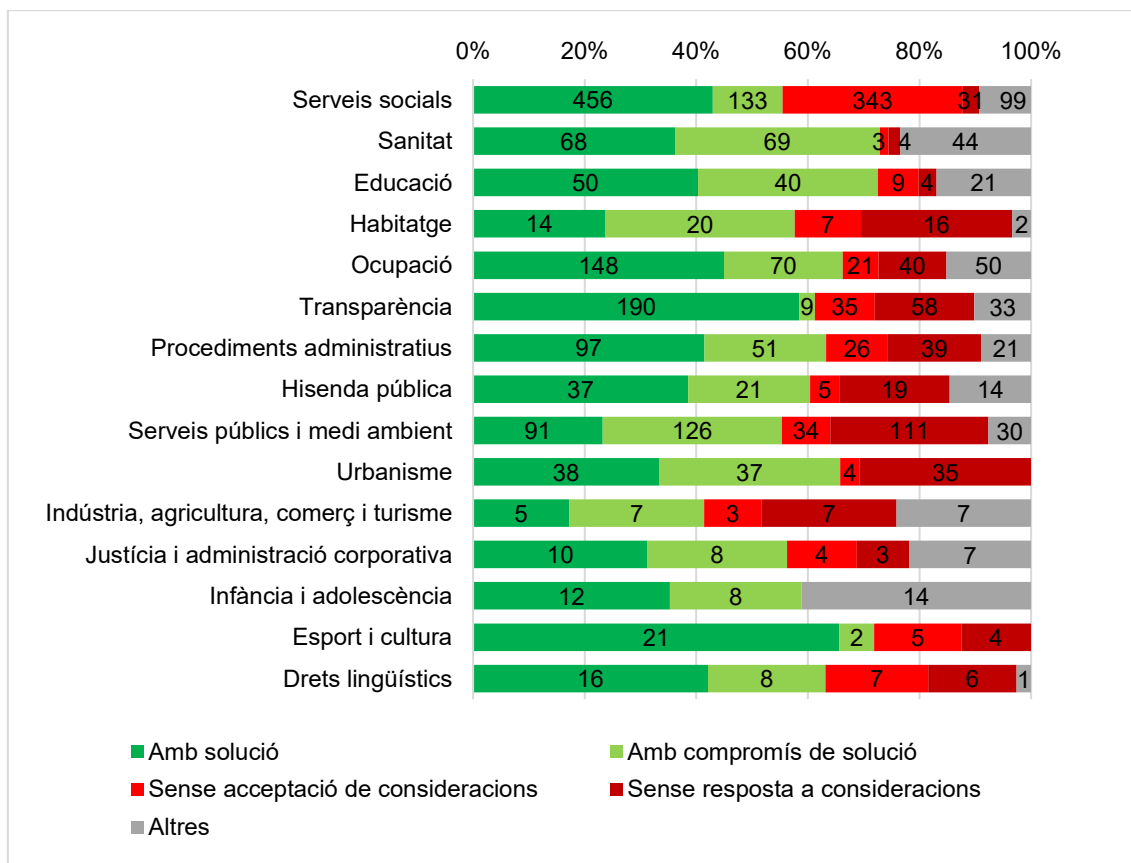
El tipus de tancament *altres* inclou els tancaments per desistiment, defunció o detecció que ja s'estava tramitant una altra queixa pel mateix motiu, etc.



Taula 10
Distribució per matèries dels tipus de tancament de queixes de la ciutadania finalitzades el 2022

Matèria	Amb solució	Amb compromís de solució	Sense acceptació de consideracions	Sense resposta a consideracions	Altres	Total
Serveis socials	456	133	343	31	99	1062
Sanitat	68	69	3	4	44	188
Educació	50	40	9	4	21	124
Habitatge	14	20	7	16	2	59
Ocupació	148	70	21	40	50	329
Transparència	190	9	35	58	33	325
Procediments administratius	97	51	26	39	21	234
Hisenda pública	37	21	5	19	14	96
Serveis públics i medi ambient	91	126	34	111	30	392
Urbanisme	38	37	4	35		114
Indústria, agricultura, comerç i turisme	5	7	3	7	7	29
Justícia i administració corporativa	10	8	4	3	7	32
Infància i adolescència	12	8			14	34
Esport i cultura	21	2	5	4		32
Drets lingüístics	16	8	7	6	1	38





2.4 Queixes d'ofici iniciades el 2022

Taula 11

Queixes d'ofici iniciades el 2022

Núm. queixa	Núm. d'ofici.	Matèria	Epígraf	Assumpte
2200278	1-2022	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Infància i adolescència. Protecció Jurídica. Acol·liment residencial
2200370	2-2022	Sanitat	Salut sexual i reproductiva	Tractaments de Reproducció Humana Assistida
2200371	3-2022	Serveis socials	Dependència	L'assistent personal com a promoció de l'autonomia personal en el sistema de Dependència
2200531	4-2022	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Protecció jurídica xiquets i xiquetes d'edat inferior a 6 anys
2200550	5-2022	Ocupació	Retribucions	Demora en l'abonament de retribucions.
2200683	6-2022	Educació	Ensenyament no universitari	Eliminació d'infraestructures educatives provisionals
2200745	7-2022	Educació	Ensenyament no universitari	Presumptes deficiències en centres d'educació especial
2201040	8-2022	Educació	Ensenyament no universitari	Violència escolar en centres docents
2201104	9-2022	Serveis socials	Generals	L'atenció social a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig
2201117	10-2022	Educació	Ensenyament no universitari	Mesures d'acolliment de menors ucraïnesos en els centres educatius públics.
2201469	11-2022	Serveis socials	Discapacitat	Demora a emetre reconeixement de discapacitat
2201517	12-2022	Sanitat	Salut mental	Dèficit en els recursos de salut mental en el departament de salut de la Marina Alta.
2201585	13-2022	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Protecció social i jurídica de la infància i l'adolescència Acció protectora de NNA en situació de risc.
2201623	14-2022	Educació	Ensenyament no universitari	Presumpta inactivitat normativa de l'administració autonòmica, retribucions (sexennis i triennis docents en pràctica)
2201875	15-2022	Sanitat	Llistes d'espera	La transparència de les llistes d'espera sanitàries.
2202530	16-2022	Serveis socials	Discapacitat	Discapacitat funcional. Falta d'accessibilitat en transport públic línia 2 FGV. Discriminació.
2203408	17-2022	Serveis socials	Renda valenciana d'inclusió	Renda Valenciana d'Inclusió. Denegacions per estar treballant moment resolució

2.5 Queixes d'ofici tancades el 2022

Taula 12

Queixes d'ofici tancades el 2022

Núm. queixa	Núm. d'ofici	Matèria	Epígraf	Assumpte	Tipus de tancament
2001429	18-2020	Serveis públics i medi ambient	Vies públiques	Enfonsament de via pública a Callosa de Segura	Amb compromís de solució
2004001 (*)	29-2020	Serveis socials	Dependència	Responsabilitat Patrimonial de l'administració en matèria de Dependència	Amb compromís de solució
2100199	4-2021	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Infància i adolescència. Centres de protecció de menors amb problemes de conducta.	Amb compromís de solució
2100697 (*)	6-2021	Infància i adolescència	Salut mental de la infància i adolescència	Salut mental infantil i adolescents i COVID-19	Amb compromís de solució
2101273	9-2021	Serveis socials	Dependència	Assignació de serveis i prestacions d'atenció a la dependència	Amb compromís de solució
2101735	11-2021	Infància i adolescència	Situacions de risc	Emergència social per desnonament	Altres
2102858	13-2021	Serveis socials	Generals	Acció Social en el barri de la Malvarosa de València	Amb compromís de solució
2103030	14-2021	Serveis socials	Discapacitat	Atenció residencial persones amb problemes de salut mental	Amb compromís de solució
2103262	15-2021	Habitatge	Evha	Reglament del Registre d'habitatges de la Comunitat Valenciana i procediment d'adjudicació d'habitatges	Amb compromís de solució
2103473	16-2021	Educació	Ensenyament no universitari	Falta de recursos de suport alumnat amb necessitats específiques	Amb compromís de solució
2103758	17-2021	Educació	Ensenyament no universitari	Falta de professors en IES. Montserrat Roig d'Elx	Amb compromís de solució
2103775	18-2021	Serveis socials	Famílies	Títols de famílies nombroses i monoparentals. Demores en la seua expedició	Amb compromís de solució
2103916 (*)	20-2021	Sanitat	Salut pública	Rescissió de contractes de reforç COVID-19	Amb solució
2200278	1-2022	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Infància i adolescència. Protecció Jurídica. Acolliment residencial	Amb compromís de solució
2200370	2-2022	Sanitat	Salut sexual i reproductiva	Tractaments de Reproducció Humana Assistida	Amb compromís de solució
2200371	3-2022	Serveis socials	Dependència	L'assistent personal com a promoció de l'autonomia personal en el sistema de Dependència	Amb compromís de solució
2200531	4-2022	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Protecció jurídica xiquets i xiquetes d'edat inferior a 6 anys	Amb compromís de solució
2200550	5-2022	Ocupació	Retribucions	Demora en l'abonament de retribucions.	Amb compromís de solució
2200683	6-2022	Educació	Ensenyament no universitari	Eliminació d'infraestructures educatives provisionals	Amb compromís de solució
2200745	7-2022	Educació	Ensenyament no universitari	Presumptes deficiències en centres d'educació especial	Amb compromís de solució
2201040	8-2022	Educació	Ensenyament no universitari	Violència escolar en centres docents	Amb compromís de solució

Núm. queixa	Núm. d'ofici	Matèria	Epígraf	Assumpte	Tipus de tancament
2201104	9-2022	Serveis socials	Generals	L'atenció social a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig	Amb compromís de solució
2201117	10-2022	Educació	Ensenyament no universitari	Mesures d'acolliment de menors ucraïnesos en els centres educatius públics.	Amb compromís de solució
2201469	11-2022	Serveis socials	Discapacitat	Demora a emetre reconeixement de discapacitat	Amb compromís de solució
2201517	12-2022	Sanitat	Salut mental	Dèficit en els recursos de salut mental en el departament de salut de la Marina Alta.	Amb compromís de solució
2201623	14-2022	Educació	Ensenyament no universitari	Presumpta inactivitat normativa de l'administració autonòmica, retribucions (sexennis i triennis docents en pràctica)	Amb compromís de solució
2201875	15-2022	Sanitat	Llistes d'espera	La transparència de les llistes d'espera sanitàries.	Amb compromís de solució
2202530	16-2022	Serveis socials	Discapacitat	Discapacitat funcional. Falta d'accessibilitat en transport públic línia 2 FGV. Discriminació.	Amb compromís de solució

(*) Les queixes d'ofici núm. 2004001 (29-2020), núm. 2100697 (6-2021) i núm. 2103916 (20-2021) no es tracten en el capítol 3 d'aquest Informe anual 2022. Els tres expedients es van tancar al gener de 2022 i ja es va donar compte de la seua tramitació completa en [l'Informe anual 2021](#) (p. 71, 51 i 54, respectivament).

2.6 Llistat de queixes d'ofici iniciades i/o tancades el 2022

En els apartats següents d'aquest informe donem compte de les actuacions dutes a terme en queixes d'ofici iniciades o tancades en aquest exercici (fins i tot si la queixa es va iniciar un any anterior).

Taula 13

Llistat de queixes iniciades i/o tancades el 2022 i pàgina de l'Informe anual 2022 en la qual es tracten

Núm. queixa	Núm. d'ofici	Matèria	Epígraf	Assumpte	Pàgina
2001429	18-2020	Serveis públics i medi ambient	Vies públiques	Enfonsament de via pública a Callosa de Segura	143
2004001	29-2020	Serveis socials	Dependència	Responsabilitat Patrimonial de l'administració en matèria de Dependència	(*)
2100199	4-2021	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Infància i adolescència. Centres de protecció de menors amb problemes de conducta.	90
2100697	6-2021	Infància i adolescència	Salut mental de la infància i adolescència	Salut mental infantil i adolescents i COVID-19	(*)
2101273	9-2021	Serveis socials	Dependència	Assignació de serveis i prestacions d'atenció a la dependència	67
2101735	11-2021	Infància i adolescència	Situacions de risc	Emergència social per desnonament	90
2102858	13-2021	Serveis socials	Generals	Acció Social en el barri de la Malva-rosa de València	76
2103030	14-2021	Serveis socials	Discapacitat	Atenció residencial persones amb problemes de salut mental	67
2103262	15-2021	Habitatge	Evha	Reglament del Registre d'habitatges de la Comunitat Valenciana i procediment d'adjudicació d'habitatges	119
2103473	16-2021	Educació	Ensenyament no universitari	Falta de recursos de suport alumnat amb necessitats específiques	105
2103758	17-2021	Educació	Ensenyament no universitari	Falta de professors en IES. Montserrat Roig d'Elx	111
2103775	18-2021	Serveis socials	Famílies	Títols de famílies nombroses i monoparentals. Demores en la seua expedició	77
2103874 (**)	19-2021	Sanitat	Atenció geriàtrica	Falta de personal mèdic especialista en Geriatria	92
2103916	20-2021	Sanitat	Salut pública	Rescissió de contractes de reforç COVID-19	(*)
2200278	1-2022	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Infància i adolescència. Protecció Jurídica. Acol·liment residencial	86
2200370	2-2022	Sanitat	Salut sexual i reproductiva	Tractaments de Reproducció Humana Assistida	95
2200371	3-2022	Serveis socials	Dependència	L'assistent personal com a promoció de l'autonomia personal en el sistema de Dependència	65
2200531	4-2022	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Protecció jurídica xiquets i xiquetes d'edat inferior a 6 anys	84
2200550	5-2022	Ocupació	Retribucions	Demora en l'abonament de retribucions.	108

Núm. queixa	Núm. d'ofici	Matèria	Epígraf	Assumpte	Pàgina
2200683	6-2022	Educació	Ensenyament no universitari	Eliminació d'infraestructures educatives provisionals	106
2200745	7-2022	Educació	Ensenyament no universitari	Presumptes deficiències en centres d'educació especial	104
2201040	8-2022	Educació	Ensenyament no universitari	Violència escolar en centres docents	102
2201104	9-2022	Serveis socials	Generals	L'atenció social a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig	76
2201117	10-2022	Educació	Ensenyament no universitari	Mesures d'acolliment de menors ucraïnesos en els centres educatius públics.	101
2201469	11-2022	Serveis socials	Discapacitat	Demora a emetre reconeixement de discapacitat	75
2201517	12-2022	Sanitat	Salut mental	Dèficit en els recursos de salut mental en el departament de salut de la Marina Alta.	96
2201585	13-2022	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Protecció social i jurídica de la infància i l'adolescència Acció protectora de NNA en situació de risc.	83
2201623	14-2022	Educació	Ensenyament no universitari	Presumpta inactivitat normativa de l'administració autonòmica, retribucions (sexennis i triennis docents en pràctica)	107
2201875	15-2022	Sanitat	Llistes d'espera	La transparència de les llistes d'espera sanitàries.	93
2202530	16-2022	Serveis socials	Discapacitat	Discapacitat funcional. Falta d'accessibilitat en transport públic línia 2 FGV. Discriminació.	73
2203408	17-2022	Serveis socials	Renda valenciana d'inclusió	Renda Valenciana d'Inclusió. Denegacions per estar treballant moment resolució	62

(*) Les queixes d'ofici núm. 2004001 (29-2020), núm. 2100697 (6-2021) i núm. 2103916 (20-2021) no es tracten en el capítol 3 d'aquest Informe anual 2022. Els tres expedients es van tancar al gener de 2022 i ja es va donar compte de la seua tramitació completa en [l'Informe anual 2021](#) (p. 71, 51 i 54, respectivament).

(**) D'altra banda, la queixa 2103874 (19-2021) es va iniciar el 2021 i es va tancar el 2023. No obstant això, atès que la seua tramitació es va desenvolupar principalment el 2022, en donem compte en aquest Informe anual 2022, per la qual cosa s'ha inclòs en aquesta taula índex.

2.7 Col·laboració de l'Administració

La Llei 2/2021, del Síndic de Greuges, defineix la negativa a col·laborar com segueix:

Article 39. Negativa a col·laborar

1. Es considerarà que existeix falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això, es produïsquen els fets següents:

- a) No es facilite la informació o la documentació sol·licitada.
- b) No es done resposta a un requeriment vinculat a un suggeriment o recomanació formulada des de la institució.
- c) No s'atenguen, malgrat haver-los acceptats, les recomanacions o els suggeriments efectuats des de la institució.

D'altra banda, en l'art. 52, que regula el contingut de l'informe anual, indica que aquest ha d'incloure «Una valoració del grau de col·laboració demostrat pels diversos subjectes les actuacions o les inactivitats dels quals hagen sigut objecte d'investigació».

Taula 14

Grau de col·laboració de les administracions investigades (Consell i ajuntaments) en queixes tancades el 2022

Administració	Total queixes	Sí que hi col·labora	No hi col·labora	% col·laboració
Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	1066	988	78	92,68
Conselleria d'Educació, Cultura i Esport	265	248	17	93,58
Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	221	200	21	90,50
Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública	64	49	15	76,56
Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica	58	34	24	58,62
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	32	18	14	56,25
Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica	29	28	1	96,55
Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat	24	21	3	87,50
Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic	15	13	2	86,67
Conselleria d'Innovació, Universitats, Ciència i Societat Digital	5	3	2	60,00
Presidència de la Generalitat Valenciana	15	13	2	86,67
Total Consell	1794	1615	179	90,02
Ajuntaments de la província d'Alacant	541	372	169	68,76
Ajuntaments de la província de Castelló	112	71	41	63,39
Ajuntaments de la província de València	546	339	207	62,09
Total ajuntaments	1199	782	417	65,22

A continuació, relacionem totes les administracions que en el transcurs de la tramitació d'una queixa tancada el 2022 no van col·laborar amb el Síndic, ja que no enviaren els informes sol·licitats (art. 39.1.a) ni van respondre als suggeriments i recomanacions del Síndic (art. 39.1.b).

Taula 15

Administracions que en la tramitació d'una queixa no van contestar les peticions d'informe (art. 39.1.a) ni les consideracions del Síndic (art. 39.1.b), en queixes tancades el 2022

Administració	Total queixes	No col·labora 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora 39.1.a i 39.1.b
Administració autonòmica			
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	32	4	12,50
Conselleria d'Educació, Cultura i Esport	265	2	0,75
Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	1066	6	0,56
Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública	64	4	6,25
Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	221	4	1,81
Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica	58	5	8,62

Administració	Total queixes	Sí que Col·labora	No col·labora	% Col·labora	No col·labora 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora 39.1.a i 39.1.b
Administració local						
Ajuntament d'Aigües.	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament d'Alboraia	3	2	1	66,67	1	33,33
Ajuntament d'Alcoleja.	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament d'Aldaia	8	3	5	37,50	2	25,00
Ajuntament d'Alfauir.	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament d'Alginet	4	3	1	75,00	1	25,00
Ajuntament d'Alacant	148	123	25	83,11	2	1,35

Administració	Total queixes	Sí que Col·labora	No col·labora	% Col·labora	No col·labora 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora 39.1.a i 39.1.b
Ajuntament d'Asp	8	0	8	0,00	7	87,50
Ajuntament de Benaguasil	25	12	13	48,00	10	40,00
Ajuntament de Benejússer.	2	0	2	0,00	1	50,00
Ajuntament de Beniardà.	6	4	2	66,67	1	16,67
Ajuntament de Benidorm	13	9	4	69,23	1	7,69
Ajuntament de Benigànim.	4	2	2	50,00	1	25,00
Ajuntament de Benijófar	13	6	7	46,15	5	38,46
Ajuntament de Bétera	5	2	3	40,00	1	20,00
Ajuntament de Bigastre	3	1	2	33,33	1	33,33
Ajuntament de Bonrepòs i Mirambell	2	0	2	0,00	1	50,00
Ajuntament de Borriana	3	2	1	66,67	1	33,33
Ajuntament de Cabanes	4	1	3	25,00	1	25,00
Ajuntament de Callosa de Segura	6	2	4	33,33	2	33,33
Ajuntament de Canals	4	3	1	75,00	1	25,00
Ajuntament de Carcaixent	7	3	4	42,86	3	42,86
Ajuntament de Carlet	3	2	1	66,67	1	33,33
Ajuntament de Castelló de Rugat	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Xiva	12	6	6	50,00	2	16,67
Ajuntament de Confrides.	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Costur.	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament de Cullera	11	6	5	54,55	2	18,18
Ajuntament del Campello	11	5	6	45,45	4	36,36
Ajuntament del Poble Nou de Benitatxell	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament del Toro	4	3	1	75,00	1	25,00
Ajuntament de Finestrat	5	3	2	60,00	1	20,00
Ajuntament de Foios	3	2	1	66,67	1	33,33
Ajuntament de Fortaleny	1	0	1	0,00	1	100,00

Administració	Total queixes	Sí que Col·labora	No col·labora	% Col·labora	No col·labora 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora 39.1.a i 39.1.b
Ajuntament de Godella	7	4	3	57,14	2	28,57
Ajuntament de Xixona	3	2	1	66,67	1	33,33
Ajuntament de la Llosa de Ranes	3	0	3	0,00	1	33,33
Ajuntament de la Nucia	2	0	2	0,00	1	50,00
Ajuntament de Lliria	9	5	4	55,56	2	22,22
Ajuntament de Mislata	8	3	5	37,50	2	25,00
Ajuntament de Nàquera	4	1	3	25,00	2	50,00
Ajuntament d'Oliva	18	12	6	66,67	3	16,67
Ajuntament d'Orihuela	21	8	13	38,10	4	19,05
Ajuntament d'Orpesa	8	3	5	37,50	3	37,50
Ajuntament de Paterna	12	9	3	75,00	2	16,67
Ajuntament de Petrer	13	10	3	76,92	1	7,69
Ajuntament de Picassent	6	3	3	50,00	2	33,33
Ajuntament del Pinós	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament del Real de Gandia	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament de Riba-roja de Túria	3	1	2	33,33	2	66,67
Ajuntament de Rojales	8	2	6	25,00	2	25,00
Ajuntament de Sagunt	12	6	6	50,00	2	16,67
Ajuntament de San Antonio de Benagéber	5	2	3	40,00	1	20,00
Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig	24	17	7	70,83	2	8,33
Ajuntament de Santa Pola	37	27	10	72,97	1	2,70
Ajuntament de Sax	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Segorbe	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Silla	8	3	5	37,50	1	12,50
Ajuntament de Sinarcas	11	5	6	45,45	2	18,18
Ajuntament de Tavernes Blanques	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament de Torrent	19	8	11	42,11	3	15,79

Administració	Total queixes	Sí que Col·labora	No col·labora	% Col·labora	No col·labora 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora 39.1.a i 39.1.b
Ajuntament de Torrevieja	27	20	7	74,07	1	3,70
Ajuntament de Turís	2	0	2	0,00	1	50,00
Ajuntament de València	190	157	33	82,63	7	3,68
Ajuntament de Vilamarxant	5	2	3	40,00	1	20,00
Ajuntament de la Vila Joiosa	7	3	4	42,86	2	28,57
Ajuntament de Vilamarur	19	6	13	31,58	8	42,11
Ajuntament de Xirivella	19	15	4	78,95	1	5,26
Altres administracions						
Diputació Provincial de València	11	9	2	81,82	1	9,09
Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Oriola	1	0	1	0,00	1	100,00
SUMA	20	12	8	60,00	1	5,00
Universitat Politècnica de València	1	0	1	0,00	1	100,00

2.8 Evolució en el temps

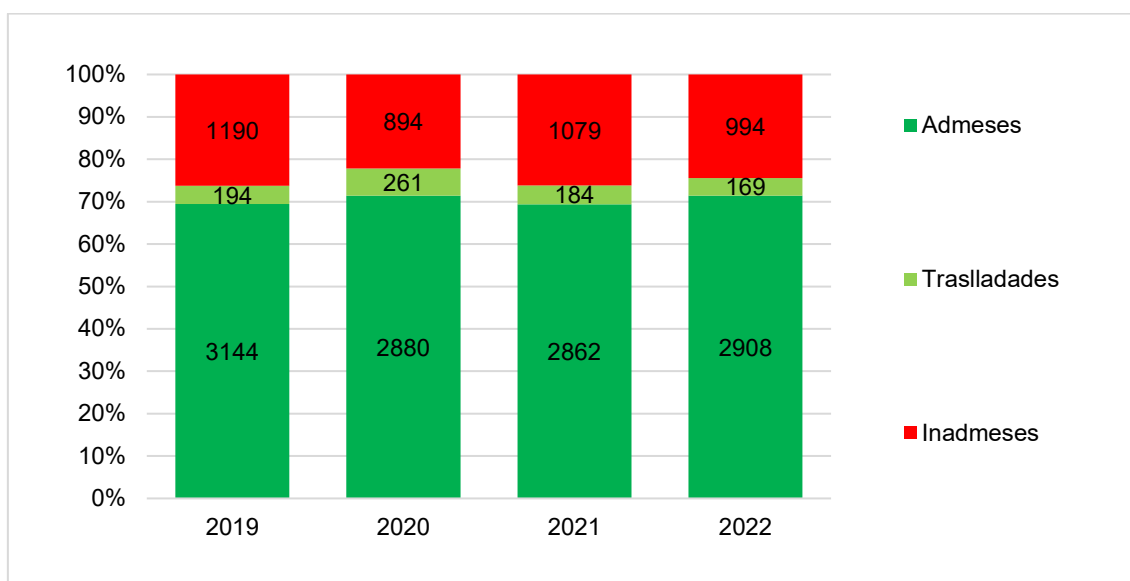
El 2021, i amb motiu de l'aprovació de la nova Llei 2/2021, del Síndic de Greuges, es van reestructurar les matèries: les matèries de les queixes iniciades el 2022 només poden comparar-se amb les del 2021.

Evolució de les queixes iniciades per la ciutadania

Taula 16

Evolució de les queixes de la ciutadania iniciades cada any, de 2019 a 2022

Any	Total	Admeses nombre	Admeses percentatge	Traslladades nombre	Traslladades percentatge	Inadmeses nombre	Inadmeses percentatge
2019	4.528	3.144	69,43	194	4,28	1.190	26,28
2020	4.035	2.880	71,38	261	6,47	894	22,16
2021	4.125	2.862	69,38	184	4,46	1.079	26,16
2022	4.071	2.908	71,43	169	4,15	994	24,42



Taula 17**Evolució de les matèries de les queixes de la ciutadania iniciades cada any, de 2021 a 2022**

Matèria	2021		2022		Variació	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Serveis socials	1.040	36,34	1032	35,49	-8	-0,77
Sanitat	172	6,01	147	5,06	-25	-14,53
Educació	96	3,35	125	4,30	29	30,21
Habitatge	78	2,73	87	2,99	9	11,54
Ocupació	241	8,42	288	9,90	47	19,50
Transparència	314	10,97	286	9,83	-28	-8,92
Procediments administratius	193	6,74	223	7,67	30	15,54
Hisenda pública	95	3,32	98	3,37	3	3,16
Serveis públics i medi ambient	363	12,68	350	12,04	-13	-3,58
Urbanisme	117	4,09	115	3,95	-2	-1,71
Indústria, agricultura, comerç i turisme	24	0,84	31	1,07	7	29,17
Justícia i administració corporativa	33	1,15	28	0,96	-5	-15,15
Infància i adolescència	37	1,29	34	1,17	-3	-8,11
Esport i cultura	36	1,26	34	1,17	-2	-5,56
Drets lingüístics	23	0,80	30	1,03	7	30,43
Total	2.862	100,00	2908	100,00	46	1,61

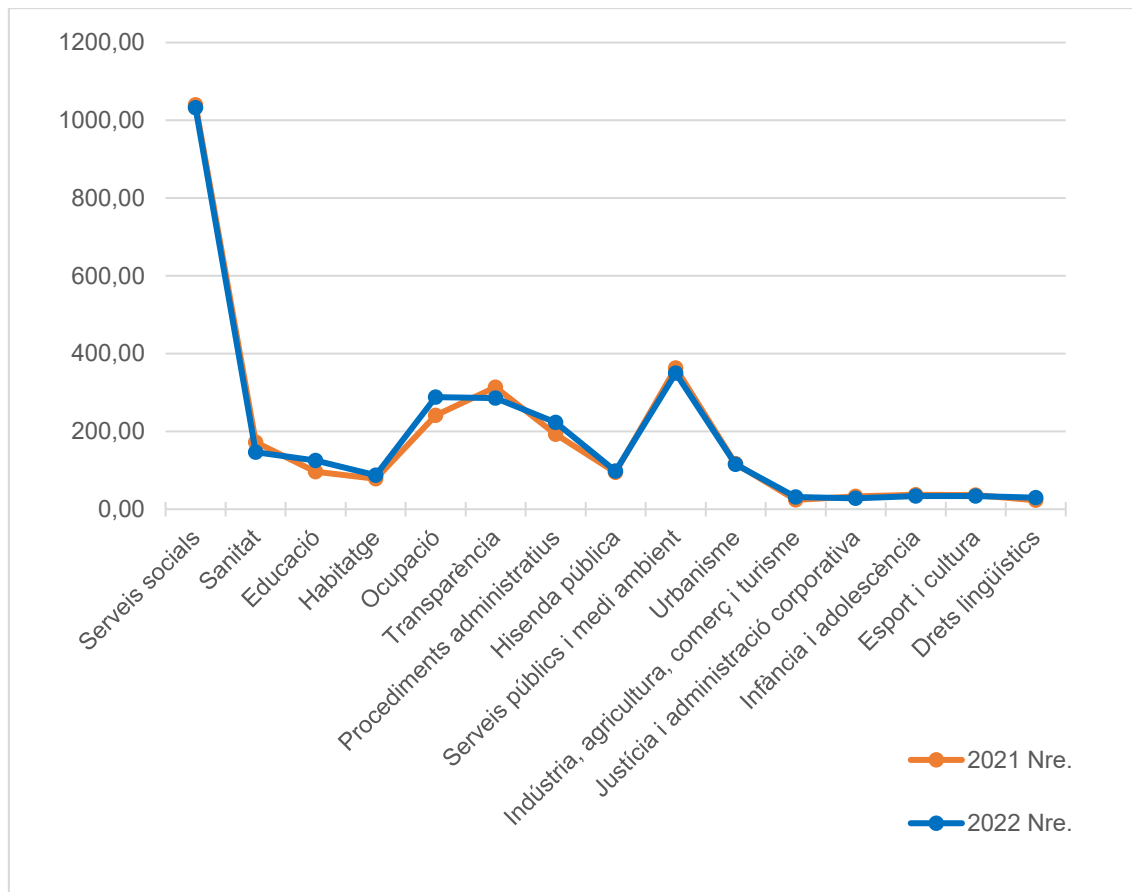
En les columnes referides als anys:

- *Nre.* significa *nombre de queixes*
- *%* significa *percentatge respecte del total de queixes d'aqueix any.*

En les columnes titulades *variació*

- *Nre.* significa *diferència entre el nombre de queixes el 2021 i el 2022*
 $Nre. = nre. \text{ de queixes el } 2022 - nre. \text{ de queixes el } 2021$
- *%* significa *percentatge de variació respecte del nombre de queixes de la matèria el 2021*
 $\% = (nre. \text{ queixes } 2022 - nre. \text{ queixes } 2021) / nre. \text{ queixes } 2021.$

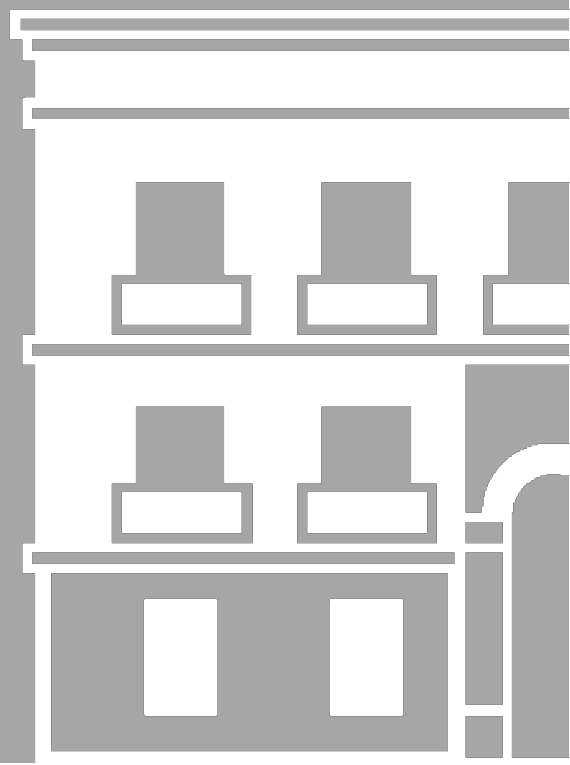
En la gràfica següent les línies representen el nombre de queixes cada any per a cada matèria.



Capítol

3

**Activitat del Síndic de
Greuges per àrees
d'intervenció**



Capítol 3

Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció

3.1 Serveis socials

Un any més, en el treball d'aquesta institució destaquen, a causa del seu nombre, les queixes presentades per persones en situació de vulnerabilitat davant la inactivitat o demora de l'Administració, principalment l'autonòmica, per a fer efectius els seus drets. Amb això, l'actuació del Síndic de Greuges compleix amb el que es disposa en l'article 19 de la Llei que la regula, ja que atén de manera «preferent i prioritària» les situacions de risc d'exclusió o d'especial vulnerabilitat en les persones derivades de pobresa, marginalitat, diversitat funcional, violència de gènere, dependència o qualsevol de les circumstàncies o condicions derivades de l'article 14 de la Constitució.

Així mateix, constatem que els drets reconeguts en la nostra àmplia normativa no comporten necessàriament que les persones beneficiàries se senten titulars d'aquests si l'Administració no actua, ho fa tard o de manera irregular.

En totes les matèries que abordem és freqüent la protesta ciutadana per la lenta tramitació d'expedients, especialment en les àrees de discapacitat, dependència i renda valenciana d'inclusió. En definitiva, demores a fer efectius drets que afecten milers de persones amb escassos recursos i grans necessitats.

3.1.1 Exclusió

De totes les queixes que podríem incloure en aquest apartat hem destacat tres expedients que afecten un significatiu nombre de persones i a més evidencien deixadesa o falta de coordinació i, per descomptat, manca d'impuls de l'Administració.

A la fi de l'any 2021 i durant el 2022 vam rebre queixes de persones que, després de percebre el bo social tèrmic de 2019, que excepcionalment va gestionar i va abonar el Ministeri de Transició Ecològica i Repte Demogràfic, no havien percebut el bo de 2020 ni posteriorment el de 2021. La gestió d'aquestes queixes va ser llarga en el temps, atesa l'evident falta de coordinació i impuls sobre aquest tema per part de la Generalitat, i vam haver de dirigir-nos directament a Presidència. La falta de pagament d'aquestes ajudes afectava directament les persones més vulnerables i s'incrementava la pobresa energètica que suportaven.

Un altre sector que es va ressentir especialment durant el 2022 va ser el de les entitats afectades per la inactivitat i les greus demores de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives a tramitar els expedients de contractació en les licitacions de gestions integrals dels centres de serveis socials. Els pagaments, que havien de gestionar-se per

expedients de rescabament per enriquiment injust, es demoraven a l'excés, una circumstància que afectava directament les persones ateses.

També vam tenir l'oportunitat d'investigar la falta de constitució de la Comissió Municipal d'Inclusió i Drets Socials de l'Ajuntament d'Alacant, un òrgan clau per a desenvolupar el Pla d'inclusió social aprovat.

Queixa núm. 2203182. Pobresa energètica. Bo social tèrmic 2020. Impagament prestacions econòmiques

La persona promotora ens va manifestar que, tot i que li corresponia l'ajuda de bo social tèrmic de l'any 2020, a l'octubre de 2022 no havia percebut aquesta prestació. L'interessat reclamava l'abonament d'aquesta ajuda i els interessos legals que es generaren des que havia d'haver-se abonat la prestació el primer trimestre del 2021.

Nombroses queixes es van presentar en aquesta institució en idèntic sentit des de la fi del 2021 i durant el 2022. Les persones més vulnerables van constatar que després de percebre el bo social tèrmic de 2019 que va gestionar, excepcionalment, el Ministeri de Transició Ecològica, l'Administració autonòmica no havia pagat l'ajuda de 2020 ni estava pagant la de 2021.

Després de reunir informes de diverses conselleries en les respostes de les quals es va evidenciar una clara descoordinació i falta de previsió en la tramitació d'aquestes ajudes, finalment es va considerar oportú remetre una resolució de consideracions d'aquesta institució a Presidència de la Generalitat.

En aquesta queixa, que pot ser exemple de moltes altres, en la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2203182, de 21/11/2022](#), remesa a Presidència, després d'una extensa recopilació d'antecedents concloïem amb l'exposició de les consideracions següents:

1. **RECOMANEM** que es determine, de manera indubtable, l'entitat o organisme competent per a afrontar la gestió i l'abonament del bo social tèrmic corresponent a l'any 2020 i als anys successius a partir del 2021, anualitat gestionada per l'IVACE.
2. **RECOMANEM** que s'arbitren les mesures pressupostàries necessàries per a afrontar, de la forma més ràpida possible, l'abonament del BST 2020 i del BST 2022.
3. **SUGGERIM** que s'abone urgentment el BST 2020 de la persona promotora d'aquesta queixa i de totes les persones, consumidors vulnerables, que tenen reconegut aquest dret, ja que són beneficiàries del bo social elèctric el 31 de desembre de 2019.

El 21/12/2022 vam rebre resposta conjunta de Presidència a aquesta queixa i d'altres similars en els termes següents:

En resposta a la resolució de consideracions a l'Administració (...), l'entitat responsable d'afrontar la gestió i abonament del bo social tèrmic (BST) de 2020 i 2022 és l'Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE), entitat que ha dut a terme la gestió del BST 2021 durant el present exercici.

Així mateix, li comuniquem que, per part d'aquesta Presidència, s'han remés a les conselleries competents els escrits que s'hi adjunten, amb la finalitat que es done adequat compliment a les recomanacions contingudes en la citada resolució. La informació relativa a la seua execució serà remesa a aqueixa Sindicatura quan ens siga proporcionada per aquests departaments.

Presidència va comunicar a les conselleries afectades (Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica, d'Hisenda i Model Econòmic, i d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball) que és l'Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE) l'entitat designada per a gestionar i tramitar les ajudes de bo social tèrmic (BST) 2020 i 2022. També va informar que l'IVACE ha portat a terme la gestió del BST 2021, i que correspon a la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic la responsabilitat d'arbitrar les mesures pressupostàries oportunes per a fer efectiu el pagament del BST 2020 amb la màxima celeritat possible.

Després d'aquesta extensa tramitació i investigació considerarem que, finalment, s'havia canalitzat la resolució del problema plantejat: la falta de pagament del bo social tèrmic des que aquesta ajuda va ser transferida per l'Administració de l'Estat a la Comunitat Valenciana. Vam emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2203182, de 17/01/2023](#), amb la confiança que en els pròxims mesos la persona beneficiària del bo social tèrmic i interessada en aquesta queixa percebria l'ajuda que li corresponia.

Aquesta institució va acceptar el compromís de Presidència i quedava a l'espera que, des d'aquest departament de la Generalitat, ens informaren de quan i com s'inicià el pagament de les ajudes degudes des de fa dos anys a les persones més vulnerables.

Queixa núm. 2000468. Residències de persones majors dependents. Demora en la tramitació de licitacions de contractes de gestió integral

El 05/02/2020 l'Associació Empresarial de Residències i Serveis a Persones Dependents de la Comunitat Valenciana (AERTE) va sol·licitar la intervenció del Síndic de Greuges en relació amb els fets següents: la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives estava demorant la tramitació dels expedients de contractació en les licitacions de gestions integrals de centres de serveis socials, cosa que provocava indefensió de les entitats afectades per aquestes licitacions. Fins a 19 expedients de contractació pública referits a aquests centres es trobaven en aquell moment amb el contracte vençut, incloses les pròrrogues, sense que els nous contractes hagueren sigut adjudicats o formalitzats. En alguns casos s'acumulaven més de 23 mesos de retard i ni tan sols s'havia publicat el concurs.

El promotor de la queixa indicava que aquesta situació provocava grans retards en els pagaments, ja que quan venç el contracte les factures passen a gestionar-se a través d'expedients de rescabament per enriquiment injust, el que comporta més temps i complexos processos burocràtics, atés que finalment han de ser aprovats pel Consell.

Després de reiterar la sol·licitud d'informe realitzada el 07/02/2020, vam rebre l'informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives el 20/05/2020 en el qual reconeixia la situació descrita pel promotor i fixava uns terminis oberts i no precisos per a les resolucions reclamades de les contractacions.

AERTE va al·legar la greu situació d'alguns centres amb més de dos anys amb el contracte vençut i que encara no havien eixit a licitació. No detectaven indicis de solució i denunciaven que s'estaven aplicant expedients de rescabament per enriquiment injust en tots, i s'ignorava el caràcter excepcional d'aquest recurs.

Aquestes al·legacions i noves informacions recollides en aquesta institució van justificar la sol·licitud d'un nou informe a la Conselleria el 08/02/2021, que aquesta va respondre el 19/02/2021 i va concretar la situació dels contractes en aquelles dates sense grans variacions.

Remetérem a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives la nostra [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2000468, de 28/04/2021](#), i l'instàvem a garantir el finançament necessari perquè les entitats que gestionen centres propis de l'Administració pogueren atendre adequadament les persones; que adoptara les mesures de previsió pressupostària i planificació administrativa necessàries per a evitar que els serveis prestats per aquestes entitats quedaren sense cobertura contractual, i evitar la normalització de la pràctica del rescabament per enriquiment injust; i que adoptara les mesures oportunes per a fer efectiu el pagament de les quanties degudes a les entitats esmentades, com també que establira els mecanismes administratius necessaris per a evitar les demores en els pagaments.

El 17/06/2021 vam rebre resposta de la Conselleria amb una mera acceptació formal de les nostres consideracions en què indicava que “en prenia nota”, reconeixia la falta de personal per a abordar la resolució de tots els contractes i desitjava “la implicació de tots els departaments de la Generalitat”. Després de remetre aquest informe a la part promotora i rebre les seues al·legacions, consideràrem oportú sol·licitar el 13/07/2021 un nou informe per a requerir més concreció sobre l'estat de cadascun dels 24 expedients que en aquell moment estaven sense resoldre.

La resposta es va rebre el 06/09/2021 i hi vam constatar que la majoria dels centres seguien sense cobertura contractual vigent, per la qual cosa, després d'al·legacions i noves investigacions, el 16/03/2022 sol·licitàvem un nou informe més precís a la Conselleria sobre l'estat de les licitacions dels contractes de gestió de 17 centres i les quantitats degudes, entre altres qüestions. De la resposta rebuda el 27/04/2022, i després del seu estudi, remetérem una segona [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2000468, de 29/06/2022](#), en què recomanàvem a la Conselleria que adoptara les mesures oportunes per a fer efectiu el pagament de les quanties degudes a les entitats que gestionen els centres als quals fa referència la present queixa, i que establira els mecanismes administratius necessaris per a evitar les demores en els pagaments a les entitats referides.

L'01/08/2022 rebérem resposta de la Conselleria amb una acceptació parcial de les nostres recomanacions. De l'informe de la Conselleria es deduïa que subsistien dificultats objectives per a la seua consecució efectiva. Després d'aquest últim informe, el 12/09/2022 dictàrem la [Resolució del tancament de la queixa núm. 2000468, de 12/09/2022](#).

El que s'ha exposat més amunt i la incidència que els fets denunciats tenen en la qualitat assistencial que reben les persones majors dependents que es troben en residències obliga el Síndic de Greuges a mantenir actuacions de seguiment a fi de constatar el compliment efectiu de les seues recomanacions.

Queixa núm. 2200786. Constitució de la Comissió Municipal d'Inclusió i Drets Socials de l'Ajuntament d'Alacant

La persona promotora de la queixa ens informa, en el seu escrit de data 04/03/2022, de la inactivitat de l'Ajuntament d'Alacant per a constituir la Comissió Municipal d'Inclusió i Drets Socials, prevista en el I Pla municipal d'inclusió de la ciutat d'Alacant (aprovat en Junta de Govern Local de data 22/12/2020). Aquesta comissió fou definida en el Pla d'inclusió com el “màxim òrgan del Pla d'inclusió, de caràcter consultiu i de participació democràtica en les polítiques socials d'inclusió del municipi d'Alacant”.

Després de sol·licitar els informes preceptius a l'Ajuntament d'Alacant, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200786, de 23/12/2022.](#)

Segons els informes emesos per l'Ajuntament d'Alacant, la falta de constitució i posada en marxa de la Comissió d'Inclusió estava motivada pel fet que el Pla d'inclusió és un dels plans estratègics previstos en l'Agenda Urbana d'Alacant 2030, que es troba en fase d'elaboració i l'aprovació del qual estava prevista per al setembre de 2022. L'Ajuntament hi afegeix que, després de l'aprovació de l'Agenda Urbana, s'establirà un pla d'implementació de cadascun dels projectes que el componen i, a partir d'aqueixa data, es desenvoluparan les diferents comissions de seguiment dels plans estratègics de la ciutat.

Igualment, la creació de la comissió d'inclusió no es considera vinculant per l'Ajuntament d'Alacant, ja que es tracta d'una proposta que no va ser recollida en la part dispositiva de l'acord i sols va ser anotada en el text del pla en forma de proposició, no com un deure taxatiu de constitució.

Segons el criteri del Síndic de Greuges, la creació d'aquesta comissió és considerada en el Pla d'inclusió com un òrgan bàsic i essencial per a la gestió i participació democràtica d'aquest, i, per tant, la demora en la seua creació no pot basar-se en criteris formals que contravenen principis essencials de la Constitució Espanyola, de l'Estatut d'Autonomia, de la llei de serveis socials inclosius de la Comunitat Valenciana i del Pla d'inclusió mateix.

En la seua resolució de consideracions el Síndic recomana a l'Ajuntament d'Alacant que adopte les mesures necessàries per a la urgent implantació, amb caràcter integral, de totes les mesures previstes en el Pla d'inclusió social d'Alacant, com també les mesures necessàries per a la urgent constitució i posada en funcionament de la Comissió Municipal d'Inclusió i Drets Socials.

En la data de tancament d'aquest *Informe anual 2022*, l'Ajuntament no ha informat sobre la seua posició respecte de les recomanacions del Síndic de Greuges.

3.1.2 Renta valenciana d'inclusió

Després de cinc anys d'aplicació de la Llei 19/2017, de 20 de desembre, que regula la renda valenciana d'inclusió (RVI), continuem comprovant que la gestió, tramitació i abonament d'aquesta prestació no està exempta de problemes, perquè continuen apareixent disfuncions que provoquen inquietud entre les persones afectades. Una d'aquestes va justificar l'obertura d'una queixa d'ofici després de les queixes que rebíem de persones que complien tots els requisits per a percebre aquesta ajuda, però la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives els denegava la prestació perquè en el moment de la resolució, superat àmpliament el termini màxim, estaven treballant o ho havien fet, i l'Administració eludia la seua responsabilitat, ja que si haguera actuat amb diligència i haguera complert els terminis fixats els hauria assignat la prestació.

Les nombroses queixes rebudes per demora en la resolució dels expedients d'aquesta prestació reflecteixen greus problemes de vulnerabilitat i exclusió. I, en alguns casos especialment, perquè, quan la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives demora més de tres anys la resolució d'una modificació de la prestació quan augmenta la unitat familiar, té més conseqüències negatives ja que s'ha extingit l'expedient inicial i no admet efectes retroactius.

També destaquem una queixa singular, la presentada per una persona que vol retornar les mensualitats percebudes indegudament de Renda Valenciana d'Inclusió perquè se solapa el seu cobrament amb les percebudes per l'Ingrés Mínim Vital, i no arriba a obtenir resposta efectiva de l'Administració sobre com fer-ho, malgrat la seua obstinació, fet que situa la ciutadana en una gran inseguretat jurídica.

Queixa d'ofici 17/2022 (núm. 2203408). Denegació de la renda valenciana d'inclusió per treball temporal tot ignorant els mesos sense ingressos

Des de l'entrada en vigor de la Llei 19/2017, de 20 de desembre, que regula la renda valenciana d'inclusió, aquesta institució ha rebut queixes de persones que han sol·licitat aquesta prestació econòmica i complien tots els requisits per a la seua concessió. No obstant això, aquesta ajuda se'ls denegava, perquè en el moment d'emetre la resolució d'aprovació —fora del termini màxim previst de sis mesos— la persona interessada estava treballant.

El Síndic de Greuges ha manifestat reiteradament les seues objeccions a les resolucions aprovades per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en aquest sentit. Ni la llei ni el decret que la desenvolupa fan cap referència a la denegació de l'ajuda quan en el moment de la seua resolució la persona interessada es trobe percebent ingressos, si durant els mesos anteriors, quan va presentar la sol·licitud, no en tenia.

Amb aquestes denegacions, el Síndic de Greuges considera que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ignora el dret que la persona interessada tenia a la RVI durant els mesos en què no percebia cap ingrés, i que, si la Conselleria haguera resolt dins de termini, sí que haguera percebut l'ajuda, per la qual cosa s'està ignorant la precarietat i la vulnerabilitat suportada.

Les situacions similars i reiterades que estem detectant i el convenciment de trobar-nos davant una evident injustícia van motivar que es dictara la Resolució d'inici de la queixa núm. 2203408, de 31/10/2022, especialment davant les respostes que estàvem rebent de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en les nostres investigacions.

En la data de tancament d'aquest Informe anual 2022, la queixa seguia la seua tramitació. Donarem compte de les consideracions que realitzarem a l'Administració i del resultat assolit quan tanquem l'expedient en el pròxim Informe anual 2023.

Queixa núm. 2202294. Renda valenciana d'inclusió. Modificació. Demora

La promotora d'aquesta queixa va presentar un escrit en el qual manifestava que era perceptora de l'ajuda de renda valenciana d'inclusió i, després del naixement del seu segon fill el 10/06/2019, va sol·licitar una modificació d'aquesta ajuda perquè s'adequara a la nova unitat familiar. Aquesta sol·licitud de modificació es va presentar el 21/06/2019 i transcorreguts tres anys no havia rebut resposta cap per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Des del Síndic de Greuges, el 14/07/2022 sol·licitàrem informes a l'Ajuntament de Gandia i a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Dels documents que rebérem concloïem que l'Ajuntament va remetre la sol·licitud de modificació a la Direcció Territorial de la Conselleria perquè gestionara la modificació. No obstant això, la Conselleria no va atendre la modificació fins que va renovar la prestació de RVI als tres anys de la seua primera adjudicació, de manera que es va impedir que la promotora vera augmentada la seua prestació des que va tenir dret, ja que no es preveia

l'existència d'un membre més en la unitat familiar. De fet, expressament la Conselleria va indicar el següent:

en dur-se a terme la renovació, l'expedient anterior queda extingit i no pot veure's modificat. Per tant, a l'ésser una modificació d'un expedient ja tancat no poden efectuar-se canvis sobre ell. No obstant això, en la renovació de la prestació s'ha revisat l'expedient i s'han arreglat els canvis produïts en la unitat de convivència.

En la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2202294, de 15/11/2022](#), vam suggerir que es reconeguera la modificació sol·licitada de la prestació amb efectes retroactius des del mes següent de la data en què es van produir les circumstàncies que avalen la modificació, juliol de 2019, i que s'abonaren les ajudes deixades de percebre durant quasi tres anys.

No obstant això, la resposta de la Conselleria, el 19/12/2022, no va aportar cap claredat. Per la qual cosa, el 29/12/2022 vam remetre una nova resolució de petició d'informe en la qual indicàvem, entre altres qüestions, que la Conselleria justificava la impossibilitat d'abonar endarreriments deguts perquè l'expedient anterior s'havia extingit i no podia modificar-se, però obviava indicar que no es va modificar, quan estava vigent, per culpa de l'Administració, ja que la interessada va notificar el naixement del seu segon fill al mes de naixer i quan sols havien transcorregut quatre mesos des de l'inici de l'expedient. És a dir, es van esgotar els 3 tres anys de l'expedient i es va extingir sense que s'haguera produït la modificació, i es va deixar que aquesta família percebera una ajuda menor de la que li corresponia en realitat durant quasi la totalitat dels tres anys.

A més, manifestàrem a la Conselleria que és comprensible l'existència de «certs desajustaments», però no en un cas com aquest, en què no es reflecteix «de manera òptima la realitat del moment», sinó que s'ignora durant quasi 3 anys.

Per tant, sol·licitàrem a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que ens indicara quines mesures adoptaria per a reconèixer a la interessada, i en tots els casos similars, el dret a la percepció de la renda valenciana d'inclusió que li corresponia, i abonar-li els imports que durant 32 mesos va deixar de percebre.

En el moment de redactar aquest *Informe anual 2022* no havíem obtingut resposta de la Conselleria.

Queixa núm. 2200603. Renda valenciana d'inclusió. Incidències pagaments després d'aprovar-se l'ingrés mínim vital

La promotora va manifestar que va sol·licitar l'ajuda de renda valenciana d'inclusió el 05/09/2018 i, amb demora, el 18/07/2019 es va aprovar i se li va concedir una mensualitat de 693 euros, i també se li abonaren els endarreriments perquè l'ajuda era efectiva des de l'01/10/2018. El 23/04/2021 li fou aprovada l'ajuda d'ingrés mínim vital (IMV), i se li va concedir una prestació de 469'93 euros/mes, amb efectes retroactius des de l'01/06/2020. A partir del mes de maig de 2021 la RVI es va fixar en 223,07 euros/mes quan es va compensar amb l'IMV que rebia.

L'autora de la queixa es va adonar immediatament que amb l'abonament dels efectes retroactius de l'IMV es produïa una duplictat en les ajudes, ja que, des del juny de 2020 fins a abril de 2021, tots dos mesos inclosos, hauria percebut les nòmines de RVI i d'IMV íntegrament.

Atés que la renda valenciana d'inclusió està qualificada com a subsidiària o complementària de l'ingrés mínim vital, la promotora es va dirigir a la Conselleria

d'Igualtat i Polítiques Inclusives perquè li indicaren com havia de procedir per a retornar l'import percebut indegudament. No va trobar cap resposta. Es va dirigir, tant als serveis socials municipals, com a l'INSS i a l'Agència Tributària, però ningú li va resoldre la seua preocupació.

La interessada considerava que corresponia a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives haver-li reclamat l'abonament del que s'havia abonat indegudament. Considerava que, quan efectuara la declaració de l'IRPF de l'exercici 2021 li computarien uns ingressos com a seus que realment deu a la Conselleria i, a més, l'increment d'ingressos en aquell any podia comportar la pèrdua d'alguna de les ajudes concedides o la possibilitat d'aconseguir-les.

El 23/02/2022 sol·licitàrem a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives informació sobre aquesta situació. Després de sol·licitar-nos una ampliació de termini, vam obtenir resposta el 19/04/2022 i, entre altres consideracions, va afirmar que la gestió de la renda valenciana d'inclusió pot donar lloc a la generació de pagaments indeguts i que en l'actualitat no s'està realitzant cap procediment dirigit a recuperar aquests pagaments pel fet que no són aplicables els articles de la llei de renda valenciana d'inclusió relatius al cobrament d'aquests. A més a més, la Conselleria afegia que s'estava articulant un mecanisme perquè aquelles persones que es troben en la mateixa situació, i consideren necessari retornar els diners, puguen fer-ho voluntàriament.

Les al·legacions de la interessada i l'estudi de la informació rebuda van motivar la necessitat de sol·licitar, a través d'una resolució, una nova petició d'informe a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, la qual ens va comunicar que la interessada està obligada a retornar aquest import fins que no prescriga el dret a reclamar-lo, però no va concretar com havia de fer-ho.

Després dels encreuaments d'informes i al·legacions, remetérem la nostra [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200603, de 02/09/2022](#) i vam sol·licitar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que informara amb precisió la interessada sobre com podria desbloquejar la situació no desitjada de cobraments indeguts per a evitar conseqüències perjudicials.

Esgotat àmpliament el termini màxim fixat perquè la Conselleria ens remetera un informe sobre aquestes consideracions, el 26/10/2022 rebérem resposta en què ens indicava que no hi ha procediment fixat per a les devolucions d'aquests cobraments indeguts, que només podrien facilitar un número de compte perquè pogueren realitzar voluntàriament l'ingrés corresponent.

Arribats a aquest punt, era evident que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no atenia les recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions, i en la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200603, de 26/10/2022](#) expressàrem el nostre rebuig a l'actuació de la Conselleria perquè mantenia una inseguretat jurídica per a les persones que es troben atrapades en aquesta situació, una circumstància que se suma a la de la seua vulnerabilitat socioeconòmica.

3.1.3 Dependència

Juntament amb les queixes de renda valenciana d'inclusió, les presentades sobre problemes derivats de la tramitació i el pagament de prestacions, o de l'accés a recursos en expedients de dependència són les més nombroses. A més, la gran diversitat de casos, situacions i problemes que es continuen detectant evidència la necessitat de continuar revisant la tramitació d'aquests expedients.

Fins a tres queixes d'ofici hem resolt l'any 2022 relacionades amb el sistema de la dependència. Una va ser amb la intenció de conèixer amb detall els serveis i les prestacions del sistema de la dependència que s'estaven donant a la Comunitat Valenciana, després de conèixer l'elevat percentatge de la prestació «excepcional» per cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional; una altra queixa fou per l'escassa implantació i falta de coneixement de la figura de l'assistent personal; i una tercera, iniciada el 2021, versava sobre l'atenció residencial de les persones amb problemes de salut mental.

Justament la valoració del grau de dependència de les persones amb problemes de salut mental, responsabilitat de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, és un dels problemes que ha augmentat en aquest any, de manera que s'ha evidenciant reiteradament una manca de coordinació entre aquesta Conselleria i la d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

D'altra banda, continuem detectant demores de fins a 25 mesos per a valorar una persona per part dels serveis socials municipals, igual que l'aprovació de programes individuals d'atenció (PIA) incomplets en què s'aprova una prestació o recurs, però es demora l'aprovació d'un altre recurs complementari ja sol·licitat.

Altres vegades, no sols es demora l'aprovació d'un PIA, sinó que després d'aprovar-se es dilata la seua efectivitat, cosa que perjudica greument les persones dependents que han de desemborsar diners propis per a contractar recursos reconeguts que hauria d'assumir l'Administració.

Finalment, continuem rebent queixes per la falta de resolució dels expedients de responsabilitat patrimonial en matèria de dependència, tant de part com d'ofici, fet que evidencia una clara falta d'impuls.

Queixa d'ofici: 3/2022 (núm. 2200371). L'assistent personal com a promoció de l'autonomia personal en el sistema de la dependència

A la fi de 2021 i començament de 2022 el Síndic va rebre algunes queixes sobre la figura de l'assistent personal en el sistema de la dependència, especialment, sobre les dificultats per a aconseguir la prestació econòmica lligada a aquesta figura que té com a finalitat la promoció de l'autonomia de les persones en situació de dependència en qualsevol dels seus graus. A aquesta circumstància s'unia la dada que aquesta prestació era, i és, la de menor implantació dins del conjunt de prestacions i serveis previstos. La complexitat burocràtica de la tramitació i la demora a concedir-se podien ser les causes d'aquesta situació.

En vigílies que s'aprovara un nou decret del Consell que modificara el Decret 62/2017, de 19 de maig, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència de les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques i, per tant, la figura de l'assistent personal, consideràrem oportú obrir una queixa d'ofici i interessar-nos sobre això. El 03/02/2022 vam remetre a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives una resolució d'inici d'investigació.

El 04/03/2022 rebérem informe de la Conselleria en el qual ens traslladava les següents idees que ací resumim:

- L'assistència personal és clau per a aconseguir una millor atenció centrada en la persona.

- Existien 175 persones amb un PIA amb assistent personal a la Comunitat Valenciana, d'ells, 79 són PATI (Personal d'Assistència Terapèutica Infantil).
- 97 persones havien expressat la seua voluntat d'accedir a aquesta prestació i encara no se'ls havia concedit.
- La majoria d'assistents personals són persones físiques i/o personal autònom (davant d'empreses acreditades), la immensa majoria són dones.
- Es detallen les titulacions exigides i, excepcionalment, s'ofereix un curs de formació supletori per a assistents de persones majors d'edat.
- Campanya informativa sobre la figura d'assistència personal.
- Quantia màxima de 2.350 euros (a partir de 120 hores) per a persones entre 3 i 64 anys i de 1.825 per a majors de 65 anys.

Després de l'anàlisi de l'informe rebut i d'haver reunit les aportacions del CERMI-CV, remetérem una [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200371, de 12/05/2022](#), a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, les principals recomanacions de la qual foren les següents:

- Més difusió entre els serveis socials generals de la figura de l'assistència personal, i conjuminar accions divulgatives amb formació i reconeixement de la professionalitat. Potenciar els cursos oferits actualment des de la Conselleria.
- Que en la pàgina web de la Conselleria s'informe sobre l'assistència personal amb una accessibilitat universal.
- Que aprofite la modificació del Decret 62/2017, de 19 de maig, per a regular amb generositat el règim de compatibilitats en favor de la figura de l'AP, s'evite la recurrent institucionalització i es valore l'amplitud de comeses previstes per a aquesta figura que no són les que cobreixen, ni el Servei d'Atenció Domiciliària, ni el cuidador no professional. Especialment, sembla evident la necessitat de compatibilitzar l'assistència personal amb els centres d'atenció diürna i amb això garantir la realització d'un projecte personal de vida, amb més autonomia.
- Que la nova redacció del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, atenga el contingut de la Llei 8/2021, de 2 de juny, en allò relatiu a l'eliminació de la figura de tutela i pàtria potestat prorrogada, i ofereisca la possibilitat d'accés a la prestació econòmica d'assistent personal a totes les persones.
- Una aposta decidida per a incrementar les prestacions econòmiques de l'assistència personal que contribuïsca a una real llibertat en l'elecció de la persona dependent entre les diverses prestacions i recursos.
- Més agilitat i rapidesa en la resolució dels PIA, sense que es produïsquen demores en l'abonament de les mensualitats de la prestació econòmica d'assistència personal reconeguda.
- Més coordinació d'aquesta Conselleria amb la d'Educació, i facilitar la regularització de la PATI i la protocol·lització de la seua entrada en els centres educatius.

El 13/06/2022 vam rebre l'informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives amb una clara acceptació de les recomanacions formulades. A pesar que el procés per a normalitzar la figura de l'assistència personal dista molt d'haver conclòs, s'evidencia una voluntat per part de la Conselleria d'avançar en l'assentament d'aquesta prestació. Per tant, emetérem una [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200371, de 25/06/2022](#), en la qual recollim l'informe que vam rebre. Posteriorment al tancament d'aquesta queixa, es va aprovar el Decret 102/2022, de 5 d'agost, del Consell, pel qual es modifica el Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, i es recull gran part de les consideracions i apostes fetes en el transcurs d'aquesta investigació.

Queixa d'ofici 9/2021 (núm. 2101273). Serveis i prestacions d'atenció a la dependència

La revisió de les dades estadístiques, publicades pel Ministeri d'Assumptes Socials i Agenda 2030, referides a l'assignació de serveis i prestacions a persones dependents, posava en evidència el fet que, a la Comunitat Valenciana, el percentatge més elevat corresponia a la prestació per cures en l'entorn familiar i suport a cuidador no professional.

Aquest fet podria ser contrari al que es disposa en la llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. Aquesta llei estableix, com a ordre de prelación en l'assignació de serveis i prestacions, els serveis professionalitzats i resulta una excepció l'assignació de prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidador no professional.

Per aquest motiu, i a fi de conèixer no sols les dades quantitatives sinó aspectes qualitatius que conflueixen en l'assignació d'aquesta modalitat de prestació, es van sol·licitar informes a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i a 33 ajuntaments de la Comunitat Valenciana, triats aleatòriament atés el nombre d'habitants.

Rebut els informes sol·licitats, el Síndic va poder concloure que les dades estadístiques continuaven corroborant que la Comunitat Valenciana és la que resol un nombre més elevat de prestacions econòmiques per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidador no professional a tot l'Estat espanyol, de manera que es troba per damunt de la mitjana nacional.

Respecte de l'anàlisi qualitativa de les dades analitzàrem, especialment, qüestions com ara si la prestació per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidador no professional garanteix l'atenció a les necessitats de la persona dependent, atesa la idoneïtat de la persona cuidadora; si les prestacions de suport que tenen prescrites es reben adequadament; o si es reconeix la figura de la persona cuidadora familiar i es facilita la seua qualificació professional i la seua inserció laboral.

El Síndic de Greuges va dictar [Resolució de consideracions a l'Administració, de la queixa núm. 2101273, de 04/03/2022](#). Tant per part de la Conselleria com d'alguns dels ajuntaments s'ha emés resposta a les recomanacions realitzades que, si bé han sigut acceptades formalment, requereixen més concreció, quant a la seua efectivitat.

En data 19/08/2022 el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2101273, de 19/08/2022](#).

Queixa d'ofici 14/2021 (núm. 2103030). Atenció residencial a persones amb problemes de salut mental

Els fets que van donar lloc a l'inici de la investigació estaven referits a les diverses denúncies presentades per un funcionari de carrera que presta els seus serveis en la Unitat de Salut Mental de la Secció de Diversitat Funcional de la Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives a Alacant. En els seus escrits ens assabentava de les importants demores en l'assignació de places en centres especialitzats d'atenció a persones amb problemes de salut mental.

El Síndic de Greuges va dictar Resolució d'inici de queixa d'ofici de data 14/10/2021, referida a l'«Atenció residencial a persones amb problemes de salut mental a la

província d'Alacant», i va sol·licitar informes a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

Recollida la informació sol·licitada, el Síndic de Greuges va dictar [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103030, de 07/02/2022](#), que va ser remesa a totes dues conselleries i al comissionat de la Presidència de la Generalitat per al Pla valencià d'acció per a la salut mental, drogodependències i conductes addictives.

Les consideracions realitzades pel Síndic de Greuges feien referència als assumptes principals analitzats en la investigació, com ara la dotació de places públiques residencials per a persones amb malaltia mental; la normativa reguladora de les condicions i prestacions dels centres residencials per a persones amb malaltia mental; el seguiment dels casos pendents d'assignació de plaça residencial; el tractament donat a les sol·licituds d'ingrés en plaça residencial que disposen d'autorització judicial; el tractament donat a les sol·licituds d'ingrés de persones tutelades per l'Administració i/o amb sol·licituds de protecció emeses pel Ministeri Fiscal; l'efectivitat de les modificacions legals operades en matèria de suport a persones amb discapacitat en l'exercici de la seua capacitat jurídica; o la planificació estratègica en matèria de salut mental a la Comunitat Valenciana.

Gran part d'aquests assumptes són objecte de recomanacions anteriors dictades pel Síndic de Greuges. Resulta evident que els déficits estructurals que estan afectant el sistema de salut mental i l'important ascens del nombre de casos que requereixen atenció fan imprescindible la revisió i dotació urgent dels recursos que conformen el sistema.

Les administracions afectades per la resolució de consideracions del Síndic de Greuges van emetre informe respecte d'aquestes, per la qual cosa el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103030, de 09/06/2022](#).

Demores

Queixa núm. 2202734. Atenció a la dependència. Demora revisió de grau

L'objecte d'aquesta queixa estava constituït per la falta de resolució de la sol·licitud de revisió del grau, a causa de l'agreujament de la situació de dependència que la promotora de la queixa havia presentat més de set mesos abans, en concret el 28/01/2022, a l'Ajuntament de l'Alcúdia de Crespins.

En ser tres mesos el termini màxim establert per a dictar i notificar resolució expressa en aquest procediment, es va admetre a tràmit la queixa i es va dirigir petició d'informe a les administracions amb competències en el procediment: l'Ajuntament de l'Alcúdia de Crespins i la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

La informació rebuda va posar de manifest una llista d'espera per a valoracions en l'Ajuntament de 43 sol·licituds (31 sol·licituds inicials i 12 revisions) i entre les causes de la demora al·legades per l'entitat local va destacar la necessitat de posseir el títol de valorador, el qual, segons afirmava «no posseeixen tots els treballadors socials».

Després de la instrucció de la queixa, el Síndic va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2202734, de 09/11/2022](#).

Per la resposta a la nostra Resolució vam tenir coneixement que ja s'havia emés la Resolució de reconeixement de grau 3 de dependència el 28/09/2022. No obstant això,

encara no s'havia emés la corresponent Resolució de revisió del seu programa individual d'atenció. Per això, el Síndic va emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2202734, de 22/12/2022](#), i va considerar no acceptada la resolució que li vam remetre, atés que el procediment de revisió de la situació de dependència no s'havia resolt de manera definitiva.

Queixa núm. 2202347. Atenció a la dependència. Demora PIA (SAR)

La persona promotora de la queixa ens indicava en el seu escrit, el 19/07/2022, que el seu pare havia sol·licitat el reconeixement de dependència el 20/10/2020 i tenia reconegut un grau 2 mitjançant resolució de 20/09/2021. La Conselleria, transcorreguts més de 20 mesos, no havia resolt el PIA de la persona beneficiària.

Indicava la promotora que el seu pare va haver de ser ingressat al març de 2021 d'urgència, per raons mèdiques, en la residència l'Aljub, d'Elx.

Després de sol·licitar l'informe a la Conselleria d'Igualtat, la promotora va presentar al·legacions. En el seu escrit afirmava que Igualtat li havia oferit la Prestació Vinculada de Garantia Servei d'Atenció Residencial un any després de la sol·licitar-la i que, encara que estava disposada a acceptar-la, com havia augmentat el preu de la plaça per a 2022, l'aportació econòmica de l'Administració era insuficient perquè la família poguera assumir la resta del pagament mensual; és per això que havien decidit traure el seu pare de la residència.

El Síndic va dictar, el 29/08/2022, resolució de nova petició d'informe a la Conselleria. El 23/09/2022 es va rebre el nou informe i se'n va donar trasllat a la promotora de la queixa, que va ratificar les al·legacions presentades en l'informe anterior. Seguidament, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2202347, de 14/11/2022](#) i va recomanar que, quan una sol·licitud de reconeixement de situació de dependència marque com a servei preferent el de d'atenció residencial (SAR), s'establisca un sistema d'informació immediat sobre l'opció (prestació vinculada de garantia), explique amb detall els requisits que ha de complir, la diferència d'aquest recurs amb el sol·licitat, en què consisteix aquesta prestació de garantia, el seu cost, i els recursos existents. Igualment, i atés que la persona beneficiària havia abandonat la residència i havia sol·licitat noves preferències (SAD) es recomanava que, després de més de 24 mesos de tramitació de l'expedient, i atés que s'havia incomplert l'obligació legal de resoldre abans de sis mesos, de manera urgent emetera el corresponent programa individual d'atenció (PIA) amb la nova preferència sol·licitada (SAD).

En data 02/12/2022 es rep informe de la Conselleria sense resoldre el PIA de la persona beneficiària. Conclosa la tramitació, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2202347, de 13/12/2022](#).

Queixa núm. 2201017. Atenció a la dependència. Demora reconeixement de grau

La queixa en qüestió té a veure amb la demora de més de dos anys en el reconeixement del grau de dependència i del programa individual d'atenció (PIA) d'una persona amb problemes de salut mental.

De la informació aportada per l'ajuntament de referència es desprenia que la valoració d'aquesta persona no era competència dels serveis socials municipals sinó de les unitats de salut mental, segons Decret 62/2017 article 9.1f.

En conseqüència, es va sol·licitar a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública i la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que ens comunicaren quan es realitzaria l'oportuna valoració, i que es resolguen el grau i el PIA de la persona sol·licitant. La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ens va comunicar que havia conclòs la valoració (encara que matisa que es va fer de manera excepcional), i que havia estat remesa a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. No obstant això, aquesta ens va comunicar que no s'havia emés la resolució de grau ni PIA.

És alarmant que cinc anys després d'entrar en vigor el Decret 62/2017 (recentment modificat pel Decret 102/2022) no s'haja resolt un procediment tan important com el de la valoració del grau de dependència de les persones amb problemes de salut mental.

En conseqüència, el Síndic va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201017, de 23/09/2022](#), en la qual suggeria a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que emetera resolució sobre el grau i el PIA en l'expedient de referència. De la mateixa manera, suggeríem a totes dues conselleries (la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública i la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives) que elaboraren de forma coordinada un protocol per a la valoració de la situació de dependència de les persones amb trastorns mentals per les unitats de salut mental (USM).

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va acceptar les recomanacions i ens va comunicar que aquesta Conselleria treballa de manera coordinada amb la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, i que una de les seues últimes accions conjuntes és la coordinació, gestió i posada en marxa d'un curs de formació i acreditació per a valoradors, amb la finalitat d'agilitar el procés d'avaluació.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no esmentava res en el seu informe sobre la nostra recomanació d'elaborar un protocol conjunt per a la valoració de les persones amb problemes de salut mental, i es va limitar a reiterar que seguia sense emetre resolució sobre el reconeixement de la situació de dependència i sobre el PIA, de manera que s'incomplien les nostres principals consideracions, i així s'ha reflectit en la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201017, de 26/10/2022](#).

Queixa 2200702. Atenció a la dependència. Demora reconeixement de grau

La persona promotora de la queixa ens comunicava en el seu escrit que el 04/02/2020 va presentar una sol·licitud per al reconeixement de la situació de dependència de la seua mare, a l'efecte de percebre les ajudes i prestacions previstes en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. No obstant això, transcorreguts més de 24 mesos, no s'havia resolt l'expedient de la seua mare i ni tan sols havia sigut valorada.

Després de sol·licitar els informes preceptius a l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant i a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, el Síndic de Greuges va dictar una [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200702, de 08/04/2022](#), dirigida a totes dues administracions. El defensor va recordar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives la normativa vigent prevista en el Decret 62/2017 sobre els terminis per a resoldre el procediment i, en aquest sentit, va recomanar la urgent resolució de l'expedient de dependència una vegada haja sigut valorada la persona dependent. A l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant va recomanar que efectuara la valoració de la situació de dependència de la mare de la persona promotora de la queixa.

En data 09/05/2022 es rep la resposta de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en què ens comunica que la persona dependent havia sigut valorada, i mitjançant Resolució de data 25/04/2022 se li havia reconegut un grau 3, però que no s'havia resolt el seu programa individual d'atenció.

Pel que fa a l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant, una vegada transcorregut el termini d'un mes, que preveu l'article 35 de la Llei reguladora d'aquesta institució, per a donar resposta a la resolució de consideracions, no l'hem rebuda. En aquest sentit, hem qualificat l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant en aquest expedient com a administració no col·laboradora, segons el que s'estableix en l'article 39.1b) de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Davant d'això anterior, el Síndic de Greuges va dictar [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200702, de 17/05/2022](#).

Queixa núm. 2202158. Atenció a la dependència. Demora revisió PIA

Les demores en la resolució de la valoració del grau de dependència i del corresponent programa d'atenció individual (PIA) són un tema reiterat de les queixes que es presenten davant el Síndic. Aquestes demores impedeixen l'accés de les persones dependents a les prestacions i serveis que els puguen correspondre per llei, i sovint ells i les seues famílies es troben abocats a situacions d'extrema vulnerabilitat.

Una de les principals causes d'aquestes demores és la saturació de treball dels serveis socials dels ajuntaments per a realitzar els tràmits previs a aquesta resolució. No obstant això, moltes vegades, una vegada valorada la persona el que es demora és la seua PIA, i això està ocasionat per la falta de recursos, especialment en atenció residencial i serveis d'atenció diürna, i l'existència de llargues llistes d'espera per a accedir a aquests.

La normativa sobre dependència presenta un complex sistema de compatibilitats per a poder atendre les diferents necessitats de les persones dependents. No obstant això, incardinar les diferents prestacions és una assignatura pendent.

Exemple d'això és la queixa 2202158, promoguda per una ciutadana, el fill de la qual, afectat per de una discapacitat psíquica, havia d'abandonar el centre educatiu per raons d'edat. Per aquest motiu, la seua mare sol·licitava, a més de la prestació per cures en l'entorn familiar que ja percebien, que el seu fill fora atés en un centre d'atenció diürna pròxim al seu domicili, i així facilitar la conciliació de la vida laboral i familiar i el procés de socialització del seu fill. No obstant això, en el moment de formular la queixa havien transcorregut ja 21 mesos des que es va presentar la sol·licitud, de manera que s'havia superat amb escreix el termini màxim de sis mesos que marca la normativa, i la Conselleria no havia precisat quan es disposaria de plaça per a assignar-li.

Una vegada més s'ha posat de manifest que la dotació de places per a atendre aquest tipus de necessitats resulta insuficient i així se es va fer saber a la Conselleria en la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2202158, de 30/08/2022](#), i es va instar la immediata ampliació del Programa Individual d'Atenció per l'interessat i l'assignació d'una plaça en un centre d'atenció diürna al fill de la promotora.

En la seua resposta la Conselleria es va limitar a reiterar el contingut de l'informe anterior de manera que es van incomplir les recomanacions del Síndic. Aquesta institució va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2202158, de 28/09/2022](#), sense compromís de solució per part de l'Administració.

Queixa núm. 2201942. Atenció a la dependència. Incidències en les prestacions. Demora

La promotora va manifestar que el seu pare va sol·licitar el reconeixement de la seua situació de dependència el 04/02/2020. En data 11/10/2021 es va aprovar la resolució que li reconeixia un Grau 1 de dependència. Finalment, el 22/10/2021 s'aprovava el programa individual d'atenció (PIA) (notificat el 07/12/2021) en el qual se li reconeixia una prestació econòmica vinculada al Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) i la resolució d'inici del procediment per a reconèixer drets econòmics previs a la contractació del SAD, en el cas de justificar haver rebut cures en l'entorn familiar.

La interessada ens va indicar que el SAD es va contractar des de l'01/01/2022 i havien aportat la documentació que ho acredita juntament amb la necessària per a percebre els drets econòmics previs. No obstant això, en el moment de presentar l'escrit de queixa, juny de 2022, encara no havia percebut cap mensualitat del SAD ni una altra prestació.

El 13/06/2022 sol·licitàrem a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives informació sobre els motius pels quals no s'havia iniciat el pagament de la prestació econòmica reconeguda vinculada al SAD, ja contractat des de feia més de 5 mesos. També requerírem informació detallada sobre quan es preveia resoldre aquesta incidència i en quina situació es trobava el procediment per a reconèixer els drets econòmics previs.

El 27/06/2022 vam rebre resposta de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en el sentit següent, a més d'altres informacions:

(...) amb data 22 d'octubre de 2021, va ser resolta la revisió del seu Programa Individual d'Atenció en el qual se li reconeix el dret a una Prestació Econòmica Vinculada al Servei d'Ajuda a domicili amb una quantia mensual de 250,00 euros i data d'efectes des del dia 1 de gener de 2022, dia en què l'interessat ha acreditat que va començar a rebre un Servei d'Ajuda a domicili ajustat a la intensitat horària aprovada en la revisió. Actualment l'estat de l'expedient es troba en fase de fiscalització.

La persona promotora ens va traslladar la seua incomprensió per la demora a fer efectiva una resolució PIA ja aprovada, amb el consegüent perjudici per a la persona dependent que ha de pagar mensualment el cost del servei contractat.

Vam emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201942, de 12/07/2022](#), i, entre d'altres coses, férem els suggeriments següents:

7. **SUGGERIM** que, després de 29 mesos de tramitació de l'expedient, i d'haver incomplert l'obligació legal de resoldre abans de 6 mesos, de manera urgent faça efectiva la resolució PIA aprovada.
8. **SUGGERIM** que reconega el dret a la percepció dels drets econòmics previs a la contractació del Servei concedit en la resolució PIA, derivats de l'atenció i cures que la persona dependent va rebre des de la sol·licitud del reconeixement de la seua situació de dependència fins a la contractació del citat servei.

Rebérem la resposta de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives l'11/08/2022 de què destaquem les apreciacions següents:

(...) ja s'ha iniciat l'abonament de la prestació i es reconeixeran els efectes retroactius que pogueren correspondre.

Respecte al procediment iniciat d'ofici per a reconèixer en favor de D. (...) els drets econòmics derivats de l'atenció que ha rebut des de la data d'efectes econòmics de la seua sol·licitud fins a la data de contractació del Servei d'Ajuda a domicili cal indicar que, rebuda la documentació acreditativa de l'atenció rebuda, la corresponent resolució es notificarà en un termini no superior a 3 mesos.

En la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201942, de 19/08/2022](#), constatarem que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no havia realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic contingudes en la resolució de consideracions ja que no s'havia resolt el procediment iniciat d'ofici sobre efectes econòmics previs.

Queixa núm. 2203132. Responsabilitat patrimonial en matèria de dependència

L'objecte d'aquesta queixa està constituït per la falta de resolució de l'expedient de responsabilitat patrimonial, iniciat d'ofici per l'Administració i derivat de l'expedient de dependència de la mare de la promotora de la queixa, morta sense que s'haguera resolt la sol·licitud de dependència que havia realitzat més de tres anys abans.

Es produeix la circumstància que, per aquests mateixos fets, ja s'havia tramitat en aquesta institució la queixa número 202103166, tancada el 31/01/2022, sense que la nostra resolució haguera sigut acceptada.

En la petició d'informe dirigida a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, a banda de sol·licitar informació sobre els tràmits duts a terme en l'expedient des que aqueixa Administració ens havia informat per última vegada, sol·licitarem informació general sobre la gestió d'aquests expedients: nombre d'expedients de responsabilitat patrimonial d'ofici pendents de resolució, amb indicació del número i l'any de l'expedient en el qual es troben treballant, nombre d'expedients sobre aquesta matèria resolta l'any 2021.

De la resposta obtinguda es conclouia, d'una banda, que l'expedient objecte de la queixa estava absolutament mancat d'impuls i, d'una altra banda, conformement a les dades facilitades per la Conselleria, que hi havia 11.732 expedients sobre aquesta matèria, incoats d'ofici, pendents de resolució.

Després de la instrucció de la queixa, el Síndic va emetre [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2203132, de 16/12/2022](#).

La preceptiva resposta de la Conselleria va posar de manifest que des d'aqueixa Administració no s'havien realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic, i s'insistia que l'actual volum d'expedients que es troben en tramitació dificulta la resolució d'aquests dins del termini establert i vam emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2203132, de 01/02/2023](#).

3.1.4 Discapacitat

En aquesta àrea plantegem una queixa d'ofici després de conèixer la discriminació patida per una persona usuària de la línia 2 del metro de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana per no poder accedir a l'autobús que cobria la línia per les obres en aquesta. També hem rebut queixes de part sobre el deficient servei de les plataformes d'accés a les andanes d'aquest transport públic.

Queixa d'ofici 16/2022 (núm. 2202530). No accessibilitat en transport públic Línia 2 d'FGV. Discapacitat funcional

El Síndic de Greuges va tenir coneixement pels mitjans de comunicació, davant la protesta efectuada per COCEMFE Castelló, de la situació de discriminació viscuda l'1 d'agost de 2022 per una persona usuària de la línia 2 del Metro d'FGV a l'estació de

L'Eliana, quan va fallar la plataforma elevadora de l'autobús que cobria la línia per les obres en aquesta.

Segons aquesta informació, l'empresa pública no va considerar justificada l'alternativa del taxi i, com a resultat d'això, l'usuari va veure greument afectats els seus drets com a client del servei i va quedar abandonat de nit a l'aparcament de l'estació esmentada.

Per tant, considerarem oportú dictar una resolució d'inici de la queixa d'ofici núm. 2202530 a Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana perquè considerarem que la seua actuació, o la falta d'actuació, havia pogut vulnerar els drets de la persona afectada en els fets descrits.

En la [Resolució d'inici d'investigació de queixa d'ofici de la queixa núm. 2202530, de 05/08/2022](#), sol·licitàvem que ens remetera, en el termini d'un mes, un informe detallat sobre els fets descrits. Concretament, quines alternatives es van oferir a l'usuari d'aquest servei, per què es va descartar el servei de taxi adaptat, quin va ser el temps d'espera, com es va resoldre aquesta situació i quins responsables de FGV van estar en contacte amb l'usuari en tot moment.

Així mateix, considerarem oportú conèixer si s'havien produït situacions similars mentre havien durat les obres de la línia 2 o en altres en aquest últim any, i si els autobusos contractats per a cobrir aquests serveis en casos d'obres són accessibles sempre.

L'informe es va rebre el 07/10/2022 i reflectia que Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana havia previst la prestació d'un servei d'autobús substitutori del transport ferroviari «davant les reparacions en la via ferroviària», però «la desgraciada successió d'avaries en diversos dels autobusos» i «la interpretació restrictiva del protocol existent» va provocar que l'usuari afectat no poguera concloure el trajecte previst excepte pels seus propis mitjans en haver de recollir-lo un cotxe particular.

El protocol no es va activar degudament, perquè aquest preveu la utilització d'un taxi adaptat en circumstàncies com les que van esdevenir, tal com es va produir l'endemà amb el mateix usuari.

Ferrocarrils reconeixia la seua incorrecta actuació i l'error produït i, a més de les disculpes pertinents a l'usuari i als representants de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda, adoptava el compromís de revisió i millora en la resposta a aquestes situacions «i reforçar les instruccions necessàries perquè en un futur (...) s'adopten aquelles decisions que procuren un servei amb la qualitat que corresponga (...) sense cenyir-se exclusivament a la literalitat del protocol existent per a cada situació».

La detallada i clarificadora resposta donada per Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana a la nostra petició d'informació va permetre finalitzar en aquest punt la investigació iniciada, tot confiant que els compromisos adquirits es reflectisquen en les actuacions que, sens dubte, haurà de dur a terme en situacions o circumstàncies similars a aquelles que van motivar l'inici d'aquesta queixa d'ofici.

El Síndic de Greuges va emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2202530, de 18/10/2022](#).

Queixa d'ofici 11/2022 (núm. 2201469). Demora a expedir certificats de discapacitat

El Síndic de Greuges continua rebent nombroses queixes per les demores existents en l'expedició de certificats de valoració de grau de diversitat funcional. Aquestes demores en la tramitació perjudiquen els drets reconeguts a les persones amb discapacitat, especialment quan són menors d'edat, ja que l'accés als recursos per a ells és fonamental en els primers anys de creixement.

L'emissió del certificat de discapacitat és la condició indispensable perquè les persones amb discapacitat puguin tenir accés als drets que tenen reconeguts.

L'Administració pública valenciana mateix va considerar els procediments d'obtenció del certificat de discapacitat com d'emergència ciutadana, i va reduir a la meitat (3 mesos) el termini per a la seua emissió (Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana en l'Administració de la Comunitat Valenciana).

La denúncia realitzada per COCEMFE en mitjans de comunicació va donar lloc al fet que el defensor dictara una [Resolució d'inici de la queixa d'ofici núm. 2201469, de data 17/5/2022](#). En el tràmit d'aquesta, i requerit informe a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, s'ha confirmat que persisteixen importants demores en els procediments per a obtenir els certificats de discapacitat, fet que implica una clara vulneració dels drets reconeguts al col·lectiu de persones amb discapacitat.

Segons les dades emeses per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en data 27/06/2022, el nombre de sol·licituds pendents de valoració pujava a 14.748 i era significativa l'antiguitat d'alguna de les tramitades a la província d'Alacant (161 de 2020) i de les iniciades el 2021 en les tres províncies (6.604 expedients).

El Síndic de Greuges va dictar [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201469, de 02/09/2022](#), de data 2/09/2022, en la qual recomanava a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, entre altres qüestions, que, amb caràcter urgent, dissenyara i implementara un pla de xoc que reduïra els temps d'emissió de certificats de reconeixement de grau de discapacitat, i que havien de quedar ajustats als terminis establits legalment.

La Conselleria no va acceptar aquesta recomanació i va indicar que no considerava oportú adoptar mesures puntuals i que continuaria implantant mesures que contribuïren a resoldre el problema de manera permanent.

El Síndic de Greuges va dictar [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201469, de 18/10/2022](#), amb l'avertiment que continuarà realitzant les actuacions necessàries per a comprovar l'efectiu compliment de les seues recomanacions.

Finalment, cal assenyalar que en l'apartat d'ocupació pública d'aquest *Informe anual 2022* donem compte de la queixa núm. 2200242, relacionada amb l'accés de persones amb discapacitat a la funció pública.

3.1.5 Serveis socials generals

Queixa d'ofici 9/2022 (núm. 2201104). Atenció social en l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig

Les nombroses protestes que van fer públiques els professionals dels serveis socials de l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig (Alacant) van motivar que el Síndic de Greuges dictara la Resolució d'inici de queixa d'ofici 2201104, de data 08/04/2022.

Els fets denunciats feien referència a diverses qüestions: el dèficit del personal i l'esgotament de la plantilla; el dràstic augment dels problemes socials i de salut mental de la població; els problemes causats per la bretxa digital, especialment per als col·lectius en exclusió social; el minvament de l'atenció directa; la falta d'acció comunitària, excepte al barri de Santa Isabel; la falta de mitjans en l'atenció a menors en situació de risc i les demores en general.

Després de requerir informes tant a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig com a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, el defensor va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201104, de 14/11/2022](#), en la qual recomanava a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig que elaborara un pla de xoc integral per a donar resposta als dèficits actuals en la prestació dels serveis socials d'atenció primària bàsica i específics.

Així mateix, recomanava a Igualtat que constituïra les comissions mixtes de seguiment i control, i també les comissions tècniques de seguiment i avaluació (especialment la prevista per a l'avaluació del contracte programa subscrit amb l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig).

El Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201104, de 22/12/2022](#), després que les administracions acceptaren les recomanacions d'aquesta institució.

Queixa d'ofici 13/2021 (núm. 2102858). Acció social al barri de la Malva-rosa

Les denúncies presentades per associacions veïnals del barri de la Malva-rosa (València) sobre problemes d'insalubritat i inseguretat que s'hi produïen va motivar que el Síndic dictara la Resolució d'inici de la queixa d'ofici núm. 2102858, de data 10/09/2021.

Una vegada recollida la informació sol·licitada a l'Ajuntament de València i a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions a les administracions sobre la queixa d'ofici 2102858, de 28/02/2022](#), que va ser enviada a totes dues administracions.

En aquesta resolució el Síndic recordava a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques inclusives la seua obligació legal d'aprovar reglamentàriament el Pla Estratègic de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana i de proposar al Consell el desenvolupament de la regulació sobre espais vulnerables. Igualment, recomanava a l'Ajuntament de València la urgent necessitat d'elaborar i implementar el Pla especial de la Malva-rosa tot assegurant la participació de lideratges de la comunitat.

Tant la Conselleria com l'Ajuntament van remetre informes al defensor en relació amb aquestes consideracions. De la resposta donada per l'Ajuntament de València cal

destacar que es van rebre informes de diferents departaments, i que algunes de les respostes donades a les recomanacions del Síndic es contradien.

Després d'estudiar els informes rebuts, el Síndic de Greuges [va dictar Resolució de tancament de la queixa d'ofici 2102858, de 12/05/2022.](#)

3.1.6 Famílies

En l'[Informe anual 2021](#) vam donar compte de l'inici de la queixa d'ofici sobre les demores en la tramitació dels títols de família nombrosa i monoparental, com també d'altres problemes relacionats a això. Fou ja el 2022 quan vam tenir l'oportunitat de rebre els informes sol·licitats i realitzar la nostra investigació, i vam recollir compromisos importants de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que semblen haver aconseguit substancials avanços. Tot i amb això, van continuar les queixes per aquesta problemàtica en què s'aprecien «fallades de comunicació» entre l'Administració i les famílies sol·licitants.

Queixa d'ofici 18/2021 (núm. 2103775). Demores en la tramitació dels títols de família nombrosa i monoparental, i altres problemes

En l'[Informe anual 2021](#) ja donàrem compte de l'inici d'aquesta queixa d'ofici i explicàvem els motius i antecedents que van justificar que s'obri. Algunes causes en van ser: la demora en l'emissió i la renovació dels títols de família nombrosa i monoparental, les pèrdues de títols ja emesos i les dificultats per a lliurar la documentació requerida, especialment a persones estrangeres.

El 02/02/2022 rebérem l'informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en què ens aportà dades quantitatives de la tramitació dels títols de família nombrosa i títols de família monoparental en les diverses direccions territorials, i també donava resposta a les qüestions plantejades.

El 21/02/2022 formulàrem la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103775, de 21/02/2022](#). Els principals suggeriments que vam proposar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives van ser els següents: reforçar el personal especialitzat en el departament d'atenció i tramitació dels títols de família nombrosa i monoparental de la Direcció Territorial d'Alacant, en el qual hi ha més queixes; augmentar l'organització, diligència i atenció en la gestió dels títols, tot evitant reiterats requeriments de documentació a les persones sol·licitants; analitzar els motius de les freqüents «pèrdues» de recepció de documentació, tant telemàtica com per altres mitjans i registres, i les freqüents «pèrdues» dels enviaments postals, tant dels remesos per via ordinària com per correu certificat, segons s'afirma; i que es propose la modificació del Decret 19/2018, de 9 de març, del Consell, i s'evite el greuge comparatiu entre les famílies monoparentals i les nombroses, quan s'assigna a aquelles un termini màxim de resolució dels seus títols de sis mesos, davant dels tres mesos de les famílies nombroses, i que s'aposte per una equiparació en els tres mesos.

Després de rebre la resposta de la Conselleria a les consideracions que li vam transmetre, en què ens va informar detalladament de les actuacions previstes per a solucionar aquest assumpte en els pròxims mesos, el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103775, de 31/03/2022](#), i va valorar positivament el compromís de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives d'atendre les nostres consideracions.

Queixa núm. 2200299. Títol de família monoparental. Demora. Incidències

La persona promotora de la queixa ens va manifestar que en data 14/02/2019 va presentar per segona vegada sol·licitud del títol de família monoparental, ja que la sol·licitud realitzada un parell d'anys abans s'havia extraviat i l'Administració no li havia donat més explicacions. El 19/08/2020 va sol·licitar, per registre electrònic, informació sobre l'estat de l'expedient. Aqueixa informació en cap moment li va ser proporcionada, per la qual cosa en data 20/01/2021 es van dirigir a la Direcció Territorial de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives d'Alacant i li van comunicar que se li havia requerit una documentació, tràmit que desconeixia la interessada. En aquesta data es va aportar la documentació sol·licitada però un any després, en presentar aquesta queixa, seguien sense veure resolt l'expedient del títol de família monoparental.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, el 28/02/2022, ens va informar del següent:

(...) la sol·licitud presentada per la persona interessada en data 14 de febrer de 2019 consta com a resolta per ARXIVAMENT perquè no havia contestat la persona interessada el requeriment d'aportació de documentació de data 22 de maig de 2019 de la Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives d'Alacant.

En data 28/02/2022 vam donar trasllat de l'informe de la Conselleria a la persona promotora i el mateix dia ens va comunicar que mai se li va notificar sol·licitud de cap documentació, que va saber d'això quan va anar a les oficines de la Conselleria i que el que li sol·licitaven era còpia d'una declaració de la renda que podia haver obtingut directament l'Administració.

Vam emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200299, de 04/03/2022](#), i, entre altres qüestions, destacàvem el necessari reforç de personal, més organització i control dels enviaments als administrats, i també suggeríem:

que resolga de manera urgent l'expedient del títol de família monoparental de la persona promotora d'aquesta queixa si no pot acreditar que el requeriment de la documentació es va produir en ferm i de manera correcta.

El 05/04/2022 la Conselleria ens va fer arribar la seua resposta i va indicar, a més de donar resposta a altres qüestions, que es van produir errors en la tramitació per canvi de domicili, per no haver comunicat la denegació del títol per motius de renda i per no intentar contactar amb la interessada per altres mitjans. Després de la queixa davant aquesta institució es va estudiar de nou l'expedient i «l'actuació duta a terme el 15/03/2022 ha consistit a realitzar trucada telefònica a la interessada i obrir expedient respecte a la sol·licitud de data 19/08/2020, amb registre d'entrada telemàtica XXX, per a introduir de nou la situació familiar i econòmica corresponent a l'any 2020, i emetre i enviar el títol de família monoparental (...)».

Per tant, finalment, es va resoldre l'expedient de títol de família monoparental de la interessada, per la qual cosa vam emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200299, de 08/04/2022](#).

3.1.7 Gènere

En aquest *Informe anual 2022* donem compte del resultat final d'una queixa iniciada el 2021 per la disconformitat de la Plataforma Feminista d'Alacant amb la ubicació de la Biblioteca de les Dones a Alacant. Els interessos de dues conselleries van haver de

confrontar-se i, després d'un any de tramitació, es va poder tancar la queixa quan la solució semblava canalitzada a satisfacció de les promotores.

Hem tingut l'oportunitat de comprovar que la condició de víctima de violència de gènere no sempre és valorada d'acord amb la normativa, i l'Administració ignora el procediment d'urgència que ha de comportar implícitament en la tramitació dels expedients de renda valenciana d'inclusió.

Finalment, donem compte de dues queixes que tramitarem contra la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública per les llistes d'espera en les intervencions quirúrgiques de disfòria de gènere.

Queixa núm. 2102457. Drets de gènere i igualtat. Disconformitat situació Biblioteca de les Dones a Alacant

La promotora de la queixa, en qualitat de representant de la Plataforma Feminista d'Alacant, va presentar un escrit, el 26/07/2021 en el qual manifestava que la Biblioteca de les Dones d'Alacant, situada al semisoterrani de l'avinguda Rambla Méndez Núñez, núm. 41 (Edifici PROP de la Generalitat) a Alacant, no comptava amb l'espai ni la infraestructura suficient per a desenvolupar les seues funcions com a servei especialitzat a escala provincial, no sols d'intercanvi i préstec de llibres sinó també d'aquelles activitats pròpies del servei: tallers, exposicions, espai de promoció associativa, etc. entre altres, després de l'ocupació parcial d'aquest per a albergar el servei de tramitació COVID-19.

En l'escrit la promotora de la queixa indicava que aquesta situació s'estava produint des de feia temps i enumerava les diferents accions desenvolupades per aquesta Plataforma i/o dones vinculades a aquesta, des del gener de 2021. Incloïa un escrit, en el sentit indicat anteriorment, amb 182 signatures de dones de tota la província d'Alacant.

Admesa la queixa a tràmit, el 02/08/2021 sol·licitarem sengles informes a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública i a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, i hi adjuntava tant l'escrit de queixa com les 182 signatures de dones en què reclamava l'espai esmentat de la Biblioteca de les Dones.

El 24/09/2021 es va registrar l'informe de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública en el qual indicava que quan va tenir constància que l'espai de l'Oficina de Turisme situat en l'edifici PROP a Alacant s'alliberaria, el 02/10/2020 va sol·licitar a la Direcció General del Sector Públic, Model Econòmic i Patrimoni (Conselleria d'Hisenda) que li fora adscrit aquest espai, davant la previsió d'ampliar la plantilla per a poder instal·lar-hi funcionaris que formaven part dels equips sancions COVID d'Alacant. Aquesta adscripció va ser concedida mitjançant resolució el 15/12/2020. Una vegada traslladat l'informe a la promotora de la queixa, el 15/10/2021 es ratificava en el seu escrit inicial de queixa.

El 25/10/2021 va tenir entrada l'informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en el qual, substancialment, relatava les gestions realitzades en relació amb la finalitat de la queixa i destacava la resposta rebuda de la Direcció General del Sector Públic i Patrimoni amb data 07/01/2021 a la carta de la Sotssecretaria de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, que indicava «que la petició perquè aqueix espai fora la seu permanent de la Biblioteca de les Dones seria atesa quan finalitzara l'estat d'alarma».

El Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2102457, de 17/02/2022](#), i entenia que l'objectiu de la queixa —la seu permanent de la Biblioteca de les Dones en l'edifici PROP d'Alacant— estava en vies de solució.

El 19/07/2022 va tenir entrada en aquesta institució escrit de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, que adjuntava la Resolució de 7 de juliol de 2022 de la Subdirectora General de Patrimoni per la qual s'acordava la nova adscripció de l'espai de l'edifici PROP d'Alacant a la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Es va remetre aquesta documentació a la promotora de la queixa.

Queixa núm. 2201757. Renda valenciana d'inclusió (modalitat renda de garantia d'ingressos mínims, víctima violència de gènere)

La persona promotora de la queixa, víctima de violència de gènere, ens indicava en el seu escrit que el 20/10/2021 va sol·licitar la Renda Valenciana d'inclusió, en la seua modalitat de Renda de Garantia d'Ingressos Mínims, i set mesos després, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no havia resolt l'expedient. Posava de manifest que es trobava en una situació d'extrema vulnerabilitat. La condició de víctima de violència es preveu com a motiu per a la tramitació d'un procediment d'urgència que redueix els terminis a la meitat, en aplicació de l'art. 42 de la Llei 19/2017, de 20 de desembre, de la Generalitat.

Després de sol·licitar els informes preceptius a l'Ajuntament de Crevillent i la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201757, de 20/06/2022](#), exclusivament dirigida a la Conselleria, atés que l'Ajuntament va actuar correctament i amb diligència, i recordava la normativa vigent prevista en la Llei 19/2017 sobre els procediments d'urgència (violència de gènere) i recomanava la urgent resolució de la sol·licitud en què es reconeguera, en aquest cas, el dret a la percepció de la prestació amb efectes des de l'01/11/2021.

En data 28/07/2022 es rep informe de la Conselleria en què accepta la recomanació del Síndic i informa de la resolució favorable de l'expedient (sense especificar la data de la resolució), la qual reconeix la prestació i, alhora, abona els endarreriments a què tenia dret des de l'01/11/2021.

Davant d'això anterior, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201757, de 28/07/2022](#).

Queixa núm. 2201145. Assistència sanitària. Demora en intervenció quirúrgica. Disfòria de gènere

Amb pocs dies de diferència 30/05/2022 i 06/04/2022 dos ciutadans van promoure queixes mitjançant la presentació d'escrits en què denunciaven la inactivitat de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública respecte de les llistes d'espera per a intervencions quirúrgiques de disfòria de gènere, suspeses com a conseqüència de la pandèmia per SARS-COV-2.

Vist l'informe remés per l'Administració sanitària i l'ampliació d'aquest emesa per requeriment d'aquesta institució, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201145, de 22/11/2022](#) i, amb el mateix contingut, una segona resolució sobre la queixa acumulada. En la resolució el Síndic va formular a la Conselleria una sèrie de recomanacions, de les quals cal

remarcar: la necessitat d'adoptar les mesures oportunes per a evitar les demores existents; garantir el dret a la protecció de salut i la promoció d'estudis; i la recerca i desenvolupament de polítiques sanitàries específiques en matèria d'identitat de gènere, en estreta col·laboració amb les societats professionals corresponents i amb les universitats de la Comunitat Valenciana.

El primer dels expedients de queixa va ser tancat mitjançant la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201145, de 26/01/2023](#), després de declarar el defensor que estimava la vulneració per part de la Conselleria del dret de la persona promotora de l'expedient a una bona administració en el marc del dret a la protecció de la salut; com també la falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges pel fet de no haver donat resposta a totes les recomanacions i no ser ateses malgrat haver-les acceptat. Posteriorment, respecte de la queixa acumulada, va dictar resolució de tancament amb les mateixes conclusions.

3.2 Infància i adolescència

Com a defensor dels drets de la infància i de l'adolescència, el Síndic ha posat la seua mirada sobre nombrosos assumptes que tenen a veure amb la situació dels xiquets, xiquetes i adolescents (NNA) en risc social, les mesures per a la seua protecció i els recursos per a atendre'ls.

Quant al primer aspecte, aquesta institució ha posat el focus una vegada més en les mesures de protecció adoptades amb xiquets i xiquetes menors de 6 anys i, especialment, en la franja 0-3 anys. En aquestes situacions el Síndic ha instat a agilitar la presa de decisions i desenvolupar de manera urgent el programa d'acolliment familiar, de manera que es puga disposar de famílies capacitades i que vulguen acollir infants que presenten necessitats especials, i així evitar o com a mínim acurtar la seua institucionalització, d'acord amb el mandat legal.

Els criteris d'aplicació de la mesura d'acolliment familiar també han sigut objecte d'investigació. Aquesta institució ha suggerit que s'extreme la cura en el desenvolupament dels plans de transició de convivència i que s'ajusten els procediments i les mesures a les necessitats de les persones menors d'edat, com també que es vetle perquè sempre es faça prevaldre l'interés del menor.

Per part seua, l'acolliment residencial, en concret la dotació i el funcionament dels centres d'acolliment públics i concertats, també ha sigut objecte d'investigació per part del defensor en diferents queixes, tant d'ofici com de part. En aquests expedients s'ha posat de manifest la necessitat urgent d'adequar les infraestructures, de facilitar l'equipament i cobrir de manera àgil les necessitats de personal, com també de complir amb la freqüència establida per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a desenvolupar les tasques de supervisió del funcionament dels centres de manera presencial, una via imprescindible per a conèixer de primera mà les condicions en les quals es troben i escometre les accions més idònies per al seu correcte funcionament.

Tot això unit a la imperiosa necessitat de posar fi a la situació de rescabament per enriquiment injust en la qual es troben molts centres, en aquest cas de gestió integral, i que està repercutint, sens dubte, en els treballadors i treballadores dels centres, en la qualitat de la intervenció i, en definitiva, en els drets reconeguts a NNA, la guarda dels quals han assumit per delegació de l'Administració.

Altres assumptes que afecten la infància i l'adolescència, com per exemple els relacionats amb la concessió d'habitatges del parc públic, l'amenaça de desnonament per no poder assumir el lloguer de l'habitatge, la demora en la valoració del grau de dependència o de la discapacitat, les dificultats per a ser atesos en centres d'atenció precoç, etc. per la seua especificitat, s'aborden en altres apartats.

Queixa d'ofici 13/2022 (núm. 2201585). Protecció social i jurídica de la infància i l'adolescència. Acció protectora de xiquets, xiquetes i adolescents en situació de risc

A la Comunitat Valenciana, la competència per a detectar, valorar, intervenir, declarar i determinar el cessament de la situació de risc dels menors d'edat correspon a l'ajuntament o entitat local on residisquen. Per a això, la Llei 26/2018, de drets i garanties de la infància i adolescència, preveu en el seu article 100.5 que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives pose a la disposició de les entitats locals un protocol de detecció,

valoració i intervenció en situacions de risc, que garantisca la unitat de criteri i que servisca de suport a l'hora d'exercir aquesta acció protectora.

No obstant això, algunes entitats locals han traslladat la seua preocupació a aquesta institució per l'absència d'aquest instrument. Per això i a fi de conèixer les actuacions dutes a terme per les administracions públiques competents per a fer efectius els drets reconeguts als xiquets, xiquetes i adolescents que es troben en situació de risc, el Síndic va dictar la [Resolució d'inici d'investigació de queixa d'ofici de la queixa núm. 2201585, de 29/05/2022](#).

Actualment, la queixa es troba en tramitació. Des del Síndic, i davant la magnitud d'abast de l'expedient, hem sol·licitat col·laboració a un grup d'investigació de la Universitat d'Alacant i la participació de quasi dues-centes entitats locals —entre municipis i mancomunitats, dels quals estem recopilant informació a través dels qüestionaris que els hem remés.

Queixa d'ofici 4/2022 (núm. 2200531). Protecció jurídica. Atenció residencial 0-6 anys

La tramitació d'altres queixes prèvies ([queixa núm. 1808801](#) i [queixa nº1900356](#)) relatives a la situació de la infància i l'adolescència en risc social, i de les mesures per a la seua protecció, ha posat de manifest les dificultats de l'Administració per a complir el mandat legal d'evitar l'acolliment residencial de menors de 3 anys excepte en supòsits d'impossibilitat degudament acreditada (aplicable també a menors de 6 anys en el termini més breu possible), i de prioritzar el manteniment en la pròpia família i, si això no és possible, l'acolliment en família aliena o educadora.

La persistència d'aquesta situació va motivar l'inici, amb data 22/02/2022, d'aquesta queixa d'ofici, orientada a conèixer les mesures de protecció jurídica aplicades a menors d'edat inferior a 6 anys a la Comunitat Valenciana.

A fi de documentar la queixa iniciada, es va sol·licitar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives un informe sobre les qüestions següents: la relació de centres d'acolliment que atenen menors d'edat inferior a 6 anys i el seu grau d'ocupació, el perfil dels xiquets i xiquetes acollits, els motius de la seua permanència en el centre i el temps d'estada. Igualment, aquesta institució preguntava sobre les propostes emeses per a la seua desinstitucionalització.

Sobre la base de la informació reunida, en la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200531, de 23/05/2022](#), concloem el següent:

- Transcorreguts més de sis anys des de l'entrada en vigor de la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència, romanen atesos en acolliment residencial 34 xiquets i xiquetes de menys de sis anys. En alguns d'aquests casos els períodes d'estada superen els tres mesos que amb caràcter excepcional estableix la norma i arriben a superar l'any.
- Les raons exposades en l'informe de la Conselleria per a justificar aquests fets estan vinculades a la manca de famílies d'acolliment en les seues diferents modalitats. La situació és particularment greu en els casos de menors amb necessitats especials o que pertanyen a grups de germans, perquè no hi ha famílies inscrites per als programes d'acolliment especialitzat o professionalitzat ni tampoc famílies disposades a acollir xiquetes i xiquets d'aquestes característiques en les altres modalitats. Aquestes dades permeten concloure

que les accions que està portant a terme la Conselleria per a impulsar el programa d'acolliment familiar estan sent clarament insuficients.

En conseqüència, recomanarem, entre altres qüestions, l'adopció de les mesures necessàries per a resoldre d'una vegada per sempre aquesta situació i que l'acolliment residencial de persones menors de 6 anys siga una mesura excepcional i de curta durada. Per a això, vam suggerir que s'intensificaren els programes de sensibilització, captació, formació i promoció de l'acolliment familiar en totes les seues modalitats. Tot això, amb la finalitat de comptar amb un elenc de famílies d'acolliment més gran i desenvolupar els programes d'acolliment especialitzat i professionalitzat que permeten donar resposta als casos de xiquetes i xiquets amb necessitats especials i/o de grups de germans. A més, instàvem a garantir el suport tècnic, potenciar l'adopció oberta i agilitar els processos de presa de decisions en les mesures que calia adoptar.

En data 04/07/2022 vam rebre informe de la Conselleria en el qual s'accepten les consideracions emeses pel Síndic de Greuges en la seua resolució. En conseqüència, es va emetre l'oportuna [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200531, de 30/08/2022](#).

Queixa 2103390. Infància i adolescència. Protecció jurídica. Acolliment familiar

El 22/10/2021, la persona promotora de la queixa ens va comunicar que al març de 2020 una xiqueta i el seu germà van ser separats dels seus pares, per abandó i desatenció, mitjançant mandat judicial. El xiquet fou acollit per una família d'urgència i la xiqueta arribà a la llar de l'autora de la queixa, que la va acollir malgrat no ser família d'urgència. Al març de 2021 els dos germans entren en la comissió d'adopció d'aquest mes i a l'abril els germans passen a família d'adopció. En els mesos que segueixen totes dues famílies d'acolliment a penes saben res dels menors, ja que la família adoptant es mostra reticent a compartir cap informació sobre l'estat dels menors amb elles.

El 18/06/2021 la Direcció Territorial comunica a la promotora de la queixa que l'adopció ha cessat i li pregunten si pot quedar-se amb tots dos germans de manera temporal fins que passen per una nova comissió d'adopció al juliol o a l'agost, i ella accepta.

Posteriorment, després de mostrar reiteradament la seua preocupació per conèixer l'estat del procés d'adopció, la cap de la Unitat d'Acolliment Familiar l'acusa de no haver respectat l'acord de confidencialitat, i aquesta nega aquesta acusació.

La concreció de l'adopció es prolongava, però, ateses les circumstàncies dels menors, la promotora va indicar que no es negaria a acollir-los més temps. El contracte que li oferien era de família d'acolliment temporal, i no d'urgència com hauria de ser, i a més no li confirmaren amb total seguretat que els menors tindrien família adoptiva abans del setembre, mes en què ella tindria serioses dificultats per a fer-se'n càrrec. L'afectada sol·licitava que li asseguraren que els germans passarien per consell d'adopció abans del setembre i que iniciarien ja el curs amb una família definitiva; i va manifestar el seu malestar per la incertesa, poca transparència i males formes de l'Administració en aquest procés.

El 04/11/2021 es dicta la resolució d'inici d'investigació en la qual es requereix a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que, en el termini d'un mes, emeta un informe sobre els fets descrits en la queixa. Després de sol·licitar la Conselleria una ampliació del termini per a respondre, rebem l'informe el 31/01/2022. En aquest document es descriu el procés seguit amb els dos germans fins que el 26/07/2021

s'acorda la delegació de guarda amb finalitats d'adopció en una nova família seleccionada.

L'informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives afegeix informació referida a incidències ocorregudes en l'acolliment familiar temporal amb la família promotora de la queixa i altres relatives a la relació posterior mantinguda entre la família educadora i l'entitat de seguiment. Ens comunica la Conselleria que, en la sessió de la Comissió de Protecció a la Infància i de la Direcció Territorial de la Conselleria, realitzada el 26/11/2021, es va proposar acordar la baixa registral de la família educadora de la promotora de la queixa, previ tràmit d'audiència. Aquesta baixa es va fer efectiva per Resolució de 18/01/2022.

A aquest informe la promotora va realitzar al·legacions en què explicava la seua actuació en el procés i la seua preocupació pels menors.

Després de la nostra investigació, vam remetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103390, de 18/03/2022](#), a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, en què indicàvem, entre altres coses, les qüestions següents:

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de garantir el superior interès del xiquet i de la xiqueta en qualsevol mesura administrativa que s'adopte, i que, en casos com el que ens ocupa, cal dissenyar els plans individuals de transició de convivència als quals està obligada, excepte en casos d'urgència.
2. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de reconèixer els drets de les famílies acollidores, i en particular, aquells que es refereixen a ser oïdes i a la seua participació efectiva en els processos de presa de decisions que afecten els xiquets i les xiquetes acollits/des.
3. **RECOMANEM** l'elaboració d'un protocol que regule el procés pel qual es faça efectiu el que es disposa en el títol I, capítol VII del Decret 35/2021, de 26 de febrer, del Consell, de regulació de l'acolliment familiar.
4. **RECOMANEM** que revise la Resolució de data 18/01/2022, per la qual es va efectuar la baixa registral en el Registre de Famílies Acollidores a la família integrada per (...) i (...), promotors de la queixa, i que es promoguen actuacions tendents a restituir la col·laboració i confiança entre la família d'acolliment i l'Administració.

El 19/04/2022 rebíem la resposta de la Conselleria en què acceptava les consideracions i indicava que no calia fer una revisió d'ofici de la resolució, per la qual cosa es va procedir a la baixa de la família d'acolliment. Davant d'això, vam remetre a les parts implicades la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103390, de 27/06/2022](#).

Queixa d'ofici 1/2022 (núm. 2200278). Protecció jurídica. Acolliment residencial Les Rotes

En data 31/01/2022, el Síndic de Greuges va iniciar una investigació per a conèixer l'atenció rebuda per les persones menors d'edat ateses en el CAM Les Rotes (Dénia). La investigació va ser iniciada arran de l'acta d'inspecció traslladada al Síndic de Greuges des de la Fiscalia de Menors d'Alacant que reflectia deficiències i mancances importants en el centre, tant d'infraestructures com de personal, la qual cosa impedia l'adequada intervenció socioeducativa amb xiquets, xiquetes i adolescents (NNA) acollits.

A fi de documentar la queixa iniciada, sol·licitàrem a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives un informe sobre aquest tema sobre el perfil dels NNA acollits i les problemàtiques existents, la situació de la plantilla i de les infraestructures, i també de

les actuacions de caràcter tècnic i organitzatiu previstes per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a garantir la millora en la qualitat de l'atenció social i educativa dels NNA atesos en la residència.

En data 03/03/2022 va tenir entrada en aquesta institució l'informe sol·licitat a l'Administració i el 17/05/2022 es va cursar una visita al centre.

A partir de la informació recollida vam emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200278, de 20/05/2022](#), en què recomanàvem l'adopció de mesures per a estabilitzar la plantilla de personal del centre, amb especial referència als llocs de director i educadors socials, per a assegurar el compliment del que es disposa en la Instrucció 6/2017 de la Direcció d'Infància i Adolescència. Pel que fa als seguiments periòdics al centre i l'assessorament tècnic als seus professionals, s'assenyalava la necessitat que, durant l'any 2022, la periodicitat amb la qual es cursara visita a la residència de les Rotes per part del personal tècnic de la Direcció Territorial d'Alacant s'establira en tres mesos, a fi que s'adoptaren les mesures necessàries per a accelerar la formalització dels contractes amb proveïdors del centre i s'evitara que el director del centre haguera de dedicar excessiu temps a tasques de tipus administratiu.

En data 04/07/2022 vam rebre l'[informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives](#) en el qual s'acceptaven les consideracions emeses pel Síndic de Greuges en la seua resolució, alhora que s'informava dels avanços realitzats i previstos de realitzar, per a la consecució efectiva de les citades consideracions. En conseqüència, emetrem la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200278, de 31/08/2022](#).

Queixa 2203019. Situació del Centre d'Atenció a la Infància i Adolescència Alacant

Aquesta queixa, que va ser presentada per un grup de treballadors de la residència, denunciava la situació del Centre de Recepció d'Atenció a la Infància i Adolescència Alacant, tant per l'estat de les infraestructures, com per importants deficiències en la seua organització i gestió.

La situació del Centre de Recepció d'Atenció a la Infància i Adolescència Alacant ha sigut objecte d'investigacions prèvies des del Síndic de Greuges. Cal fer referència a la queixa núm. [1716349](#) (iniciada d'ofici el 06/09/2017). Molts dels fets denunciats al setembre de 2017 són els mateixos que motiven la denúncia del setembre de 2022.

La investigació duta a terme des d'aquesta institució va permetre comprovar la deterioració del centre per falta de manteniment, la inestabilitat de l'equip de direcció (actualment està vacant la plaça de direcció, i la subdirectora es troba de baixa, i és un educador i una treballadora social qui assumeixen les seues funcions, en detriment de les pròpies del seu lloc), com també la inestabilitat de la plantilla de professionals d'atenció directa, la majoria interins.

Quant a la intervenció, s'hi comprovà la sobreocupació com un problema reiterat del centre i que xiquets i adolescents amb freqüència romanen en el centre més enllà dels 45 dies preceptius, com a conseqüència d'una burocratització excessiva i falta d'agilitat en els processos de presa de decisions.

Analitzat l'assumpte i després de rebre els informes pertinents, el Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2203019, de 22/12/2022](#), encara pendent de resposta, i que inclou una sèrie de recomanacions a la Conselleria entre les quals destaquem: la urgent estabilització de les places de direcció i subdirecció del centre; intensificar les mesures de seguiment i avaluació de la qualitat

de les prestacions del centre, reduir la temporalització de les visites del personal tècnic de la Direcció Territorial a un màxim a tres mesos i que, amb caràcter urgent, s'adopten mesures tant per a agilitar la presa de decisions en els processos de derivació de NNA com d'adequació de les instal·lacions del centre, incloent-hi la valoració de la conveniència d'escometre una reforma integral d'aquest o, per contra, escometre la construcció d'un nou centre.

Queixa núm. 2202756. Finançament de residències públiques d'infància i adolescència. Contractes de gestió integral

La present queixa s'interposa per dues entitats amb representació majoritària en el sector d'infància i adolescència: l'Associació Professional d'Institucions de Menors de la Comunitat Valenciana (APIME) i la Federació Espanyola del Tercer Sector en l'àmbit de la protecció i Justícia Juvenil (FEPJJ).

Algunes de les entitats que formen part de les associacions anteriorment mencionades gestionen centres públics en els quals són atesos xiquets i xiquetes i adolescents (NNA) que es troben sota la tutela i/o guarda de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives o complint mesura de responsabilitat penal. La queixa interposada afecta 11 centres de protecció i sis residències socioeducatives.

La gestió d'aquests centres es realitza per les entitats privades, després que se'ls haja concedit un contracte de gestió integral d'aquests.

En el seu escrit, presentat el 06/09/2022, les associacions promotores de la queixa denuncien que moltes es troben sense cobertura contractual perquè ha finalitzat el període de contracte i de les pròrroques previstes en aquest.

En la queixa denuncien la falta de cobertura contractual (rescabament per enriquiment injust), la demora en l'abonament de les factures per la prestació del servei i un deute acumulat que, en data 29/07/2022, pujava a 21.022.831,14 euros.

Després de sol·licitar els informes preceptius a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2202756, de 04/01/2023](#), i li va recordar les obligacions legals que com a tutora li atribueix el Codi Civil respecte dels xiquets i adolescents declarats en situació de desemparament i/o sota la seua guarda. La demora en els pagaments a les entitats a les quals l'Administració mateix ha delegat l'exercici de la guarda dels menors tutelats per aquesta implica, d'acord amb el Codi Civil, inhabilitat i mal acompliment del càrrec tutelar.

Igualment, es recomana a la Conselleria que adopte les mesures oportunes per a fer efectiu el pagament de les quanties degudes a les entitats que gestionen centres del sector d'infància i adolescència, i que establisca els mecanismes administratius necessaris per a evitar les demores en els pagaments a les referides entitats, que repercuteixen en els drets reconeguts a NNA atesos i en els dels treballadors dels centres. Aquests demores s'estan produint de manera reiterada des de fa anys i ha repercutit en les entitats les despeses derivades d'operacions bancàries a les quals es veuen forçades per a poder cobrir les obligacions legals que corresponen a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives com a tutora dels menors acollits.

En la data del tancament d'aquest Informe anual 2022 la Conselleria no ha informat sobre la seua posició respecte de les recomanacions del defensor.

Queixa núm. 2203315. Contractes de gestió integral en el sector infància i adolescència. Efectes de les demores en els pagaments a entitats i en els drets laborals dels treballadors

En data 20/10/2022 els treballadors de dos centres d'infància i adolescència (centres públics de gestió integral) situats a Mislata (València) presenten una queixa en el Síndic en la qual denuncien les demores a resoldre les licitacions dels contractes de gestió integral. Aquests retards provoquen que les entitats adjudicatàries d'aquests continuen prestant el servei sense cobertura contractual i que la Conselleria demore els pagaments de factures i acumulen deutes difícilment suportables per les entitats.

Aquesta situació dona lloc al fet que les entitats no puguin afrontar el pagament de nòmines dels seus treballadors, cosa que afecta greument els seus drets laborals.

Així, el motiu de la present queixa es complementa amb el denunciat per les entitats en la queixa número 2202756, inclosa en aquest Informe anual 2022.

Després de sol·licitar els informes preceptius a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2203315, de 12/01/2023](#).

Els centres als quals afecta la present queixa són gestionats per l'entitat El Castell Cooperativa. La finalització del seu contracte i els períodes de pròrroga es va produir al juny de 2020 i juliol de 2021, respectivament. Des de llavors es troben en situació de rescabament per enriquiment injust. El deute acumulat amb l'entitat (en el moment de l'informe) pujava a 775.103,54 euros.

Preguntada la Conselleria sobre els efectes que aquesta situació podria tenir, tant en els drets reconeguts als treballadors, com en els drets reconeguts als xiquets i adolescents atesos en els centres i que, recordem, es troben sota la seua guarda i/o tutela, respon tot fent referència a les obligacions concretes per l'entitat, amb la signatura del contracte.

Res no diu la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de les seues obligacions contractuals i del dret reconegut a l'entitat adjudicatària «a l'abonament del preu convingut, conformement a les condicions establides en el contracte».

Segons el parer del Síndic de Greuges, resulta inadmissible que, per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, es pretenga carregar les responsabilitats del compliment d'obligacions que comporta la protecció jurídica de menors tutelats en l'entitat adjudicatària, quan existeix un gravíssim incompliment de les seues obligacions per una clara inoperància de l'Administració.

Així mateix, aquesta institució recorda a la Conselleria que va haver d'emetre una resolució de desistiment del contracte iniciat amb anterioritat, a causa d'«imprecisions detectades en els plecs l'esmena dels quals implicava correccions en el pressupost de licitació i demora en la tramitació de l'expedient que impossibilitava el compliment del contracte en els terminis previstos, de manera que constituïa una infracció no corregible del procediment».

Queixa d'ofici 4/2021 (núm. 2100199). Protecció jurídica. Centres específics per a menors amb problemes de conducta

La limitació de drets a què es troben subjectes les persones menors d'edat ateses en centres específics de menors amb problemes de conducta justifica que el Síndic de Greuges haja realitzat reiterades investigacions sobre aquest tema.

En la tramitació de la present queixa es van produir incidències que van afectar l'obtenció de les dades requerides a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, la qual cosa va obligar al Síndic de Greuges a dictar la [Resolució d'ampliació d'actuacions de la queixa núm. 2100199, de 17/09/2021](#).

Recollits els informes sol·licitats i cursades les visites als set centres específics per a menors amb problemes de conducta, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2100199, de 23/02/2022](#).

Les 18 recomanacions contingudes en la resolució del Síndic de Greuges feien referència a la necessitat d'actualitzar la regulació d'aquesta tipologia de centres, com també d'adoptar mesures per a la regulació de procediments que pogueren afectar els drets reconeguts a les persones menors d'edat ateses en aquests.

Amb caràcter general, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va acceptar les recomanacions realitzades pel Síndic, si bé algunes es trobaven en procés de solució efectiva.

Davant de l'informe emés per la Conselleria, el Síndic de Greuges va emetre [Resolució de tancament de la queixa núm. 2100199, de 29/05/2022](#).

Queixa d'ofici 11/2021 (núm. 2101735). Emergència social per desnonament

El fet que va donar lloc a l'inici de la queixa d'ofici va ser la publicació en premsa de la notícia de la imminent execució d'un desnonament d'una família amb dos fills a càrrec. Especialment, es va tenir en compte el contingut de la notícia apareguda, en la qual s'indicava que, des dels serveis socials municipals, s'havia suggerit a la família la possibilitat de cedir la guarda dels seus dos fills a l'Administració, fins que es trobaren altres respostes més adequades.

Aquesta institució va mantenir un contacte directe amb la família afectada, a més de sol·licitar els informes pertinents als serveis socials de l'Ajuntament d'Alacant.

Una vegada comprovat que la família havia resolt el problema residencial, atés que havia trobat un habitatge de lloguer, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2101735, de 06/05/2022](#).

3.3 Sanitat

Com en anys anteriors, el dret a la protecció de la salut ha centrat bona part de l'activitat del Síndic de Greuges al llarg de l'exercici de 2022.

Aquesta institució ha de destacar que els retards en l'assistència sanitària, en la realització de les proves i intervencions quirúrgiques, com també en l'aplicació de tractaments, fa que els pacients afectats troben obstaculitzat l'accés efectiu a les prestacions, amb la càrrega de suportar un important menyscapse en la seua salut.

Sobre aquesta qüestió, sense perjudici de les nombroses queixes a instàncies de part que s'han tramitat, cal ressenyar l'obertura d'una queixa d'ofici relativa a la transparència en les llistes d'espera sanitària i el dret dels pacients afectats a saber en temps real quantes persones tenen encara davant i quin lloc ocupen en aqueixa llista d'espera.

De la mateixa manera, a través d'una altra queixa d'ofici hem analitzat la demora que comporta l'accés a les tècniques de reproducció assistida en l'àmbit sanitari públic valencià, unes queixes que s'han incrementat en els últims anys.

Així mateix, com en anys anteriors, hem insistit en les qüestions que afecten i preocupen els pacients amb problemes de salut mental. En aquesta matèria l'activitat investigadora del defensor s'ha dirigit, especialment, a qüestions que concerneixen les mancances de dotació d'infraestructures, recursos i personal que afecten el sistema de salut de la Comunitat Valenciana.

L'atenció sanitària a les persones majors i, en concret, la falta de facultatius especialistes en l'especialitat de Geriatria, també ha sigut objecte d'una queixa d'ofici durant aquest exercici.

Altres qüestions objecte d'una queixa tramitada i resolta han sigut aspectes relatius a l'atenció pediàtrica.

La falta de resposta expressa als fulls de queixes i les reclamacions que els ciutadans dirigeixen a l'Administració sanitària ha sigut, igual que altres anys, motiu de queixa davant aquesta institució.

Cal remarcar que durant els primers mesos de l'any 2022 la ciutadania continuava presentant queixes relacionades amb la crisi sanitària provocada per la pandèmia que vivim des del març de 2020.

Finalment, és destacable que el fenomen de la pèrdua de població que afecta algunes comarques del territori valencià va acompanyat d'un procés continu de reducció en la prestació de serveis públics en les seues diverses modalitats, entre les quals es troben les sanitàries. Aquesta qüestió es va abordar en les Jornades de Col·laboració de Defensors del Poble realitzades al mes d'octubre a la ciutat de Lleó, amb el títol «La prestació de servei públic de salut al medi rural», els problemes de la sanitat a l'Espanya buidada.

Atenció geriàtrica

Queixa d'ofici 19/2021 (núm. 2103874). Falta de personal mèdic especialista en Geriatria

En l'última dècada, segons les dades de l'Estadística del Padró Continu de l'Institut Nacional d'Estadística (INE), el nombre de persones de més de 65 anys va augmentar un 2,39% a Espanya, i es va passar de 7,8 milions el 2010 a 9,1 milions el 2019. Així mateix, s'hi indica que l'esperança de vida de la població espanyola se situa en els 82.34 anys, una xifra elevada en comparació amb la resta del món.

Aquestes dades representen una situació de demanda creixent de serveis assistencials, tant de caràcter sanitari com social, per a la població geriàtrica.

Tanmateix, els mitjans de comunicació assenyalaven que a la Comunitat Valenciana solament existien 10 places bàsiques públiques de metge especialista en Geriatria per a atendre una població d'aproximadament 900.000 persones que supera els 65 anys. La falta de professionals de l'especialitat de Geriatria pot ocasionar molts problemes en l'àmbit de l'atenció primària sanitària, ja que actualment són els professionals de l'atenció primària qui s'ocupen de la majoria de problemes de salut de les persones majors. De vegades, els recursos de l'atenció primària resulten insuficients quan es tracta d'enfrontar-se a problemes complexos (pacients majors que tenen pluripatologies) i no compten amb serveis de l'especialitat de geriatria en el seu departament de salut on poder derivar aquests casos.

Atés això anterior, vam obrir la queixa d'ofici 19/2021 (núm. 2103874), amb la finalitat d'investigar i supervisar les actuacions de l'Administració sanitària en aquesta problemàtica.

Després de sol·licitar informe a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103874, de 30/11/2022](#), en què es recomanava, en primer lloc, que es realitzara un esforç organitzatiu i pressupostari que permetera comptar amb una atenció sanitària a les persones majors digna i adequada en tots els departaments de salut de la Comunitat Valenciana.

A més, recomanàvem que, tenint en compte els aspectes analitzats (població de persones majors que resideixen a la Comunitat Valenciana), s'implementaren les mesures i accions oportunes per a abordar el dèficit de metges especialistes en Geriatria en la xarxa sanitària pública, especialment en els departaments de salut de la província de Castelló, que manca d'aquests especialistes.

Finalment, també recomanàrem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en el procés d'estudi i planificació d'un creixement de plantilla estructural que afecte les categories de facultatius especialistes (entre aquestes la de geriatria) al qual fa referència en el seu informe l'Administració sanitària, es valore que tots els departaments de salut de la Comunitat Valenciana compten amb un programa o estratègia específica d'atenció a les persones majors en què es realitze una valoració integral des dels diversos àmbits professionals (geriatres, infermeria, terapeutes ocupacionals, fisioterapeutes, i altres).

Davant la falta de resposta de la Conselleria a les nostres recomanacions, es va emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103874, de 01/02/2023](#).

Demora

Queixa d'ofici 15/2022 (núm. 2201875). La transparència de les llistes d'espera sanitària

Al març de 2022, el Centre d'Investigacions Sociològiques (CIS) va realitzar la primera onada del baròmetre sanitari del 2022, en el qual se sondejava la ciutadania pel funcionament del sistema sanitari al nostre país.

Sobre les llistes d'espera en l'últim any, bona part dels espanyols creu que no s'està millorant (42,4%), respecte d'un 33,5% que assegura que continuen igual i un 11,3% diu que ha millorat.

En aquest context, el Síndic va dictar una [Resolució d'inici d'investigació de queixa d'ofici de la queixa núm. 2201875, de 07/06/2022](#), en què sol·licitava informació a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

Finalitzada la investigació, en la seua [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201875, de 25/08/2022](#), el Síndic va efectuar les següents recomanacions a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública:

- 1.- Publicar en la pàgina web informació sobre les llistes d'espera de consultes externes d'atenció especialitzada i proves diagnòstiques/terapèutiques amb la finalitat de conèixer les dades globals i la situació per departaments, especialitats i patologies.
- 2.- Permetre que el pacient accedisca al "Registre Individualitzat de Llista d'Espera de Consultes Externes i Proves diagnòstiques/terapèutiques" perquè pugui saber, en temps real, quina concreta posició ocupa en la llista d'espera i l'evolució diària d'aquesta.
- 3.- Permetre que el pacient accedisca al "Registre Individualitzat de Llista d'Espera Quirúrgica" perquè pugui saber, en temps real, quin número ocupant en la llista d'espera i l'evolució diària d'aquesta.
- 4.- Impulsar el funcionament real i efectiu de les oficines de control de la demora constituïdes en cada departament de salut.
- 5.- Adoptar les mesures que siguen necessàries per aconseguir el compliment dels quatre objectius previstos en el Pla ÒPTIMA per a desembre de 2023, tenint en compte la incidència derivada de la pandèmia del Covid-19.
- 6.- Assegurar el compliment dels compromisos adoptats per a millorar la informació sobre les llistes d'espera sanitàries que es publica en el Portal de Transparència de la Generalitat Valenciana.

En la seua resposta a la nostra resolució, la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública accepta formalment les nostres recomanacions. No obstant això, el Síndic considera que es tracta, en realitat, d'una acceptació parcial d'aquestes, per la qual cosa, mitjançant la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201875, de 17/10/2022](#), el defensor es ratifica en la procedència de totes les recomanacions i considera necessari reprendre la investigació, transcorregut un termini prudencial de quatre mesos, amb la finalitat de comprovar els avanços que s'han produït i les mesures que s'han adoptat per part de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública per aconseguir el compliment real i efectiu de totes les recomanacions emeses.

Queixa núm. 2202145. Atenció especialitzada

L'autor de la queixa en data 30/06/2022 va dirigir un escrit davant aquesta institució en el qual denunciava la demora de més d'un any a ser citat perquè l'atengueren en el Servei de Neurologia del Departament de Salut de Sagunt.

De l'actuació es despenia que l'interessat, després de la interposició d'aquesta queixa, havia sigut citat i atés en data 08/08/2022 pel servei referit.

Aquesta institució ha de recordar que els retards en la realització de les proves i intervencions quirúrgiques necessàries, com també en l'aplicació de tractaments, fa que els pacients afectats vegen obstaculitzat l'accés efectiu a les prestacions, amb la càrrega de suportar un important menyscapse en la seua salut. Els continus augments de les demores en l'atenció als pacients s'han agreujat, a més, de manera evident durant la pandèmia del coronavirus que hem viscut. Considerem que aquells pacients que han d'esperar un elevat nombre de mesos, com en el present cas (un any) per a rebre una atenció especialitzada (Servei de Neurologia), pot veure interrompuda l'efectivitat del dret a la protecció de la salut. En definitiva, l'excessiva demora a obtenir una cita per a ser valorat no es correspon amb l'obligació del sistema sanitari públic de garantir una protecció integral de la salut als seus ciutadans.

Després de la tramitació de la queixa, en data 25/09/2022 el Síndic de Greuges va dirigir una [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2202145, de 25/09/2022](#) en la qual recomanàvem adoptar les mesures oportunes per a reduir la demora existent en el Servei de Neurologia del Departament de Salut de Sagunt; i també que acordara, amb la màxima diligència, les actuacions necessàries per a garantir una protecció integral de la salut.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va remetre informe de la Gerència del Departament de Salut de Sagunt, de data 28/09/2022, en el qual manifestava l'acceptació de les nostres recomanacions.

Davant d'això anterior, aquesta institució va emetre una [Resolució de tancament de la queixa núm. 2202145, de 11/10/2022](#).

Queixa núm. 2201511. Llistes d'espera

Un exemple similar de la mateixa casuística es planteja en la queixa núm. 2201511. En data 06/05/2022, la persona promotora de la queixa va dirigir un escrit a aquesta institució per a denunciar la demora a obtenir una cita en els serveis de Digestiu i Pneumologia de l'Hospital Universitari de la Plana. L'afectat exposava en la seua denúncia que el 08/05/2021 va patir un ictus i van haver de posar-li una sonda nasogàstrica, ja que pels seus problemes d'estómac no podia portar una PEG (sonda d'alimentació que es col·loca a l'estómac).

Després de la interposició d'aquesta queixa, havia sigut valorat pel Servei de Pneumologia (s'havia realitzat l'estudi d'apnea de somni), però continuava pendent de ser citat pel Servei de Digestiu des del maig de 2021; en aquest punt, el centre hospitalari qualificava la cita com de prioritat normal, ni preferent ni urgent.

Aquesta institució recorda que la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en el seu article 3.1 determina que els mitjans i actuacions del sistema sanitari estan orientats a la promoció de la salut. De la mateixa manera, disposa en el seu article 6.2 que les actuacions de les administracions públiques sanitàries han d'estar orientades a garantir

l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, unes actuacions que, a més, hauran d'estar presidides pels principis d'eficàcia i celeritat.

Així mateix, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana hem d'atendre la Llei 10/2014, de 29 de desembre, de la Generalitat, de Salut de la Comunitat Valenciana, que en el seu article 3, lletra g), inclou entre els principis rectors: racionalització, eficiència i efectivitat en l'organització i utilització dels recursos sanitaris. De la normativa anterior es conclou, per tant, que l'eficàcia en la protecció de la salut dependrà, en gran manera, del bon funcionament dels serveis sanitaris.

Una vegada instruïda la queixa, el Síndic de Greuges va acordar formular una [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201511, de 11/07/2022](#), en la qual recomanàvem que s'adoptaren les mesures oportunes per a reduir la demora existent en el Servei de Digestiu del Departament de Salut de la Plana.

A més, el defensor recomanava a Sanitat la màxima diligència en les actuacions dels centres sanitaris, a fi de garantir una protecció integral de la salut i així fer complir els principis d'eficàcia i celeritat en l'atenció sanitària.

L'Administració sanitària va remetre a aquesta institució informe de la Gerència del Departament de Salut de la Plana de data 12/07/2022 del qual es despenia l'acceptació de les recomanacions efectuades pel Síndic de Greuges.

Davant d'això anterior, el Síndic de Greuges va emetre una [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201511, de 27/07/2022](#).

Salut sexual i reproductiva

Queixa d'ofici 2/2022 (núm. 2200370) Tractaments de reproducció humana assistida

Des de la posada en funcionament del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana han sigut nombroses les queixes relatives a la demora que comporta l'accés a les tècniques de reproducció assistida en l'àmbit sanitari públic valencià, unes queixes que han augmentat al llarg dels últims anys.

Efectivament, les persones que s'han dirigit a nosaltres a través de les queixes ens han traslladat la seua experiència sobre aquesta circumstància i han perseguit en tots els casos la intervenció d'aquesta institució per a procurar que l'Administració siga capaç de donar resposta en el menor temps possible al maneig i tractament d'aquestes situacions que per si mateixes presenten connotacions molt especials. I és que l'accés a aquesta mena de tractaments per a cada parella o dona representa la possibilitat de tenir descendència en el context d'un projecte vital.

El transcurs del temps en la llista d'espera comporta en molts casos que les usuàries que hi figuren complisquen l'edat establida com a límit per a sotmetre's als tractaments de reproducció assistida (criteri cronològic), la qual cosa implica la seua automàtica exclusió. En conseqüència, queden llavors sense cap possibilitat d'accés després d'un llarg camí recorregut, fet que origina un perjudici irreparable en molts casos, i alié al seu coneixement en el moment d'inici de tot el procés d'atenció sanitària (primera cita, aplicació de tècniques bàsiques, aplicació de diverses tècniques complexes), que pot ser en total de més de tres anys. La desatenció, per tant, és total.

Davant aquesta difícil situació, el Síndic de Greuges va emetre [Resolució d'inici d'investigació de queixa d'ofici de la queixa núm. 2200370, de 03/02/2022](#).

Després de sol·licitar informació a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, el defensor va dictar [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200370, de 17/11/2022](#), en la qual recomanava a l'Administració sanitària que, en l'àmbit de la salut reproductiva, realitzara un esforç organitzatiu i pressupostari que permetera comptar amb uns serveis sanitaris en tractaments de reproducció assistida dignes, suficients i adequats a la demanda arreu de tota la Comunitat Valenciana, especialment a la província de Castelló, que manca d'unitats de reproducció assistida, i en les unitats de reproducció assistida més saturades, per a garantir la igualtat i la no exclusió en l'accés a les tècniques de reproducció.

Així mateix, també, recomanàvem que, en general, s'extremara al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, per a garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures i accions organitzatives oportunes, i que es feren complir així els principis d'eficàcia i celeritat en relació amb la gestió de les demores en l'atenció i en la periodicitat de les consultes en l'àmbit de la reproducció assistida.

En aquest sentit, atés que la paralització de l'activitat sanitària havia tingut un agreujament en la llista d'espera dels pacients no diagnosticats de covid-19, aquesta institució considerava que s'havien d'implementar les mesures de reforç necessàries en els recursos sanitaris assistencials en l'àmbit de la reproducció assistida, entre aquestes, la suficient disponibilitat de professionals sanitaris.

D'altra banda, instàvem la Conselleria de Sanitat no sols a agilitar al màxim els diversos processos que intervenen en els tractaments de reproducció assistida, sinó també a esforçar-se en una millor i major coordinació de serveis, unitats i responsables d'aquests per a acurtar temps d'espera i resoldre expedients, en aquelles qüestions que és evident que no requereixen més d'un any.

Finalment, recomanàvem que, en tot moment, es facilitara a la pacient-ciutadana sotmesa a una demora en l'atenció (primera visita i les visites entre consulta i consulta i període o procés de tractaments) la informació i les explicacions adequades de la seua situació, com també les possibles opcions, tot això a fi d'evitar que les pacients que es troben en espera de diagnòstic i tractament en l'àmbit de la salut reproductiva se senten desateses o no escoltades per l'Administració sanitària.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va acceptar les recomanacions formulades pel Síndic de Greuges, per la qual cosa es va emetre [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200370, de 16/12/2022](#).

Salut mental

Queixa d'ofici 12/2022 (núm. 2201517). Dèficit en els recursos de salut mental en el Departament de Salut de la Marina Alta

Aquesta institució va tenir coneixement que el Departament de Salut de la Marina Alta disposava únicament de tres psiquiatres i dos infermers per a atendre una població de 155.000 persones, cosa que ocasionava demores en l'atenció d'aquests pacients, malgrat l'esforç que realitzaven els professionals sanitaris i les entitats socials de suport a les persones amb problemes de salut mental.

Sense perjudici dels criteris d'organització sanitaris que utilitze l'Administració, el Síndic de Greuges, com a garant dels drets fonamentals dels ciutadans recollits en el títol I de la Constitució Espanyola i/o títol II de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, entén que l'acció administrativa en l'àmbit sanitari, quant a l'organització i tutela de les infraestructures sanitàries en matèria de salut mental, ha d'estar dirigida a comptar amb mesures preventives, prestacions i serveis necessaris per a tota la població.

El Síndic va emetre [Resolució d'inici d'investigació de queixa d'ofici de la queixa núm. 2201517, de 11/05/2022](#).

Després de sol·licitar informació a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, el defensor va dictar [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201517, de 28/09/2022](#), en la qual recomanava a l'Administració sanitària que realitzara un esforç organitzatiu i pressupostari que permetera comptar amb uns serveis sanitaris de salut mental dignes i adequats en el Departament de Salut de la Marina Alta.

Així mateix, també recomanarem que, en general, s'extremara al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, a fi de garantir una protecció integral de la salut per a fer complir els principis d'eficàcia i celeritat en la gestió de les demores en l'atenció i en la periodicitat de les consultes en l'àmbit de la salut mental en general i, en particular, en el Departament de Salut de la Marina Alta.

En aquest sentit, atés que la paralització de l'activitat sanitària havia tingut un agreujament en la llista d'espera dels pacients no diagnosticats de COVID-19, aquesta institució considerava que s'havien d'implementar les mesures de reforç necessàries en els recursos sanitaris assistencials de salut mental, entre aquestes, la suficient disponibilitat de professionals sanitaris.

Finalment, recomanarem que es facilitara al pacient-ciutadà sotmés a una demora en l'atenció (primera visita i les visites entre consulta i consulta) la informació i les explicacions adequades de la seua situació, i les possibles opcions, per a no aprofundir en l'angoixa d'aquesta espera i evitar que els pacients que tenen una malaltia mental (i les seues famílies) se senten desatesos o no escoltats per l'Administració sanitària.

Davant la resposta de l'Administració en el seu informe, el defensor va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2001517, de 02/12/2022](#), atés que s'hi apreciava que la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública acceptava les recomanacions que li foren formulades pel Síndic de Greuges i concretava diverses mesures adoptades amb la finalitat de donar compliment a aquestes recomanacions.

Queixa núm. 2103140. Salut mental i diversitat funcional

L'atenció a les persones afectades per problemes de salut mental ha sigut objecte d'investigació per part del Síndic sovint, per exemple en les queixes d'ofici núm. [2100697](#), relativa a la salut mental infantil i adolescent, i la núm. [2103030](#), sobre l'atenció residencial a persones amb problemes de salut mental.

Així mateix, cal destacar la queixa 2103140, que va ser formulada per la presidenta de l'Associació Valenciana de Trastorns de la Personalitat (ASVATP), qui adjuntava documentació referida a una persona dependent i amb trastorns de salut mental, en comorbiditat amb consum de tòxics (patologia dual). Segons la promotora de la queixa, aquesta persona no va ser atesa amb la diligència necessària per part de les administracions afectades (Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, Ajuntament de Xàtiva). Finalment, va morir el

30/08/2021 a causa de suïcidi, però en la documentació aportada no consta que haguera sigut ingressada en cap centre.

La investigació realitzada des del Síndic de Greuges va posar de manifest que, malgrat l'important desplegament de documents de planificació estratègica, el sistema d'atenció a la salut mental a la Comunitat Valenciana presenta mancances importants, tant pel que fa a dotació d'infraestructures, com quant a recursos i personal.

En conseqüència, el Síndic de Greuges, en la seua [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103140, de 29/05/2022](#), assenyalava la necessitat d'elaborar, de manera urgent, el Pla Valencià d'Acció per a la Salut Mental, Drogodependències i Conductes Addictives, amb mesures que donaren resposta als déficits estructurals del sistema, i també que aquest incloguera les avaluacions sobre les estratègies i plans posats en marxa anteriorment a la Comunitat Valenciana.

Resultava també essencial per al Síndic que s'extremaren les mesures per a garantir la coordinació entre les diverses administracions amb competència en la matèria, i d'aquestes amb les entitats privades, el desenvolupament de l'atenció postsuïcidi a les persones afectades i també la urgent elaboració, dotació i posada en marxa del protocol integral per a garantir un tractament de qualitat per a les persones amb trastorn de personalitat i més específicament amb trastorns límits de personalitat (TLP), com també reprendre els treballs iniciats l'any 2017 per a la creació de recursos específics per a persones amb patologia dual.

El Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103140, de 28/11/2022](#), amb el compromís de solució per part de les administracions implicades.

Queixa núm. 2201011. Atenció pediàtrica

L'objecte de la queixa, tal com fou definit en la nostra Resolució d'inici d'investigació de data 13/04/2022, era conèixer la situació denunciada per l'autora de la queixa en relació amb el tancament provisional del Centre de Dia de Trastorns Alimentaris de l'Hospital Provincial de Castelló: causes del tancament, usuaris afectats i alternatives oferides d'assistència durant aqueix temps, i els motius de la falta de resposta expressa al full de queixa presentat per la interessada en data 28/03/2022.

La població adolescent és un col·lectiu especialment vulnerable a aquests trastorns, ja que és en aquesta etapa de la vida quan s'està formant la seua personalitat i tenen lloc els canvis corporals. Es tracta d'un problema de salut mental que pot posar en perill la vida de la persona que el pateix; per això aquestes persones necessiten suport i tractaments específics. Les unitats de trastorns alimentaris són centres d'atenció especialitzada on es realitza l'activitat de consultes i hospital de dia, per això és fonamental que aquests centres compten amb les millors infraestructures i equipaments. Hem d'assenyalar que és competència de l'Administració sanitària decidir les fórmules d'organització administrativa que s'han d'emprar per a estructurar, coordinar i planificar les seues infraestructures sanitàries. En aquest sentit, des d'aquesta institució no disposem de mitjans tècnics que puguin posar en qüestió les decisions adoptades per les autoritats sanitàries en relació amb el Centre de Dia de Trastorns Alimentaris de l'Hospital Provincial de Castelló.

Després de la tramitació de la queixa, el Síndic de Greuges va emetre una [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201011, de 14/07/2022](#), en la qual recomanàvem que es garantiren les accions que permeteren una assistència sanitària digna i adequada a les persones usuàries del Centre de Dia de Trastorns Alimentaris de

l'Hospital Provincial de Castelló, i també que es garantira l'accés a les prestacions sanitàries durant tot l'any.

Així mateix, recomanàrem que, en el cas de menors que pateixen trastorns de la conducta alimentària (TCA) i acudeixen a centres escolars, implementaren les mesures i accions de coordinació amb les famílies i l'Administració amb competències en matèria educativa.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ens va donar trasllat de l'informe de la directora mèdica del Consorci Hospitalari Provincial de Castelló de data 01/08/2022 mitjançant el qual acceptava la nostra primera recomanació i es comprometia a adoptar les mesures necessàries perquè, en els pròxims anys, poguera complir la segona.

Davant d'això anterior, el Síndic de Greuges va emetre una [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201011, de 05/08/2022](#).

Queixa núm. 2000431. Falta de resposta

Tractem ara qüestions diferents, i veiem que l'autor de la queixa, representant sindical en el Consorci Hospitalari de Castelló, va manifestar a aquesta institució que un pacient menor d'edat amb COVID-19 va ser traslladat el mes de gener de 2022 a la zona COVID Salut Mental del referit centre, i va compartir els espais d'aquest dispositiu amb adults.

Així mateix, hi assenyalava que sobre aquesta qüestió va dirigir un escrit en data 28/01/2022 al Consorci Hospitalari de Castelló, del qual no havia rebut resposta expressa.

Després de la tramitació de la queixa, en data 17/05/2022 el Síndic de Greuges va emetre una [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200431, de 17/05/2022](#), en la qual recomanava que, en situacions com referida, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art. 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

En aquest sentit, recomanàrem a la Conselleria de Sanitat i Salut Pública que donara una resposta expressa i directa a l'escrit de la secció sindical a la qual representava l'autor de la queixa, qui s'havia dirigit en data 28/01/2022 al Consorci Hospitalari Provincial de Castelló (Servei de Salut Mental).

Finalment, recomanàrem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que en els seus centres hospitalaris s'accentuaren al màxim les mesures organitzatives i de funcionament necessàries per a garantir el dret dels xiquets i adolescents a ser hospitalitzats al costat d'altres menors, i que s'evitara la seua hospitalització entre adults.

Amb data de registre d'entrada en aquesta institució de 31/05/2022, l'Administració sanitària ens va remetre informe de la Direcció Mèdica del Consorci Hospitalari Provincial de Castelló en el qual acceptava les recomanacions d'aquesta institució.

Davant d'això anterior, el Síndic de Greuges va emetre una [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200431, de 05/06/2022](#).

Discrepància amb tractaments mèdics

Queixa núm. 2201338. Farmàcia

L'objecte de la queixa, tal com fou definit en la nostra Resolució d'inici d'investigació de data 04/05/2022, estava constituït per la falta de resposta expressa al full de queixa presentat pel promotor de l'expedient en data 11/03/2022 i reiterada en data 31/03/2022. En tots dos escrits l'interessat manifestava el seu desacord amb el tractament pautat a la seua cònjuge per la facultativa del Centre de Salut República Argentina de la ciutat de València.

Cal ressenyar que el Síndic no té facultats legals per a discutir els tractaments pautats pels professionals sanitaris (en aquest cas de medicació), ni disposa d'assessors científics o sanitaris que puguin posar en qüestió les decisions adoptades per les autoritats sanitàries, en l'àmbit de les seues competències. Referent a això, solament si hi ha algun incompliment o deficiència concreta, més enllà dels criteris organitzatius aprovats, està justificada la nostra intervenció.

Després de la tramitació de la queixa, el Síndic de Greuges va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201338, de 19/09/2022](#), en la qual recomanava, entre altres qüestions, que oferira a la cònjuge de l'autor de la queixa la millor opció de tractament amb la màxima celeritat possible.

D'altra banda, recomanàvem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, al més prompte possible, i en cas que no s'haguera realitzat ja, donara resposta expressa i directa al full de queixa que l'autor havia dirigit a aqueixa Administració en data 30/06/2022.

Atés el que va informar l'Administració sanitària, es va emetre una [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201338, de 09/11/2022](#).

3.4 Educació, drets lingüístics i cultura

3.4.1 Educació

Durant l'any 2022, l'activitat investigadora d'aquesta institució en matèria d'educació s'ha dirigit especialment a la necessitat de dotar als centres docents sostinguts amb fons públics de recursos de suport per a l'alumnat amb necessitats educatives específiques. L'objectiu del Síndic, com a defensor del menor, és assolir el ple desenvolupament dels principis d'equitat i inclusió en el sistema educatiu valencià, i també vetllar perquè els poders públics realitzen el necessari acompanyament i adopten les mesures necessàries per a la inclusió en el sistema educatiu dels menors ucraïnesos desplaçats a les nostres terres per la guerra al seu país d'origen.

Així mateix, no podem oblidar que continuem amb el seguiment de les actuacions de les administracions públiques valencianes en la tasca de l'eliminació definitiva de les instal·lacions provisionals, els anomenats popularment barracons, en els nostres centres docents públics.

En sintonia amb el nostre posicionament de tolerància zero a tota classe de violència a les escoles, també es van supervisar les polítiques i actuacions dels poders públics per a assolir una escola segura i lliure de violència, en la qual es garantisca el respecte, la igualtat i la promoció de tot l'alumnat en els seus drets fonamentals i llibertats públiques.

Queixa d'ofici 10/2022 (núm. 2201117). Mesures d'acolliment de menors ucraïnesos en els centres educatius públics

L'escolarització de persones menors d'edat ucraïneses que han arribat a territori valencià fugint de la guerra al seu país, la qual requereix una atenció especial atesa la situació i les necessitats específiques, juntament amb les seues dificultats emocionals com a conseqüència del trauma viscut, van donar lloc a l'obertura de la queixa d'ofici núm. 2201117.

El Síndic de Greuges va sol·licitar a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport un informe detallat amb la finalitat de supervisar les actuacions de l'Administració educativa per a reforçar la capacitat del nostre sistema educatiu amb l'objectiu que totes les persones menors d'edat ucraïneses que havien arribat a la nostra Comunitat desplaçades per la guerra, hagueren pogut ser escolaritzades en els centres públics, davant de situacions de risc d'exclusió o especial vulnerabilitat i en la labor de protecció de les persones menors d'edat com a col·lectiu vulnerable.

Tenint en compte el que va informar l'Administració educativa, aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201117, de 31/05/2022](#), dirigida a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, de la qual destaquem el següent: que com més prompte millor es reforce el nombre de docents i d'orientadors, sobretot en els centres educatius amb ràtios d'alumnes per damunt del que és desitjable, i que reben i han rebut menors que han fugit de la guerra a Ucraïna; que s'organitzen i es coordinen presencialment o telemàticament serveis de traducció que permeten una comunicació mínima amb els menors i les seues famílies; i que es convoquen i es realitzen cursos i jornades específiques en matèria de menors que s'incorporen al sistema educatiu amb posterioritat i específicament amb traumes emocionals.

Així mateix, suggerirem a la Conselleria que tant la inspecció educativa com els equips d'orientació efectuaren un seguiment per a valorar i constatar que les necessitats de l'alumnat es troben en tot moment cobertes amb els recursos humans existents, i que es realitze un nou protocol d'acolliment i escolarització per al curs 2022-2023 sobre la base de l'experiència adquirida; així mateix, que es valorara realitzar programes específics dirigits a aquest col·lectiu que es troba en situació de vulnerabilitat socioeducativa i cultural amb l'objectiu d'eliminar les barreres que limiten el seu accés, participació o aprenentatge.

Amb data 15/07/2022 vam registrar la preceptiva resposta de l'Administració, en la qual acceptava les recomanacions i els suggeriments realitzats pel Síndic de Greuges en la Resolució de data 31/05/2022 i realitzava precisions com ara el nombre de nous docents incorporats per a garantir l'interés superior dels menors, es referia al Programa d'acolliment lingüístic al poble ucraïnès, a la formació específica dels docents en l'àmbit del tractament de les emocions i al desenvolupament d'un Projecte per a l'alumnat que s'ha incorporat tard a l'inici del curs escolar, especialment procedent d'Ucraïna.

El defensor va aprovar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201117, de 10/10/2022](#), perquè va considerar que la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport havia acceptat les recomanacions i els suggeriments que li van ser formulats pel Síndic de Greuges en data 31/05/2022, i que es comprometia a adoptar mesures per a donar-los compliment efectiu.

Queixa d'ofici 8/2022 (núm. 2201040). Violència escolar en centres docents

Al llarg dels últims anys s'ha constatat una creixent preocupació pels problemes de convivència i violència escolar com a model de conducta, que impedeix el desenvolupament normal del dret fonamental a l'educació.

El Síndic de Greuges, com a defensor dels drets de les persones i, en particular, dels col·lectius més vulnerables, un dels quals és, sens dubte, el dels menors d'edat, ha sigut sensible a una problemàtica que posa en joc la dignitat d'aquests: el maltractament entre iguals en l'àmbit escolar, ja que, independentment de la família, si hi ha un àmbit on els menors han d'estar a resguard de comportaments i actituds violentes aquest és, sens dubte, l'escola, a la qual s'accedeix no sols per a adquirir coneixements, sinó també per a aprendre a conviure sense violència i amb respecte a totes les persones, sense cap discriminació.

Per tot això, aquesta institució, mitjançant Resolució de data 01/04/2022, va obrir la queixa d'ofici núm. 2201040 amb la finalitat d'investigar i supervisar les actuacions de l'Administració educativa en aquest àmbit.

La Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, a banda de donar resposta a la majoria de les peticions concretes d'informació sol·licitades per aquesta institució, es va oferir a mantenir una reunió institucional amb professionals responsables en l'àmbit de la gestió de la convivència escolar, a fi de conèixer els recursos i les estructures de què disposa l'Administració educativa per a combatre'ls, i també les polítiques públiques implementades durant els últims anys per a millorar el clima escolar.

Davant del que havia informat la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201040, de 29/07/2022](#), de la qual destaquem les recomanacions següents: que es promoguen periòdicament estudis que permeten conèixer la situació real i l'evolució de les conductes agressives i actituds violentes en els centres educatius; que es posen en

marxa programes específics de formació dirigits als equips docents i directius dels centres escolars que tinguen com a objectiu la ràpida detecció de les possibles situacions d'assetjament; i que s'impulsi l'elaboració de plans de prevenció de violència escolar per part dels centres educatius, amb especial referència als grups que es consideren més vulnerables per motius de diversitat funcional, d'ordre social o de gènere.

Amb data 29/08/2022 registrarem la preceptiva resposta de l'Administració educativa, la qual acceptava plenament les recomanacions referides, i indicava sobre aquest tema que estaven col·laborant amb altres entitats en la realització d'estudis sobre problemàtiques concretes, a fi de posar en marxa polítiques educatives encaminades a la seua prevenció, i reconeixien la necessitat d'ampliar la formació del professorat i dels equips tècnics en l'àmbit de la gestió de la igualtat i de la convivència.

Cal destacar-hi la indicació referida al fet que s'està treballant en un nou decret d'igualtat i convivència que recull les recomanacions emeses per aquesta institució quant a la participació efectiva de l'alumnat i les famílies en l'establiment de normes de convivència, la presa de decisions i la previsió i resolució pacífica dels conflictes. L'elaboració dels plans de prevenció, amb especial atenció als grups més vulnerables, per part dels centres escolars recomanada per aquesta institució també serà, segons ens ha informat la Conselleria, una de les línies d'actuació de la nova regulació.

L'Administració educativa va acceptar plenament les recomanacions anteriors, i parcialment les relatives a la posada en marxa de la figura del docent mediador per a la resolució de conflictes i la creació de les aules de convivència per al seguiment dels alumnes afectats per mesures correctores, ja que entenia que en aquests casos es podia acudir a altres fórmules alternatives sobre la base de l'autonomia pedagògica i organitzativa del centre. En aquests termes es va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201040, de 02/09/2022](#).

Queixa núm. 2201583. Personal especialista

La falta de resposta de l'Ajuntament de València davant la deficiència de personal especialista, en concret d'orientació psicopedagògica i audició i llenguatge en el Col·legi Municipal Benimaclet de València, va donar lloc a la presentació de queixes per part de pares i mares d'alumnes que es van acumular per a la seua tramitació conjunta.

Així, en data 12/05/2022 van ser admeses a tràmit i el Síndic de Greuges va sol·licitar informació, que li va ser remesa per l'Administració local. Davant d'aquesta informació va dictar [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201583, de 02/11/2022](#), mitjançant la qual es van formular a l'Ajuntament de València les recomanacions següents: que aprovara un procediment àgil de creació de places i que valorara la possibilitat d'utilitzar la gestió indirecta per a la prestació dels serveis especialitzats a través d'empreses col·laboradores o la realització de convenis de col·laboració amb organitzacions o entitats sense ànim de lucre.

En la tramitació de la queixa el defensor va destacar la consolidada com a doctrina constitucional, del dret fonamental a la igualtat en l'accés a l'educació, que exigeix a les administracions competents que oferisquen a cada alumne el tractament d'acord amb les seues necessitats per a desenvolupar la seua personalitat. Per tant, és obligació de l'Ajuntament de València garantir plenament el dret a l'educació inclusiva, equitativa i de qualitat en situacions com les investigades en l'objecte de la queixa.

El Síndic dictà la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201583, de 06/02/2023](#), després que l'Ajuntament de València acceptara totes les recomanacions i l'acreditació de l'esmena de les deficiències de personal especialista.

Queixa d'ofici 7/2022 (núm. 2200745). Presumptes deficiències en centre d'educació especial, Gargasindi

El dret fonamental a la igualtat en l'accés a l'educació de l'alumnat amb disfuncions o minusvalideses (article 27 en relació amb l'article 14 de la Constitució Espanyola, desenvolupat en els articles 73 a 75 de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació) ha d'aplicar-se conformement al mandat constitucional de procurar que la igualtat siga efectiva, remoure els obstacles que ho impedisquen o dificulten i procurar la integració social i laboral de les persones amb discapacitat i diversitat funcional (articles 9.2 i 49 de la Constitució).

Aquesta normativa interna ha d'interpretar-se conformement als tractats internacionals (article 10.2 de la Constitució), en concret, d'acord amb l'article 24 de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, de 13 de desembre de 2006, ratificada per Espanya mitjançant instrument de ratificació publicat en el BOE el 21 d'abril de 2008.

L'art. 2 de la Convenció estableix:

Per «discriminació per motius de discapacitat» cal entendre qualsevol distinció, exclusió o restricció per motius de discapacitat que tinga el propòsit o l'efecte d'obstaculitzar o deixar sense efecte el reconeixement, gaudi o exercici, en igualtat de condicions, de tots els drets humans i llibertats fonamentals en els àmbits polític, econòmic, social, cultural, civil o d'un altre tipus. Inclou totes les formes de discriminació, entre aquestes, la denegació d'ajustos raonables.

La funció d'aquesta institució, d'acord amb la normativa que la regula, està integrada per la «defensa dels drets i les llibertats reconeguts en el títol I de la Constitució Espanyola, en el títol II de l'Estatut d'Autonomia i en les normes de desenvolupament corresponent i els instruments internacionals de protecció dels drets humans i en la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana» (article 1 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges), a l'efecte de la qual supervisarà l'actuació de l'Administració Pública valenciana.

Aquest defensor entén que el dret a l'educació de l'alumnat amb necessitats específiques de suport educatiu, com també la protecció de la infància i l'adolescència, implica el deure i el dret a l'escolarització en centres docents amb unes infraestructures adequades i de qualitat.

Tot partint de les premisses anteriors, aquesta institució va obrir, mitjançant Resolució de data 04/03/2022, la queixa d'ofici núm. 2200745, amb la finalitat d'investigar i supervisar el presumpte mal estat i l'incompliment de la normativa referent a l'accessibilitat de l'immoble que està ocupant el Centre d'Educació Especial Gargasindi de Calp amb caràcter provisional en l'antic Centre de Formació de Persones Adultes de Benissa.

Atés el que va informar la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, el defensor va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200745, de 10/05/2022](#), de la qual destaquem la recomanació que es realitzaren les actuacions necessàries perquè es compliren les normes d'accessibilitat en el centre que està ocupant provisionalment el Centre d'Educació Especial Gargasindi a Benissa, s'eliminaren les barreres arquitectòniques existents de manera gradual i constant a través de la planificació d'actuacions (construcció de rampes, ascensor, si escau,

lavabos accessibles, etc.), i s'establiren terminis màxims de realització i dotació econòmica per a afrontar-les, a l'efecte de fer accessible el centre a l'alumnat amb mobilitat reduïda com més prompte millor.

El Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200745, de 29/07/2022](#). La resposta de l'Administració no satisfieix la pretensió de la recomanació, perquè l'Administració educativa es limitava a acceptar-la, però no indicava les mesures concretes que s'arbitrarien per a donar-los compliment, ni els terminis per a dur-les a terme.

Quant a la instal·lació de l'ascensor, si bé sí que analitzava una possible solució alternativa «remuntador d'escaleres», la desestimava perquè manifestava que perjudicaria l'evacuació de l'immoble, però no analitzava altres alternatives possibles i reiterava, quant a la instal·lació de l'ascensor, que les actuacions tardarien quasi el mateix que la tornada de la comunitat educativa al nou centre docent públic. No obstant això, cal no oblidar que la provisionalitat començà l'any 2019 i que, transcorreguts tres anys (encara que ja s'ha enderrocat l'edifici antic), estem en la fase d'adjudicació de la redacció del projecte del nou centre d'educació especial Gargasindi a Calp.

Arribats a aquest punt, el Síndic de Greuges va entendre que no s'havia acceptat la recomanació efectuada.

Queixa d'ofici 16/2021 (núm. 2103473). Falta de recursos de suport a alumnat amb necessitats educatives especials

Aquesta institució entén que ha de parar atenció a aquests fets conformement als principis de no-discriminació i normalització educativa. Això requereix, tant la dotació als centres, sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, de personal especialitzat, com la promoció de programes destinats a eliminar qualsevol barrera o obstacle que impedisca la seua normalització educativa. A més, i segons les característiques específiques de l'alumnat, hauran de ser integrats preferentment en centres ordinaris que incloguen, si escau, l'orientació a les famílies per a la necessària col·laboració entre escola i família.

Aquest és el cas de la queixa d'ofici de la qual ja vam donar compte en l'[Informe anual 2021](#), davant la falta de recursos de suport per a l'alumnat amb necessitats específiques en els centres docents següents: IES Vega Baixa, de Callosa de Segura, CEIP La Solana, d'Ontinyent i centres docents públics del municipi de Torrevieja (IES Torrevigia).

El Síndic de Greuges va sol·licitar a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport i a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, segons el seu àmbit competencial, informació per a conèixer en profunditat aquesta situació.

Atés el que s'havia informat, aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103473, de 18/01/2022](#).

De les diverses recomanacions que emetèrem, en destaquem una dirigida a totes dues Conselleries a l'efecte que es constituïra un grup de treball entre representants d'aquestes, amb la finalitat de revisar la normativa actual i el procediment existent (creació i dotació econòmica de places, gestió de borses, creació d'aquestes, etc.) i elaborar i aprovar un procediment més àgil i flexible, tant de creació de places com de gestió de borses per a acurtar els temps en la cobertura dels llocs de personal no docent adscrits als centres públics, com a recursos de suport a l'alumnat amb necessitats

educatives específiques amb la finalitat de donar cobertura a la baixes i vacants en el menor temps possible.

Així mateix, recomanarem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que cobrira, al més prompte possible, les baixes que, si s'escau, existiren en els centres objecte d'investigació d'aquesta queixa de personal de suport a l'alumnat amb necessitats educatives específiques i a l'estudi, per part de la Direcció General de Personal Docent i Direcció General d'Inclusió Educativa, d'un procediment més àgil i flexible a l'efecte de reduir els temps a l'hora de cobrir les vacants del personal docent de suport a l'alumnat amb necessitats educatives específiques.

A la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública recomanarem que cobrira, al més prompte possible, les vacants que, si s'escau, existiren en els centres objecte d'investigació d'aquesta queixa, de personal de suport a l'alumnat amb necessitats educatives específiques gestionats per la Conselleria esmentada.

El Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103473, de 01/04/2022](#), i, si bé la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport va acceptar les recomanacions dictades per aquesta institució, la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública va discrepar respecte de la recomanació de constituir un grup de treball per a elaborar i aprovar un procediment més àgil i flexible, tant de creació de places com de gestió de borses, per a acurtar els temps en la cobertura dels llocs de personal, recursos de suport per a l'alumnat amb necessitats educatives específiques.

Queixa d'ofici 6/2022 (núm. 2200683) Eliminació d'infraestructures educatives provisionals

El Síndic de Greuges, en data 10/07/2019, va iniciar una queixa d'ofici (queixa núm. 1902482, 23/2019) sobre l'ús prolongat de barracons prefabricats en els recintes de determinats centres docents per a suplir temporalment la insuficient capacitat de les seues instal·lacions.

El 09/05/2020 l'Administració educativa va acceptar les recomanacions formulades en la resolució ressenyada més amunt i per això tancàrem la queixa.

No obstant això, malgrat aquesta acceptació, l'Administració autonòmica va incomplir el seu compromís d'informar periòdicament del desenvolupament de les obres que s'estaven escometent des del tancament de la queixa d'ofici, tant directament per part de la Conselleria, com d'aquelles que s'hagueren acollit al Pla/Programa Edificant de la Generalitat o que estaven en tràmit de delegació de competències.

Aquesta institució entén que el dret a l'educació de la ciutadania i la protecció de la infància i l'adolescència impliquen el deure i el dret a l'escolarització en centres docents amb unes infraestructures adequades i de qualitat, i que l'efectiva satisfacció d'aquest dret es materialitza en l'eliminació de barracons per la construcció de noves instal·lacions que donen resposta a la demanda educativa.

Per tot això, aquesta institució, mitjançant resolució de data 25/02/2022, va obrir la queixa d'ofici núm. 2200683 amb la finalitat d'investigar i supervisar les actuacions de l'Administració educativa en aquest àmbit.

En la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200683, de 31/05/2022](#), el Síndic va concloure que la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport havia d'agilitar al màxim els procediments d'execució/adjudicació de les obres que

s'estigueren duent a terme directament per l'Administració autonòmica i també que es fera un seguiment de la gestió municipal de la competència delegada, a l'efecte d'eliminar com més prompte millor les instal·lacions provisionals en els centres educatius públics d'aquesta Comunitat Autònoma. Ens referim tant a aquells centres que es troben íntegrament en instal·lacions provisionals, com a aquells que tinguen part de les seues instal·lacions en aules prefabricades, amb la finalitat de disposar d'una oferta adequada i de qualitat de llocs escolars i d'instal·lacions educatives a la Comunitat Valenciana.

Així mateix, el defensor va recomanar que, amb una periodicitat semestral, s'informara aquesta institució del desenvolupament de les actuacions que s'estiguen duent a terme amb la finalitat d'eliminar les instal·lacions provisionals en els centres docents públics de la Comunitat Valenciana, tant les actuacions que es desenvolupen tant per part de la Conselleria directament com aquelles que s'hagen acollit al Pla/Programa Edificant de la Generalitat; així mateix, que es proporcionara informació detallada als representants de la comunitat educativa dels centres afectats sobre els resultats del seguiment dels processos iniciats per a l'eliminació de les aules prefabricades existents en aquests.

L'Administració educativa va acceptar les recomanacions, per la qual cosa es va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200683, de 25/08/2022](#).

En el tancament ressenya el defensor va manifestar que si bé es reconeixia l'esforç realitzat des de l'Administració autonòmica i l'adopció i el compromís d'adoptar mesures concretes per a donar compliment a la resolució de consideracions, la Comunitat Valenciana no es trobava lliure de centres docents situats íntegrament en instal·lacions educatives provisionals, una provisionalitat que s'allarga a l'espera de la construcció d'un nou centre i, per tant, es produeix un retard per a garantir a la seua comunitat educativa el dret a comptar amb unes infraestructures de qualitat i unes aules dignes.

Queixa d'ofici 14/2022 (núm. 2201623). Inactivitat normativa de l'Administració autonòmica educativa en el reconeixement de retribucions al personal docent en pràctiques

El nombre de queixes presentades per funcionaris docents en pràctiques i la inexistència de desenvolupament reglamentari que impedia, segons la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, el reconeixement de complements retributius (triennis i sexennis) durant el temps de pràctiques van donar lloc a la [Resolució d'inici d'investigació de queixa d'ofici de la queixa núm. 2201623, de 18/05/2022](#).

El Síndic de Greuges va sol·licitar a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport un informe detallat amb la finalitat d'investigar i supervisar les actuacions de l'Administració per a impedir aquesta discriminació retributiva del personal docent en pràctiques, mitjançant el desenvolupament reglamentari de la Llei 4/2021, de 16 d'abril, de funció pública valenciana, i corregir la inactivitat normativa que s'arrossegava durant més de deu anys.

Atés el que va informar l'Administració educativa, aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201623, de 26/09/2022](#), dirigida a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, de la qual destaquem les consideracions següents: que impulse la tramitació del Projecte de decret per al desenvolupament reglamentari que regule les retribucions que ha de percebre el personal docent que és nomenat funcionari en pràctiques; que, una vegada que estiga vigent, s'abonen les retribucions i s'eviten demores excessives; i que es valore informar favorablement l'efecte retroactiu del reglament.

Amb data 26/10/2022 registrarem la preceptiva resposta de l'Administració en la qual acceptava les recomanacions i els suggeriments realitzats pel Síndic de Greuges en la Resolució de data 26/09/2022 i en la qual especificava que s'havien sol·licitat els informes preceptius per a la remissió al Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, i que en l'articulat del Projecte de decret s'havia establert com a data d'efectes retroactius l'1 de setembre de 2021.

El Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201623, de 02/12/2022](#), ja que considerava que la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport havia acceptat les recomanacions i els suggeriments que li van ser formulats pel Síndic de Greuges en data 26/10/2022, i es comprometia a adoptar mesures per a donar-los compliment efectiu.

Queixa d'ofici 5/2022 (núm. 2200550). Demora en l'abonament de retribucions del professorat de centres docents privats concertats

Com a qüestió prèvia, cal dir que la tardança en l'abonament de les retribucions reportades genera greus problemes tant al professorat afectat com a les seues famílies, i que els salaris del personal docent han de ser abonats per l'Administració al professorat com a pagament delegat. La gestió del pagament delegat de la nòmina del personal docent dels centres privats en règim de concert a la Comunitat Valenciana correspon a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport.

Aquesta institució entén que la remuneració és la contraprestació que ha de percebre l'empleat públic o privat com a conseqüència de la prestació dels seus serveis; és a dir, pel treball realitzat. Per això és necessari recordar que la remuneració del treballador constitueix un dret fonamental per a aquest i que, per tant, ha de rebre en contraprestació el seu sou dins del termini i en la forma escaient pel seu ocupador; en aquest cas per l'Administració educativa en pagament delegat. En conseqüència, el pagament puntual de la remuneració és una obligació de l'Administració educativa amb aquest col·lectiu de professorat docent en centres docents privats concertats.

Tot partint d'aquestes premisses es va iniciar la present queixa d'ofici davant la demora en l'abonament de les retribucions al professorat dels centres docents privats concertats.

El síndic de Greuges va sol·licitar a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport informació per a conèixer en profunditat aquesta situació.

Davant del que havia informat l'Administració educativa, aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200550, de 20/05/2022](#).

De les diverses recomanacions que vam emetre, destaquem que s'hauria d'extremar al màxim la diligència en les actuacions organitzatives i administratives per a garantir l'abonament de les retribucions al professorat docent en centres docents concertats privats des del mateix inici del curs escolar 2022/2023, i evitar demores en el pagament delegat. Així mateix, recomanarem que es realitzaren reunions informatives amb els centres docents privats concertats o els seus representants autoritzats, a l'efecte de reduir les demores en la remissió dels fets causants de les variacions sol·licitades en nòmines i de la documentació acreditativa que s'ha d'acompanyar a la sol·licitud; finalment, recomanarem elaborar notes informatives a l'efecte de remetre-les als centres concertats perquè les facen arribar al professorat docent.

Així mateix, suggerírem que es dugueren a terme els estudis pertinents per a acurtar els terminis de tramitació i resposta a les sol·licituds de nòmina presentades pels centres docents privats concertats, per a evitar demores innecessàries, i que es valorara la reducció/ampliació de terminis i requeriments, a la recerca d'una major celeritat en la tramitació de les incidències detectades en la tramitació dels processos de la gestió administrativa.

L'Administració educativa va acceptar les nostres recomanacions i suggeriments, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200550, de 05/08/2022](#).

Queixa núm. 2201167. Disconformitat amb el calendari de les proves de la Junta Qualificadora de Coneixements de València

Com a consideracions prèvies hem de tenir en compte la tasca socioeducativa que duen a terme les escoles de formació de persones adultes, el perfil de l'alumnat diferent del de l'alumnat de les escoles oficials d'idiomes i el de les universitats, i l'itinerari educatiu que es planifica en relació amb el calendari escolar.

La present queixa va ser formulada per alumnat de les escoles de persones adultes i també per part del professorat tant dels centres de titularitat de la Generalitat com de centres de titularitat municipal. De les qüestions plantejades en la queixa, les més rellevants eren que es mantinguera l'anterior calendari de les proves, dues convocatòries anuals, i que se'ls donara audiència en el moment que s'iniciaren els tràmits per a elaborar els pròxims calendaris.

El Síndic de Greuges va sol·licitar a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport informació per a conèixer en profunditat aquesta situació.

Davant del que va informar l'Administració educativa, aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201167, de 29/07/2022](#).

De les diverses recomanacions i suggeriments que emetérem, destaquem que es realitzaren dues convocatòries anuals i que el primer examen fora al juny, finalitzat el curs impartit per les escoles, tal com es realitzava l'any 2018; també que es generaren vies de participació per a oir les escoles de persones adultes en l'elaboració dels calendaris de les proves per la Junta de Qualificadora de Coneixements de València.

L'Administració educativa va acceptar les recomanacions i els suggeriments, per la qual cosa el Síndic va dictar [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201167, de 30/09/2022](#), si bé es va matisar en la resolució que aquesta institució interpreta que es tindria en compte el calendari escolar de l'alumnat dels centres de formació de persones adultes a l'hora de planificar les proves en les pròximes convocatòries; aquesta matisació no va ser desvirtuada per l'Administració educativa.

Queixa núm. 2200342. Transport escolar. Entorns escolars segurs

Cal ressenyar que des d'aquesta institució sempre hem considerat la necessitat d'incrementar i reforçar la seguretat viària en l'entrada i en els accessos als centres escolars, amb l'objectiu de cercar transformar en camins segurs l'entorn dels col·legis, a través de la col·laboració i cooperació entre l'Administració del Consell i l'Administració

local valenciana, cadascuna des del seu àmbit competencial, a l'efecte d'incrementar l'espai pel qual han de passar els escolars i minimitzar així el risc d'accidents.

La present queixa va ser formulada per una ciutadana, en nom de l'Associació de Pares i Mares del CEIP Santa Anna, d'Oliva, quant a la falta de resposta a les seues sol·licituds d'autoritzacions excepcionals de transport escolar per la perillositat que existeix en la ruta a peu i atés que l'Ajuntament d'Oliva no l'ha adaptada a l'ús d'escolars.

El Síndic de Greuges va sol·licitar informació, per a conèixer en profunditat aquesta situació, a l'Ajuntament d'Oliva i a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport.

Tenint en compte el que informaren les administracions públiques, centràrem l'estudi de la queixa en els aspectes següents: a) contingut de l'acte administratiu dictat i el contingut de les futures resolucions administratives que es dicten en relació amb autoritzacions excepcionals de transport escolar, b) la participació de la comunitat educativa en les decisions que l'afecten i c) la seguretat de l'alumnat que acudeix a peu al centre docent públic; aquesta defensoria va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200342, de 07/06/2022](#).

De totes les recomanacions que vam emetre, en destaquem una dirigida a l'Ajuntament d'Oliva en la qual se li recomanava que adoptara totes les mesures necessàries per a garantir la seguretat viària de l'alumnat en els accessos i vies per a vianants al centre docent públic CEIP Santa Anna.

Així mateix, recomanàrem a l'Ajuntament d'Oliva i a la Conselleria d'Educació Cultura i Esport que es mantingueren reunions conjuntes amb l'AMPA i la direcció del centre a fi de garantir la seguretat viària de l'alumnat; i també que totes les actuacions que es realitzaren en relació amb l'autorització excepcional de transport escolar foren comunicades a la comunitat educativa.

El Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200342, de 04/08/2022](#) i no va considerar acceptats els suggeriments i les recomanacions efectuades, ja que la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, si bé va manifestar que els acceptava, no va determinar les mesures adoptades per al seu compliment. Solament va formular una declaració de voluntats però no va establir mesures concretes per a donar-los compliment efectiu, i l'Ajuntament d'Oliva ni tan sols es va pronunciar en relació amb les consideracions realitzades.

Queixa núm. 2201888. Seguretat de menors en infraestructura educativa

La present queixa tractava sobre la falta de resposta a l'escrit formulat davant l'Ajuntament, en què es denunciaven les condicions de seguretat per als menors en l'immoble ocupat per una escola Infantil.

El Síndic de Greuges va sol·licitar a l'Ajuntament d'Alacant i a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, segons el seu àmbit competencial, informació per a conèixer en profunditat aquesta situació.

Atés el que van informar i les al·legacions formulades per l'autor de la queixa, aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201888, de 31/08/2022](#).

Hi destaca la recomanació realitzada a les dues administracions públiques perquè conjuntament efectuaren una visita d'inspecció a les instal·lacions del centre a l'efecte

de comprovar que compleix amb les normes de seguretat aplicables, i a fi que s'hi protegira la seguretat dels menors. I si el resultat fora negatiu, que s'adoptaren les mesures necessàries perquè la seguretat hi fora garantida, i tot això en nom de l'interés superior del menor i la salvaguarda dels drets de les persones menors.

Aquesta defensoria va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201888, de 31/10/2022](#) i si bé la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport va acceptar les recomanacions dictades per aquesta institució, cal remarcar que l'Ajuntament d'Alacant no va manifestar el seu posicionament quant a la recomanació de realitzar visita d'inspecció a l'immoble i, si escau, ordenar mesures de seguretat, per tant es va entendre com a no acceptada.

En el tancament ressenyat el defensor va manifestar que no competeix a aquest Síndic resoldre les qüestions entre parts que afecten relacions juridicoprivades, com poden ser entre els comuns d'una comunitat de propietaris o, entre aquestes i els veïns confrontants, i que en aquests casos cal recórrer als tribunals ordinaris de justícia a l'efecte de dirimir les seues controvèrsies.

Queixa d'ofici 17/2021 (núm. 2103758). Falta de professorat, inici de curs en institut d'educació secundària

Tal com detallàrem en l'[Informe anual 2021](#), en l'IES Montserrat Roig d'Elx el començament del curs escolar 2021/2022 es va autoritzar un nou grup del Cicle Superior de Dietètica per a donar resposta a l'elevada demanda d'alumnat amb interès a cursar el cicle. Els estudis s'iniciaren sense que s'hi haguera incorporat la totalitat del professorat previst per a impartir-lo. Aquest assumpte va motivar l'obertura d'una investigació d'ofici

En la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103758, de 21/01/2022](#), el Síndic va concloure que la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport havia d'extremar al màxim la diligència en les actuacions organitzatives per a garantir el dret fonamental a l'educació de l'alumnat, a l'efecte d'iniciar el curs escolar 2022/2023 amb la plantilla al complet, amb la finalitat que no es tornara a produir la pèrdua de classes i, per tant, de formació necessària de l'alumnat del centre.

L'Administració educativa va acceptar les recomanacions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103758, de 09/03/2022](#).

3.4.2 Drets lingüístics

Davant les denúncies de la ciutadania, aquesta institució ha continuat investigant les actuacions i inactivitats de les administracions públiques valencianes amb l'objectiu de garantir la normalització lingüística perquè, en cap cas, pugui prevaldre una llengua sobre l'altra, valencià o castellà; com també per a assegurar el ple exercici del dret a la no-discriminació per motius lingüístics.

Queixa núm. 2201095. Pressupostos participatius, cooficialitat lingüística

La present queixa parteix de la disconformitat del ciutadà amb l'ús exclusiu del castellà (carta rebuda, web per a participar en les votacions) en els processos de participació dels veïns del municipi en els pressupostos de l'entitat local.

El Síndic de Greuges va sol·licitar informació a l'Ajuntament de Cabanes a fi de constatar el que la persona promotora exposava en la seua queixa.

En la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201095, de 02/06/2022](#) el Síndic va formular diverses recomanacions i suggeriments, entre els quals destaquem el màxim respecte al règim de cooficialitat lingüística que ha d'observar l'Ajuntament en aquelles actuacions que fomenten la participació de la ciutadania en la distribució dels recursos públics, i també que en els pròxims procediments participatius que es convoquen es tinga en compte la cooficialitat lingüística vigent en aquesta Comunitat.

Aquesta defensoria va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201095, de 29/07/2022](#), i entenia que no eren acceptades les recomanacions i els suggeriments formulats per aquesta institució, ja l'Administració local no indicava mesures concretes per a donar-los compliment efectiu.

Queixa núm. 2202162. Dret a comunicar-se en la llengua elegida

Una ciutadana va plantejar la queixa núm. 2202162 al Síndic per una reclamació de drets lingüístics a Ajuntament de Vilallonga, al qual sol·licitava poder rebre les comunicacions en la llengua triada, valencià, amb independència que el seu domicili estiguera fora de la Comunitat Valenciana.

La queixa va ser admesa a tràmit i amb data 25/07/2022 es va sol·licitar informe a l'Ajuntament, que el va remetre a aquesta institució en data 1/08/2022 i va determinar que el Síndic de Greuges dictara la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2202162, de 15/09/2022](#). En la resolució es precisa que les actuacions realitzades per l'Ajuntament han de ser compatibles amb el respecte al fet que la ciutadana trie la llengua cooficial que consideren en les seues relacions amb l'Administració, atés que, independentment que la interessada residisca fora de la Comunitat Valenciana, els efectes de les seues comunicacions es produeixen en el terme municipal de Vilallonga.

El que hem exposat va determinar que en la referida resolució es formularen a l'Ajuntament les recomanacions següents: que es donara resposta a la ciutadana en la llengua triada per ella per a relacionar-se amb l'Administració i que s'adoptaren mesures, incloses les electròniques, per a adaptar les seues notificacions al règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana.

L'expedient de queixa va ser tancat mitjançant la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2202162, de 10/10/2022](#), atés que l'Ajuntament de Vilallonga va acceptar expressament les recomanacions.

Queixa núm. 2200289. Relacions de l'Administració educativa amb les famílies de l'alumnat, llengües cooficials

La queixa porta causa de la reclamació formulada per una ciutadana, com a membre del Consell escolar del CEIP JAUME I d'Eix, que en data 19/7/2021 va acordar la presentació d'una sol·licitud davant la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport amb la petició que la memòria de final del curs i els documents administratius que es generen des de les plataformes oficials de la Conselleria, com també la informació del canal oficial Telegram de GVA Educació, s'emeteren en les dues llengües oficials, però no va obtindre cap resposta.

Després de la tramitació de la queixa, aquesta defensoria dictà la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200289, de 21/03/2022](#).

De totes les recomanacions dirigides a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, destaquem que es garantisca «el dret dels ciutadans a dirigir-se i obtenir resposta de l'Administració de la Comunitat Valenciana en qualsevol de les seues dues llengües oficials i a rebre resposta en la mateixa llengua utilitzada».

Així mateix, suggerirem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que adoptara totes les mesures que foren necessàries, incloses les pressupostàries i tecnològiques, per a adaptar al règim de cooficialitat lingüística vigent de la Comunitat Valenciana les memòries finals de curs que es remeteren als centres docents públics, ja que entenem que van dirigides a tota la comunitat educativa, incloses les famílies de l'alumnat, com també el canal oficial de Telegram de GVA Educació.

Transcorregut amb excés el mes de termini, i atés que no constava a aquesta institució que l'Administració educativa haguera donat cap resposta a les consideracions formulades en la Resolució de data 21/03/2022, de manera que s'havia incomplert el termini legal màxim d'un mes previst en la norma, aquest Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200289, de 19/05/2022](#), i entenia que no s'havien acceptat les nostres recomanacions i suggeriments.

3.4.3 Cultura. Patrimoni cultural

Les queixes que tenen per objecte denunciar el deficient estat de conservació dels immobles protegits per raons d'interés cultural són una constant en aquesta institució. Al llarg de l'any 2022 hem rebut nombroses denúncies en aquesta matèria.

La Comunitat Valenciana té un patrimoni cultural enorme. Són milers els immobles que gaudeixen d'alguna mena de protecció com a béns d'interés cultural o béns de rellevància local. El manteniment de tots aquests immobles en un adequat estat de conservació és un objectiu difícil d'aconseguir. És freqüent que els seus propietaris, ja siguin entitats públiques o persones privades, no disposen dels mitjans econòmics suficients per a mantenir-los en bones condicions.

Així mateix, algun dels immobles protegits són amenaçats per la realització d'activitats indegudes dins del perímetre del seu àmbit de protecció, les quals posen en perill la seua adequada conservació.

Resulta molt habitual que aquesta institució haja de pronunciar-se reiteradament sobre un mateix immoble. El Síndic emet una recomanació que l'Administració pública accepta formalment, però que després no es compleix de manera real i efectiva. La persona que formula la queixa acudeix una vegada i una altra al Síndic per denunciar que un determinat immoble segueix sense ser reparat o rehabilitat, malgrat la recomanació emesa pel Síndic.

La postura d'aquesta institució és molt clara. Cada vegada que la persona interessada ens comunica que la recomanació no s'està complint, tornem a intervenir en l'assumpte. De vegades el Síndic ha dictat fins a cinc o sis recomanacions respecte d'un mateix immoble, a una mitjana d'una cada any.

Els departaments encarregats de gestionar el patrimoni cultural valencià en les diverses entitats públiques investigades continuen demanant més recursos personals i econòmics per a poder afrontar tot el treball que tenen. La falta de mitjans impedeix que

L'Administració pública tramite amb rapidesa els diversos procediments per a protegir els immobles o declarar la seua protecció.

Queixa núm. 2103537. Deficient estat de conservació del castell de Santa Bàrbara a Ademuz (bé d'interés cultural)

L'associació autora de la queixa denunciava, una vegada més, tant a l'Ajuntament d'Ademús, com a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, el deficient estat de conservació en què es trobava el Castell de Santa Bàrbara, bé declarat d'interés cultural.

Els fets que constitueixen l'objecte de la present queixa van ser ja denunciats per primera vegada davant aquesta institució amb data 04/01/2016 (expedient de queixa núm. 1600077), és a dir, fa més de set anys.

El Síndic ha emés quatre recomanacions amb dates 29/04/2016, 10/05/2017, 27/06/2018 i 18/05/2020, les quals van ser formalment acceptades per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport i per l'Ajuntament d'Ademús.

No obstant això, en la tramitació del present expedient de queixa aquest Ajuntament no va remetre a aquesta institució l'informe amb data 08/11/2021. I la Conselleria, malgrat haver requerit a l'Ajuntament el compliment de les seues obligacions legals com a propietari del castell, no ha obtingut cap resultat satisfactori ni tampoc ha adoptat, per falta de mitjans, cap mesura de manera subsidiària.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103537, de 09/02/2022](#), i va recomanar a l'Ajuntament d'Ademús i a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que, tenint en compte el dilatat període de temps transcorregut des de la primera denúncia formulada davant aquesta institució, amb data 04/01/2016, i en compliment de les nostres quatre recomanacions de dates 29/04/2016, 10/05/2017, 27/06/2018 i 18/05/2020, s'adoptaren tots els mitjans necessaris per a millorar el deficient estat de conservació del Castell de Santa Bàrbara.

Totes dues entitats públiques, malgrat haver acceptat formalment la nostra Resolució de consideracions de data 09/02/2022, no van concretar un calendari aproximat dels treballs a realitzar ni tampoc van especificar les partides pressupostàries compromeses per afrontar-los, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103537, de 30/05/2022](#).

Queixa núm. 2103050. Estacionament indegut de vehicles, neteja de pintades i reparació del mur en les drassanes del Grau (bé d'interés cultural)

L'associació interessada va denunciar davant l'Ajuntament de València l'estacionament indegut de vehicles, la manca de neteja de pintades i la necessària reparació del mur en les drassanes del Grau (bé declarat d'interés cultural).

Aquests fets ja van ser objecte de la nostra recomanació en la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2001506, de 21/09/2020](#), en la qual destaquem la necessitat d'adoptar totes les mesures per a eliminar correctament les pintades efectuades sobre el referit bé d'interés cultural (també en l'intradós de les portes posteriors i les portes d'aquest, que donen al carrer Salvador Gasull) i evitar de manera efectiva l'estacionament indegut de vehicles al costat de la seua façana posterior i de les laterals.

Malgrat el temps transcorregut des de la referida recomanació, i davant les al·legacions formulades per l'associació autora de la queixa, no s'havia evitat l'estacionament indegut de vehicles ni tampoc s'havien netejat de manera efectiva les pintades.

Una vegada finalitzada la investigació, el Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103050, de 30/12/2021](#). En la resolució recomanava a l'Ajuntament de València que s'eliminaren correctament totes les pintades presents en el bé d'interés cultural, es reparara i es rehabilitara el mur lateral que dona a la plaça del Tribunal de les Aigües, i s'evitara l'estacionament indegut de vehicles al costat de la seua façana posterior i de les laterals.

L'Ajuntament de València va acceptar la recomanació i per això el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103050, de 18/03/2022](#).

3.5 Habitatge

L'efectivitat del dret a l'habitatge ha centrat, un any més, l'activitat del Síndic de Greuges.

Tal com hem exposat en les resolucions que hem dictat sobre aquesta qüestió, el gaudi d'un habitatge digne, a més de constituir un dret estatutari (article 16 de l'Estatut d'Autonomia), facilita l'accés a altres drets i constitueix un important factor de protecció davant de la pobresa. De la mateixa manera, la pèrdua d'un allotjament estable i digne esdevé, sovint, la porta d'entrada a situacions d'exclusió social que, malauradament, tal com ens mostra la realitat, són difícils de revertir.

Per això considerem que, en un escenari d'incertesa econòmica com el que estem vivint, garantir que els ciutadans tinguen un accés real i efectiu a un allotjament estable i de qualitat (i/o que puguen mantenir-se en el gaudi d'aquest) ha de constituir una prioritat essencial de l'actuació dels poders públics, que acaba redundant en l'assoliment i l'efectivitat d'altres drets essencials per a la ciutadania.

D'altra banda, hem continuat insistint que, des de l'aprovació de la Llei 2/2017, de 3 de febrer, per la funció social de l'habitatge (d'ara endavant, LFSV), el dret a un allotjament estable constitueix un autèntic dret subjectiu de les persones amb veïnatge civil a la nostra Comunitat, la garantia i l'efectivitat del qual poden reclamar als poders públics i la satisfacció del qual constitueix una obligació jurídica de les administracions públiques, autonòmica i locals.

Una vegada establides les premisses anteriors, hem de començar per exposar que una part important de l'activitat del defensor en aquesta matèria està integrada per l'estudi i la tramitació de les reclamacions que els ciutadans ens plantegen en relació amb l'accés a un habitatge públic.

Tal com hem exposat reiteradament en els últims informes anuals presentats a les Corts, el nombre d'habitatges que integren el parc públic és insuficient per a atendre les necessitats de la població valenciana, cosa que condueix al fet que les administracions no puguen atendre les sol·licituds de totes les persones mitjançant la posada a la disposició d'un habitatge públic.

En aquest marc, i sobre la base del que s'estableix en la legislació autonòmica d'habitatge, aquesta institució ha recordat a les diverses administracions amb competències en la matèria que l'absència d'un habitatge públic lliure per a adjudicar a la unitat de convivència no es pot convertir en una causa que demore (indegudament) la satisfacció del dret a l'habitatge del qual són titulars les ciutadanes i els ciutadans valencians; en aquests casos, hem posat l'accent en l'obligació de concedir, d'ofici, algun dels mecanismes alternatius previstos expressament en la LFSV.

Igual que hem exposat en informes anuals anteriors, es parteix de la consideració, comptat i debatut, que el sistema establert en la LFSV és un sistema en el qual la persona que manifesta una situació de pobresa en habitatge ha de ser atesa de manera integral per les administracions amb competències en matèria d'habitatge, i de resultes de la seua intervenció ha d'obtenir una solució real i efectiva, que pal·lie aquesta mancança d'habitatge; un sistema en el qual, davant la manifestació d'una necessitat d'habitatge, s'atorgue l'ús i el gaudi d'un allotjament (públic o, fins i tot, lliure) o de recursos econòmics (ajudes) per a poder accedir-hi i veure satisfet d'aquesta manera el seu dret subjectiu a l'habitatge.

En aquest sentit, i tal com hem indicat arran de la tramitació de la queixa d'ofici 2103262, considerem pertinent destacar la posada en marxa per part de la Generalitat d'un sistema de concessió d'ajudes directes (disposició addicional 36a de la Llei de pressupostos de la Generalitat per a 2023) per a aquells casos en els quals no existisca un habitatge per a assignar al sol·licitant que pertanga a una unitat familiar especialment vulnerable, tal com va recomanar el Síndic de Greuges.

Així mateix, hem reiterat que la gestió de les sol·licituds d'adjudicació d'un habitatge públic no pot trobar-se sostreta als principis generals que regulen qualsevol procediment administratiu i, especialment, als drets que es deriven del dret a una bona administració del qual són titulars les persones que resideixen a la nostra Comunitat Autònoma (articles 8 i 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i article 41 de la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea).

Per això, hem reiterat la necessitat que, en el termini marcat per la legislació aplicable, l'Administració dicte una resolució expressa i motivada: la persona sol·licitant de l'habitatge, una vegada presentada la seua petició d'adjudicació, té dret a rebre una resolució expressa en la qual se li indique, com a mínim, en quins termes ha sigut presa en consideració la seua sol·licitud, quines mesures s'han adoptat per a donar compliment al dret que s'està exercint (i la satisfacció del qual constitueix una obligació jurídica de l'Administració) i quin recurs concret se li assigna per a fer-lo efectiu.

De la mateixa manera, hem recordat a l'Administració autonòmica que les persones físiques tenen el dret a triar, en tot moment, com volen relacionar-se amb aquella i si desitgen emprar (o no) mitjans de tramitació electrònica en les seues sol·licituds, i que no seria lícit (en aquest àmbit) imposar la utilització d'aquests mitjans telemàtics.

En relació amb la tramitació dels procediments, hem analitzat les incidències que les persones interessades ens exposen que s'hi produeixen (generalment com a conseqüència de la tramitació de procediments telemàtics o híbrids) i hem recordat a l'Administració els deures que la concerneixen de facilitar als ciutadans l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions, mitjançant el disseny de procediments senzills, clars, eficaços, i en què la resolució dels dubtes i errors comesos estiga prevista i siga efectivament implementada; essencialment, a través de tràmits que ja estan legalment previstos, com ara el requeriment d'esmena de les sol·licituds i que, segons hem detectat, no sempre són emprats per l'Administració.

Finalment, al llarg d'aquest exercici hem tingut especialment en compte aquells supòsits en què la persona interessada manifesta que, en la seua unitat familiar, s'integra una persona menor d'edat.

En aquests casos, a partir de la titularitat dels drets que corresponen al subjecte menor d'edat i la normativa transversal existent sobre aquest tema, hem recordat a la Generalitat l'obligació que li incumbeix de fer prevaler, com a interès principal, l'interès superior del menor, davant de qualsevol altre interès legítim que pugua concórrer i, en conseqüència, efectuar l'atorgament, real i efectiu, d'una solució residencial per a aquestes unitats de convivència.

En un altre ordre de qüestions, i igual que en exercicis anteriors, hem tramitat i hem resolt les queixes presentades per la ciutadania valenciana sobre les demores que es produeixen en relació amb les ajudes al lloguer o la rehabilitació d'habitatge.

En aquest sentit, hem insistit en la importància que presenta, en un escenari d'incertesa econòmica com és el que la nostra societat viu en aquests moments, el fet que els recursos disposats per a facilitar l'accés i/o manteniment d'un habitatge digne arriben a aquells sectors de la població que més els necessiten; aquest objectiu constitueix, d'aquesta manera, una de les principals exigències de les polítiques públiques en matèria d'habitatge. A aquest efecte, tramitar i resoldre amb promptitud les ajudes per a l'habitatge sol·licitades constitueix una tasca de màxima importància i, a aquest efecte, cal dissenyar procediments senzills, àgils, flexibles i eficaços.

Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (EVha)

Queixa d'ofici 15/2021 (núm. 2103262). Reglament del Registre d'Habitatge de la Comunitat Valenciana i procediment d'adjudicació d'habitatges

El Síndic va iniciar la present investigació d'ofici després de la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* del dia 14/09/2021 del Decret 106/2021, de 6 d'agost, del Consell, del Registre d'Habitatge de la Comunitat Valenciana i del procediment d'adjudicació d'habitatges.

El decret citat optava per un procediment de tramitació exclusivament electrònic de les sol·licituds d'adjudicació d'habitatge. En aquest procediment la persona demandant d'habitatge estava obligada a presentar per mitjans electrònics la seua sol·licitud d'inscripció en el Registre de Demanda d'Habitatge; una inscripció que constituïa un requisit obligatori per a ser, posteriorment, adjudicatari d'un habitatge.

D'altra banda, la lectura del decret dictat pel Consell va generar a aquesta institució determinats interrogants sobre la seua plena compatibilitat amb les previsions contingudes en la Llei 2/2017, de 3 de febrer, per la funció social de l'habitatge (LFSV), tal com el defensor ja va exposar en l'[Informe anual 2021](#) (p. 95 a 97).

Preocupava al defensor que el sistema que es dissenyara a partir del referit decret desvirtuara l'obligació de l'Administració de satisfer el dret a l'habitatge dels sol·licitants en aquells casos en què no existiren habitatges disponibles per a adjudicar, a causa d'insuficiència de parc públic, perquè no s'aplicaven d'ofici en aquests supòsits mecanismes alternatius que oferiren una solució real i efectiva al problema que experimenta la persona sol·licitant de l'allotjament.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103262, de 04/05/2022](#), en la qual va dirigir diverses recomanacions sobre aquestes qüestions a la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica.

En primer lloc, el defensor va recomanar a la Conselleria que modificara el contingut del Decret 106/2021, revisara l'obligació de realitzar per mitjans *exclusivament* electrònics els tràmits previstos en el Decret per a la inscripció en el Registre de Demanda d'Habitatge, com també les seues renovacions posteriors.

En segon lloc, va instar la Conselleria d'Habitatge que adoptara les mesures necessàries per a garantir el dret dels administrats a obtenir, en un termini raonable, una resolució expressa, motivada i congruent a la sol·licitud d'habitatge que havien formulat.

Així mateix, recomanàrem a l'Administració autonòmica que adoptara totes les mesures que estigueren al seu abast perquè el sistema d'atenció als demandants d'habitatge es configurara com un sistema d'atenció integral, de manera que les persones sol·licitants

d'habitatge (i, especialment, les persones en situació de vulnerabilitat i/o risc d'exclusió social) obtingueren, de resultes de la seua intervenció, l'efectiva i real provisió d'un habitatge assequible, digne i adequat, d'acord amb el que s'estableix en la LFSV (especialment, article 7), ja siga mitjançant la concessió de l'ús d'un habitatge, ja siga mitjançant la concessió d'una ajuda econòmica.

Finalment, recomanàrem a la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica que, en l'exercici de les seues competències en matèria d'iniciativa legislativa en el marc del Consell, adopte totes les accions al seu abast perquè els pressupostos de la Generalitat prevegen les dotacions apropiades per a assegurar l'efectivitat del dret a l'habitatge mitjançant la gradual ampliació del parc públic d'habitatge.

En la resposta emesa a la resolució l'Administració autonòmica va acceptar totes les recomanacions emeses pel defensor.

En aquest sentit, la Conselleria d'Habitatge ens va comunicar que havia iniciat el procediment de modificació del Decret 106/2021, per a eliminar l'obligatorietat que el procediment d'inscripció en el Registre de Demanda d'Habitatge fora tramitat per mitjans *exclusivament* electrònics.

Així mateix, ens va indicar que introduiria modificacions en el procediment amb la finalitat que, una vegada conclosa la tramitació administrativa de la sol·licitud d'habitatge, es dictara una resolució expressa i motivada, que fora notificada a les persones sol·licitants.

Finalment, destaquem que l'Administració autonòmica ens va informar que, amb motiu de la tramitació de la llei de pressupostos corresponent a l'exercici 2023, es proposaria introduir-hi les modificacions legals que permeteren concedir ajudes econòmiques directes a les unitats de convivència especialment vulnerables (art. 2.2 de la LFSV) per a les quals no hi ha disponible un habitatge que satisfaga les seues necessitats.

L'acceptació de les recomanacions emeses va determinar que el Síndic dictara la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103262, de 14/09/2022](#).

En tot cas, en aquesta resolució de tancament es va informar a la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica que, transcorregut un període prudencial de temps, aquesta institució faria un seguiment de la queixa, a fi de comprovar l'efectiva posada en marxa de les mesures anunciades en l'informe emés, com també el seu impacte en la satisfacció del dret de la ciutadania valenciana a un habitatge digne, adequat i assequible, especialment, en el cas dels col·lectius més vulnerables.

Queixa núm. 2202648. Demora en la concessió d'habitatge públic

Com en exercicis anteriors, el defensor ha tramitat durant l'any 2022 nombrosos expedients de queixa relatius a la demora que es produeix en la resolució, per part de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica, de les sol·licituds de concessió d'un habitatge públic, formulades per aquells ciutadans que viuen una situació de pobresa en habitatge. Com a exemple d'aquesta situació exposem l'expedient 2202648.

En el seu escrit de queixa la persona interessada manifestava reclamació per la demora en la qual estava incorrent la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica a l'hora de resoldre la sol·licitud d'adjudicació d'un habitatge públic que havia formulat. També hi indicava la persona interessada que la seua unitat familiar s'integrava, a més de per ella mateixa, per la seua filla, una persona menor d'edat (4 anys).

El Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2202648, de 24/10/2022](#), mitjançant la qual va recomanar a la Conselleria esmentada que continuara adoptant les mesures necessàries per a complir amb les recomanacions que li va formular en la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103262, de 04/05/2022](#) i que havia acceptat expressament, tal com s'ha exposat prèviament en aquest *Informe anual 2022* en l'apartat en què es dona compte de les queixes d'ofici.

Així mateix, i en relació amb el problema manifestat per la persona promotora de l'expedient, recomanarem a l'Administració autonòmica que analitzara la petició d'habitatge formulada i que dictara una resolució expressa i oferira una *solució real i efectiva* a les necessitats d'allotjament que quedaren constatades, i que tinguera en compte a aquest efecte, d'una manera especial i primordial, la presència d'una persona menor d'edat en la unitat de convivència de la sol·licitant i l'obligació d'aqueixa Administració de fer prevaler el seu interès superior.

En aquest sentit, en la resolució emesa es va recordar a l'Administració l'obligació que li incumbia de fer prevaler, com a interès principal, l'interès superior de la persona menor d'edat, davant de qualsevol altre interès legítim que pugua concórrer (articles 2 i 11 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi Civil i de la Llei d'enjudiciament civil).

L'expedient de queixa va ser tancat mitjançant la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2202648, de 04/01/2023](#), però la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica no va exposar de manera inequívoca el seu posicionament respecte de les recomanacions emeses pel Síndic de Greuges i, per tant, aquestes no es van poder considerar acceptades.

Ajudes

Queixa núm. 2200341. Demora en l'abonament d'ajuda a l'habitatge (Pla Renhata)

Un any més, la demora en la resolució i/o l'abonament d'ajudes a l'habitatge ha centrat l'actuació del defensor.

Com a mostra d'aquesta mena d'expedients destaquem la queixa núm. 2200341, en què la persona interessada exposava la seua reclamació a causa de la demora que s'estava produint en la tramitació, resolució i abonament d'una ajuda a l'habitatge, sol·licitada l'any 2018 en el marc del programa d'ajudes Renhata.

Una vegada tramitat l'expedient de queixa, el defensor va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200341, de 27/04/2022](#), en la qual recomanava que es resolguera, de manera expressa i motivada, la sol·licitud d'ajuda de la promotora de l'expedient de queixa i que s'adoptaren les mesures que resultaren necessàries per a abonar, al més prompte possible, les quantitats que finalment foren reconegudes.

Així mateix, recomanarem que valoraren la possibilitat d'iniciar d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial per part d'aqueixa Administració pública, a conseqüència del seu funcionament anormal en el present supòsit, atesa l'excessiva i injustificada demora que s'estava produint a l'hora de resoldre l'expedient d'ajudes de referència.

Una vegada rebut l'informe de l'Administració i l'aclariment d'aquest que li vam sol·licitar davant del seu contingut, la queixa fou tancada mitjançant la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200341, de 15/09/2022](#).

En l'informe indicat l'Administració manifestava l'acceptació de les dues primeres recomanacions emeses i indicava les mesures que serien adoptades per a donar-los compliment i, amb això, emetre la resolució de la sol·licitud d'ajudes, realitzar la seua notificació a la persona interessada i aconseguir l'abonament efectiu de les quantitats que es reconegueren.

Sobre aquest tema considerem que cal instar novament que aquestes actuacions, tenint en compte el llarg període de tramitació que acumulava el present expedient, es realitzaren amb la màxima rapidesa i diligència possibles, i que no representara un obstacle per a això la necessitat d'intervenció de diferents òrgans de l'Administració autonòmica, els quals haurien d'extremar en aquest cas els seus deures de coordinació i col·laboració per a oferir una ràpida i efectiva solució del problema de la ciutadana.

Per contra, no vam poder considerar acceptada la recomanació emesa en relació amb l'obertura d'ofici d'un expedient de responsabilitat patrimonial de l'Administració, ja que no es podia entendre degudament motivada la decisió de no efectuar la incoació indicada de l'expedient, amb expressió de la valoració concreta realitzada del cas, d'acord amb els principis que regeixen la institució de la responsabilitat patrimonial de l'Administració.

Finalment, hem de destacar que recentment el Síndic de Greuges ha hagut d'obrir un nou expedient de queixa per aquesta qüestió (núm. 2300270), perquè la persona interessada ens ha comunicat que, malgrat el temps transcorregut, no ha vist solucionat el problema plantejat.

Queixa núm. 2200864. Problemes derivats de la tramitació electrònica d'ajuda al lloguer d'habitatge per a joves

Un aspecte que ha centrat l'atenció del Síndic de Greuges durant aquest any ha sigut la problemàtica i les disfuncions que genera la tramitació electrònica de les sol·licituds de la ciutadania.

Un exemple d'aquesta qüestió és el present expedient, en el qual la persona promotora de la queixa exposava la seua reclamació per la denegació d'una ajuda al lloguer, en el marc de la convocatòria de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica per a persones menors de 35 anys, sol·licitada en data 30/06/2021, a través de l'Ajuntament d'Alaquàs.

Segons hi exposava, aquesta ajuda li fou denegada perquè faltava «l'emplenament electrònic de la sol·licitud, que constitueix un requisit indispensable per a la seua validesa». La persona interessada assenyalava que l'omissió d'aquest tràmit li va ser notificada per un missatge de correu electrònic, remés a l'adreça que, per error, havia consignat inadequadament en els formularis presentats i que, per tant, no el va rebre.

Analitzat el cas i tramitat l'expedient, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200864, de 26/10/2022](#), en la qual formulàrem a la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica diverses recomanacions.

En primer lloc, i en la línia d'allò exposat en altres expedients de queixa, recordarem a l'Administració autonòmica el dret de les persones físiques a triar en tot moment la manera en què volen relacionar-se amb les administracions públiques i, en conseqüència, la seua obligació de garantir aquest dret en les bases de les convocatòries d'ajudes al lloguer.

Així mateix, i sobre la base dels fonaments jurídics continguts en la resolució emesa, recomanarem a l'Administració que, en el present supòsit, revisara la denegació de l'ajuda sol·licitada per la persona interessada i retrotraguera les actuacions, si esqueia, al moment en el qual es va produir la incorrecta notificació de la sol·licitud d'esmena de la petició de les ajudes i adoptara la resolució que corresponguera d'acord amb les normes aplicables.

L'expedient de queixa va concloure amb la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200864, de 22/01/2023](#), després de rebre l'informe emés per la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica, que donava resposta a la nostra resolució de consideracions.

A través d'aquest informe la Conselleria va acceptar de manera expressa la primera de les recomanacions que van ser formulades pel Síndic de Greuges en la seua Resolució de consideracions de 26/10/2022 i exposava que aquestes ja s'havien posat en marxa en les convocatòries d'ajudes al lloguer que s'havien dictat, corresponents a l'última anualitat de 2022.

En relació amb la segona i tercera de les recomanacions emeses per aquesta institució, la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica manifestà la seua no acceptació.

Resumidament, aquesta no acceptació es basava en la consideració que en el present supòsit, «(...) *«no habiéndose presentado la solicitud en la forma establecida en las bases de la convocatoria no es que exista una solicitud de ayudas que adolece de deficiencias y cuya subsanación ha sido requerida incorrectamente por correo electrónico (como parece desprenderse de la recomendación emitida), sino que no existe solicitud de ayuda presentada que haya dado lugar a procedimiento alguno iniciado en su favor ya que sólo las solicitudes presentadas ante el Registro electrónico establecido al efecto en la convocatoria puede considerarse que han tenido entrada en esta administración pública (...)*».

Tal com vam exposar en la resolució de tancament emesa, cap consideració va realitzar l'Administració sobre les obligacions que, respecte del deure de requerir a l'interessat la millora de la sol·licitud incorrectament presentada, estableixen tant l'article 68 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, com l'article 14 (Règim d'esmena) del Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

Atesa aquesta circumstància, considerarem que l'Administració no havia donat compliment a les recomanacions emeses per aquesta institució, i així es va fer constar en la resolució de tancament que vam dictar.

Queixa núm. 2200901. Inactivitat davant de sol·licitud de reparació d'escala

La satisfacció del dret dels ciutadans a obtenir una resposta expressa i motivada a les seues peticions, com a manifestació concreta del seu dret a una bona administració, és una qüestió que preocupa aquesta institució i que va centrar l'objecte d'aquest expedient, en el qual la persona interessada manifestà la seua reclamació per la falta

de resposta que s'estava produint respecte dels escrits presentats davant l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (EVha), en dates 29/07/2020 i 05/10/2021.

Una vegada tramitat l'expedient de queixa, el defensor va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200901, de 17/06/2022](#), mitjançant la qual recomanàrem a la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica que, si no ho havia fet ja, donara una resposta expressa, congruent i motivada als escrits presentats pel promotor de l'expedient de queixa, en què abordara i resolguera totes les qüestions que s'hi plantejaven, i que li notificara la resposta.

Hem de destacar que aquestes recomanacions es van basar, tal com es va argumentar en la resolució de consideracions emeses, en el fet que l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (EVha), com a entitat pública, es troba sotmesa a les prescripcions de les lleis 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques i 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic i, amb això, a l'obligació de resoldre expressament les peticions que li formulen els ciutadans, en el marc del dret a una bona administració.

Com que no vam rebre l'informe de l'Administració en què donara resposta a la resolució emesa, el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200901, de 05/08/2022](#), en la qual declarava la falta de col·laboració de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica en aquest supòsit.

3.6 Transparència, participació i procediments administratius

3.6.1 Transparència

Les queixes que tenen com a objecte accedir a la informació pública continuen centrant l'interés de la ciutadania en general, càrrecs electes —sobretot, regidors— i representants sindicals.

Continuem constatant que el principal problema denunciat en aquestes queixes és el silenci administratiu, és a dir, no tornar resposta per resposta de l'Administració. Les entitats públiques investigades, ja siga per falta de mitjans, ja siga per falta de voluntat, ni tan sols es molesten a contestar les sol·licituds. Sol ser habitual que la resposta es produïska una vegada que l'Administració rep la nostra resolució d'inici de la investigació i petició d'informe.

Al costat de la falta de resposta, cal destacar l'excessiu retard amb el qual s'accedeix a la informació pública sol·licitada. No sols és important accedir-hi, sinó també fer-ho dins del termini general màxim d'un mes que tenen els ciutadans o dins del termini de 5 dies naturals que tenen els regidors. En alguns dels casos investigats el 2022, l'accés a la informació s'ha produït amb una mitjana de sis mesos de retard, cosa que resulta inacceptable. Un accés retardat equival a un accés denegat. Sovint, la informació pública perd la seua utilitat o interés amb el pas del temps.

També hem detectat alguns casos d'entitats públiques que incompleixen sistemàticament l'obligació de contestar les sol·licituds presentades per un mateix ciutadà. Com no pot ser d'una altra manera, la normativa no imposa un nombre màxim de sol·licituds d'informació que cada persona pot presentar. Mentre el dret d'accés a la informació pública no s'exercisca de manera abusiva, tenint en compte també els mitjans personals i materials de cada entitat pública, no desapareix l'obligació de contestar i facilitar la informació sol·licitada.

La falta de compliment de les obligacions de publicitat activa és també objecte d'interés per a la ciutadania. Els principals problemes denunciats pel que fa als portals de transparència han sigut els següents: no s'hi publica tota la informació que és obligatòria, resulta impossible trobar-la o no està actualitzada.

En l'actualitat, cada vegada es publica més informació en els portals de transparència. Ara bé, això no significa necessàriament que existisca més transparència. Un excés d'informació provoca desinformació. No es tracta de publicar molta quantitat de dades i documents, sinó que la informació siga comprensible. Hem investigat alguna queixa perquè el ciutadà no comprén els pressupostos municipals i sol·licita que es publiquen uns gràfics o documents més senzills, en llenguatge fàcil, perquè qualsevol ciutadà els puga entendre.

Quant a les queixes presentades pels regidors durant el 2022, continuem comprovant que són molts qui sol·liciten accedir, de manera directa, a la informació continguda en el sistema informàtic de gestió electrònica dels expedients municipals, excepte a les dades personals especialment protegides. Aquesta petició dels regidors pretén no haver de demanar cada vegada la informació que es vulga consultar i evitar els abusos que es produeixen per la falta de resposta, les denegacions arbitràries o els retards a accedir a les dades interessades.

En conseqüència, aquest any 2022 tornem a insistir davant les Corts, com ja vam fer l'any anterior (pàgina núm. 15 de l'[Informe anual 2021](#)), en la necessitat de modificar l'article 128 de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana, amb la finalitat de regular específicament l'accés directe de tots els regidors als documents i a la informació continguda en els sistemes informàtics de gestió electrònica dels expedients municipals, llevat de les dades de les persones físiques especialment protegides o reservades.

Aquesta important reivindicació dels càrrecs electes locals no ha sigut regulada en la nova Llei 1/2022, de 13 d'abril, de transparència i bon govern de la Comunitat Valenciana, que va entrar en vigor el passat dia 12/5/2022.

Modificació del Reglament orgànic del Ple per a limitar el nombre de preguntes dirigides a aquest

Queixa núm. 2202357

L'Ajuntament de València no ha acceptat la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2202357, de 15/11/2022](#), perquè es modificara, de forma consensuada amb tots els grups municipals i de la forma més favorable a l'exercici del dret fonamental a participar en els assumptes públics (article 23.1 de la Constitució Espanyola), la regulació de les preguntes que els regidors poden dirigir al Ple amb la finalitat de potenciar aquest procediment de control i transparència i millorar el seu funcionament pràctic.

L'Ajuntament de València havia modificat el Reglament orgànic del Ple per a limitar el nombre de preguntes que els regidors poden dirigir al Ple i a les comissions informatives.

Aquesta institució considera que aquestes limitacions redueixen directament la transparència municipal, ja que incideixen en el procés polític de participació, control i fiscalització de la gestió dels assumptes públics que es desenvolupa en els òrgans col·legiats referits.

El fet de modificar el Reglament orgànic del Ple per a introduir unes limitacions noves que abans no existien en aquest Reglament respecte del nombre de preguntes que els regidors poden dirigir al Ple i a les comissions, i de l'única qüestió que han de contenir, resulta contrari al bàsic i elemental principi de transparència, el qual apareix reflectit en primer lloc de l'article 3 del Reglament de Govern Obert de l'Ajuntament de València.

Aquesta institució reitera que aquestes limitacions no generen cap benefici o avantatge per a l'interés general, i que el perjudici consistent a sobrecarregar de tasques les oficines municipals se soluciona fàcilment si es destina més personal per a atendre aquests treballs.

En relació amb aquesta última qüestió, un dels motius exposats per l'Ajuntament de València per a justificar la necessitat de limitar el nombre de preguntes és la sobrecàrrega de treball per a les oficines municipals.

No obstant això, el Síndic va reiterar que no ha rebut els informes que ha requerit a l'Ajuntament de València sobre el nombre de funcionaris que estan dedicats a fer aquestes tasques, en què consisteixen aquestes, el temps i la dedicació que exigeixen, per què es produeixen aquestes sobrecàrregues, quantes persones serien necessàries per a atendre les referides tasques de manera adequada i, sobretot, quant a la

impossibilitat de dedicar o redistribuir més mitjans personals i tècnics per a garantir, de forma més favorable, l'exercici del dret fonamental a participar en els assumptes públics.

El Síndic insisteix a manifestar que la ciutat de València és la tercera amb més habitants d'Espanya. No és gens estrany que compte amb mitjans personals i tècnics més que suficients per a atendre les nombroses preguntes que és lògic que formulen els regidors de l'oposició en un municipi que funciona en règim de gran població i en el qual es plantegen i decideixen tots els dies complexes qüestions d'interés general molt importants per als veïns.

Finalment, pel que fa a la resta de motius oposats per l'Ajuntament de València per a no acceptar la Recomanació del Síndic de data 15/11/2022, a saber, que cap dels grups polítics de l'oposició ha presentat un recurs contenciós administratiu contra la modificació del Reglament Orgànic del Ple; que el mes d'abril de 2023 l'actual Corporació passa a estar en funcions, per la qual cosa no existeix temps material suficient per a abordar una nova modificació reglamentària en profunditat; i, finalment, que el consens que en aquests moments poguera aconseguir-se podria no ser representatiu de l'opinió de la corporació municipal que sorgisca de les pròximes eleccions locals, aquesta institució considera que no justifiquen l'incompliment de la recomanació referida.

El Síndic argumenta que, amb independència del resultat de les pròximes eleccions, la regulació de les preguntes que es poden dirigir a les comissions i al ple, com a instrument de control i de transparència, és una qüestió que interessa a tots els regidors per igual, amb independència de la seua ideologia política.

Aquesta institució no es cansa de recordar, una vegada i una altra, que, en una democràcia avançada, els regidors de l'oposició no són uns convidats de pedra, no estan per a observar i romandre impassibles; han de participar, preguntar i controlar, ja que aquest comportament beneficia també els qui estan governant, perquè els obliga a actuar millor i fer les coses bé. I també repercuteix favorablement en el conjunt de la ciutadania, perquè garanteix que l'Ajuntament servisca amb objectivitat els interessos generals i actue amb sotmetiment ple a la llei i al dret, conformement amb el mandat de l'article 103.1 de la Constitució Espanyola.

Com ja s'ha dit, l'Ajuntament de València no va acceptar la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2202357, de 18/01/2023](#).

Sol·licituds d'informació presentades pels regidors de l'oposició

Queixa núm. 2102912

Un regidor pertanyent a la Mancomunitat de l'Alt Palància es va dirigir al Síndic i va manifestar que havia presentat un total de set escrits en què plantejava diverses preguntes en relació amb els serveis que presta aquesta entitat local i amb determinats projectes que estan en marxa, i que no havia rebut cap resposta.

Una vegada efectuada la investigació corresponent, vam concloure que la referida Mancomunitat havia incomplert l'obligació legal de contestar a les sol·licituds d'accés a la informació pública presentades amb dates 21/07/2021 i 29/07/2021 en el termini màxim de cinc dies naturals, les quals van ser contestades el 30/09/2021.

La Mancomunitat havia justificat el retard amb l'afirmació que el nou equip de govern havia començat a funcionar i que durant el mes d'agost hi havia menys personal disponible. No obstant això, la tardança a respondre es va estendre també durant tot el mes de setembre, ja que no es va contestar fins a l'últim dia d'aquest mes.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2102912, de 01/12/2021](#), en què recordava a la Mancomunitat de l'Alt Palància el deure legal de contestar motivadament les sol·licituds d'accés a la informació pública presentades pels regidors, en el termini legal màxim de cinc dies naturals, i que el silenci administratiu era positiu.

La Mancomunitat esmentada va acceptar la recomanació, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2102912, de 30/03/2022](#).

Queixa núm. 2103939

Un regidor de l'Ajuntament de Castelló de Rugat havia sol·licitat, sense èxit, una còpia de tots els tràmits realitzats per a poder cremar la falla del passat 9 d'octubre, i també les comunicacions a bombers i a les autoritats ambientals.

Quant al termini per a la consulta de la documentació i el lliurament de còpies, aquesta entitat local va contestar que, com no es diu res en la normativa de règim local, s'havia d'aplicar el termini general de tres mesos previst en la llei de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

No obstant això, aquesta institució no comparteix aquesta interpretació. El termini per a la consulta de la documentació i lliurament de còpies als regidors no és el general de tres mesos, sinó el termini màxim de deu dies, si no s'hi pot donar accés en el moment de notificar la resolució dins del termini de cinc dies naturals.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103939, de 06/04/2022](#), i va recordar a l'Ajuntament de Castelló de Rugat el deure de permetre l'accés a la informació en el termini màxim de deu dies, quan no s'hi puga donar accés en el moment de la notificació de la resolució.

L'Ajuntament va acceptar la resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103939, de 13/07/2022](#).

Queixa núm. 2103237

Una regidora de l'Ajuntament de València denunciava que havia dirigit unes preguntes al Ple sobre el desenvolupament de l'Administració electrònica en aquesta entitat local i en el seu sector públic dependent, i de les cinc preguntes plantejades, només s'havia contestat parcialment la primera.

Aquest Ajuntament havia contestat que l'autora de la queixa havia de redirigir algunes de les seues preguntes als diferents responsables dels organismes que conformen el sector públic municipal (consell rector, consell d'administració, etc.), ja que la decisió d'implantar l'Administració electrònica corresponia a cadascun d'ells, amb respecte a la seua autonomia de gestió.

No obstant això, el Síndic considera que aquesta autonomia de gestió no pot servir d'excusa per a dilatar indefinidament el compliment de l'obligació legal d'implantar

L'Administració electrònica en les seues relacions amb la ciutadania, ni tampoc per a dificultar el control de la gestió municipal per part dels càrrecs electes, i derivar-los a formular les seues preguntes directament a cadascun d'ells com si es tractara d'entitats alienes al sector públic dependent de l'Ajuntament de València.

Entenem que, per a contestar a les preguntes dirigides per l'autora de la queixa al Ple municipal, és la Regidoria Delegada d'Agenda Digital i Administració Electrònica qui ha de dirigir-se als representants de cadascuna de les entitats que conformen el sector públic local per a recaptar i coordinar la informació que siga necessària per a respondre a aquestes preguntes. En cas contrari, s'aboca els regidors a realitzar un «pelegrinatge» per cadascuna de les nombroses entitats que componen el sector públic dependent de l'Ajuntament de València, la qual cosa dificulta i dilata més enllà del que és raonable les labors de control i fiscalització municipal.

Encara que el regidor puga reiterar les preguntes defectuosament contestades o sol·licitar ampliacions de les respostes, és evident que això genera retards i dilacions injustificades en l'accés a la informació, la qual cosa dificulta a l'excés les labors de control i fiscalització. Hi ha preguntes que perden tot el seu sentit i interès si es contesten amb mesos de retard.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103237, de 30/12/2021](#), i va recomanar a l'Ajuntament de València que es contestara, de manera clara i congruent, a les cinc preguntes formulades, i que es completara el màxim possible la informació de les respostes.

L'Ajuntament de València va acceptar parcialment la resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103237, de 09/03/2022](#).

Queixa núm. 2104000

Una regidora de l'Ajuntament de la Pobla del Duc pretenia, no sols consultar, sinó obtenir una còpia dels documents originals de les dietes cobrades de l'any 2016 al 2020.

Aquesta institució considera que si l'article 22.1 de la Llei estatal 19/2013, de transparència, i l'article 19 de la Llei valenciana 2/2015, de transparència, reconeixen a qualsevol ciutadà el dret d'accés a la informació pública de manera gratuïta i per via electrònica, els regidors no poden ser de pitjor condició, ja que el seu dret d'accés a aquesta informació pública té la rellevància de ser un «dret fonamental» per a poder exercir les seues funcions de control i participació.

Les limitacions previstes en el Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'Organització, Funcionament i Règim Jurídic de les Entitats Locals (d'ara endavant, ROF) per a obtenir còpia de la informació municipal per part dels regidors en uns supòsits concrets o quan ho autoritze l'alcalde, han sigut seriosament afectades per l'entrada en vigor de les referides Llei 19/2013 i Llei 2/2015, de transparència.

No té cap sentit que els ciutadans en general tinguen dret a sol·licitar l'accés a la informació pública mitjançant l'enviament gratuït d'una còpia en format digital al seu correu electrònic (article 22 Llei 19/2013) i que aquest dret es negue als regidors, que exerceixen un càrrec públic i que, segons ha declarat reiteradament el Tribunal Constitucional, tenen el dret fonamental a accedir a la informació pública (article 23.1).

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2104000, de 09/03/2022](#), i va recomanar a l'Ajuntament de la Pobla del Duc que facilitara a l'autora de la queixa una còpia, en format electrònic, dels documents originals de les dietes cobrades del 2016 a 2020, sense perjudici de recordar el deure de reserva.

L'Ajuntament esmentat no va acceptar la resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2104000, de 20/05/2022](#).

Queixa núm. 2200848

L'objecte d'aquesta queixa consistia en els reiterats retards que es produïen per a facilitar informació als regidors de l'Ajuntament d'Elx.

Aquest Ajuntament va manifestar que, «encara que en alguns casos s'haja excedit el reduït escarit termini de cinc dies, l'any 2021 s'ha arribat a més del 96% d'expedients resolts».

No obstant això, en els quatre casos concrets plantejats en aquest expedient de queixa aquesta institució va poder comprovar que s'havien produït importants retards que havien dificultat més enllà del que és raonable l'exercici del dret fonamental d'accés a la informació pública.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200848, de 01/06/2022](#), i va recomanar a l'Ajuntament d'Elx que, sense perjudici de la reforma de la legislació valenciana de règim local per a facilitar l'accés directe de tots els regidors als documents i a la informació continguda en els sistemes informàtics de gestió electrònica dels expedients municipals, es continuaren adoptant les mesures organitzatives, tècniques i de gestió necessàries per a garantir el ràpid accés a la informació pública per part dels regidors de l'oposició.

El referit Ajuntament va acceptar la resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200848, de 19/08/2022](#).

Queixa núm. 2200910

La regidora autora de la queixa va sol·licitar una còpia dels correus electrònics generats en relació amb la convocatòria del lloc de subdirector de la Fundació València Activa.

L'Ajuntament de València va plantejar els següents impediments: que no s'ha generat un expedient ni cap decisió administrativa que done lloc a aquesta sol·licitud; que són correus personals que normalment s'utilitzen per a intercanvis de parers; que el procés selectiu per a la cobertura del lloc de treball de subdirecció, objecte dels comentaris en els correus intercanviats, ha quedat desert; i, finalment, que col·lideix amb la protecció de dades personals.

L'objecte de la sol·licitud d'informació era accedir al contingut dels correus electrònics corporatius o oficials (no particulars o privats) que es van emetre en l'exercici d'unes funcions públiques, per la qual cosa clarament es tracta d'informació pública. A més, els noms i cognoms dels empleats públics que van remetre o van rebre aquests correus no són dades especialment protegides, sinó dades merament identificatives que, a més, estan relacionades amb l'organització, el funcionament o l'activitat pública de l'òrgan.

Aquesta institució considera que el dret fonamental de la regidora a accedir a la informació pública per a poder exercir les seues funcions de control i participació en la

gestió dels assumptes públics, i el deure de reserva o confidencialitat que té, constitueixen poderoses raons d'interés públic que justifiquen l'accés al contingut dels correus electrònics sense que es vulnere el dret a la protecció de dades personals dels empleats públics.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200910, de 22/06/2022](#), i va recomanar a l'Ajuntament de València que es facilitara una còpia dels correus electrònics en relació amb la convocatòria del lloc de subdirector de la Fundació València Activa.

L'Ajuntament esmentat no va acceptar la resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200910, de 14/09/2022](#).

Sol·licituds d'informació presentades per representants sindicals

Queixa núm. 2103211

La delegada d'un sindicat de l'Ajuntament de Tavernes Blanques denunciava, entre altres qüestions, la reiterada falta de resposta municipal a la majoria de les sol·licituds d'accés a la informació pública presentades en l'exercici de la seua activitat sindical.

El fet que la sol·licitant siga una delegada a sindical no fa sinó créixer el seu legítim dret d'accés a una informació totalment pública. Els delegats sindicals tenen dret a rebre la mateixa informació que l'empresa està obligada a posar a l'abast de la representació unitària del personal, com a part fonamental de l'adequat exercici del dret de llibertat sindical.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103211, de 07/12/2021](#), en què recomanava a l'Ajuntament de Tavernes Blanques que s'adoptaren totes les mesures que foren necessàries per a facilitar i millorar l'exercici del dret fonamental a la llibertat sindical de l'autora de la queixa, i recordava el deure legal de contestar motivadament les sol·licituds d'accés a la informació pública en el termini màxim d'un mes.

L'Ajuntament va acceptar la recomanació, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103211, de 09/02/2022](#).

Sol·licituds d'informació presentades per la ciutadania

Queixa núm. 2104112

Un professor universitari havia sol·licitat al departament de serveis socials de l'Ajuntament d'Alacant diversa informació sobre l'impacte de la pandèmia provocada per la COVID-19 a la ciutat d'Alacant. Concretament, es demanaven nombroses dades corresponents als anys 2018, 2019, 2020 i 2021: nombre de persones i famílies ateses; nombre d'expedients nous; nombre d'ajudes i quanties d'aquests per a necessitats bàsiques i d'emergència; persones sense llar i transeünts atesos en albergs, etc.

L'Ajuntament d'Alacant havia facilitat al sol·licitant un enllaç a la pàgina web municipal. No obstant això, en aquest enllaç apareixien els informes socials publicats des de l'any 2011 al 2019.

Cal tenir en compte que l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 es va declarar a través del Reial decret 463/2020, de 14 de març, per la qual cosa les dades sol·licitades i útils per a la investigació es corresponen únicament amb els anys 2018, 2019, 2020 i 2021.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2104112, de 01/04/2022](#), i recomanava a l'Ajuntament d'Alacant que, d'acord amb el temps transcorregut des de la sol·licitud d'informació pública presentada amb data 24/10/2021, facilitara sense més demora totes les dades requerides dels anys 2018, 2019, 2020 i 2021 amb la finalitat de poder realitzar una investigació, per part de la Universitat d'Alacant, referida a l'impacte de la pandèmia sobre la pobresa.

L'Ajuntament no va acceptar la resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2104112, de 19/08/2022](#).

L'autor de la queixa va manifestar que no es van facilitar totes les dades sol·licitades, i que aquelles que li havien lliurat foren comunicades amb tant de retard que no van poder ser incloses en la investigació.

Aquesta institució té dit de manera reiterada que és molt important respectar el termini d'un mes per a contestar les sol·licituds d'informació pública presentades pels ciutadans, ja que, en cas contrari, la informació pública sol·licitada pot perdre interès o utilitat. No convé, per tant, retardar la contestació i permetre el pas de diversos mesos sense aportar gens d'informació al sol·licitant o facilitar la informació amb excessiva dilació.

Queixa núm. 2200969

En el cas plantejat en aquesta queixa el ciutadà que volia accedir a la informació pública, concretament a un informe jurídic, tenia la condició legal d'interessat en el procediment administratiu en què s'havia generat aquesta informació.

L'Ajuntament de la Vall d'Uixó, sense negar la condició d'interessat de l'autor de la queixa, s'havia limitat a copiar el contingut dels articles 14, 15 i 16 de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, sense justificar o motivar per què aquests articles s'aplicaven al cas concret plantejat en la queixa.

Aquesta institució considera que, si no es respecta el dret d'accés i obtenció de còpia dels documents de l'expedient administratiu, la persona interessada no pot conèixer les actuacions que està realitzant l'Administració per a poder denunciar qualsevol incompliment legal, retards indeguts o defectes en la tramitació del procediment.

En un procediment administratiu, allò veritablement decisiu és si la persona interessada ha pogut al·legar i provar el que considere convenient sobre els aspectes essencials que es ventilen en aquest procediment. I per a això, és essencial conèixer els documents que consten en l'expedient administratiu.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200969, de 29/06/2022](#), i va recomanar a l'Ajuntament de la Vall d'Uixó que, en compliment del dret reconegut en l'article 53.1.a) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i per a evitar la seua indefensió, es facilite a l'autor de la queixa, al més prompte possible, l'accés a tota la informació que consta en l'expedient, concretament, a l'informe jurídic de data 13/12/2021.

Aquest Ajuntament va acceptar la resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200969, de 15/09/2022](#).

Queixa núm. 2201628

En aquesta matèria hem tingut l'oportunitat de manifestar-nos sobre la necessitat que l'Administració done resposta als qui volen conèixer per què no s'han fet efectives algunes de les previsions contingudes en les lleis valencianes.

Així, en la queixa núm. 2201628, l'afectada estava interessada a treballar en sòl agrari no utilitzat. Volia conèixer quan tenia previst la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica desenvolupar la Llei 5/2019, d'estructures agràries de la Comunitat Valenciana, quant a la declaració de sòls agraris infrautilitzats, i facilitar la seua explotació per part de qualsevol persona a través de l'anomenada Xarxa de Terres (que ha de centralitzar les dades sobre oferta i demanda de parcel·les agràries, per a assegurar la seua finalitat social). L'impacte d'aquesta actuació és d'especial rellevància atesa la crisi en la producció i el transport d'alguns productes agrícoles.

En la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201628, de 29/07/2022](#) instàrem la Conselleria esmentada a assumir un compromís concret per al desenvolupament de la llei citada.

La Conselleria d'Agricultura s'ha compromés a desenvolupar-la abans del 30/08/2023 i ha previst a més el termini d'un any i mig des de l'entrada en vigor del seu reglament per a la seua aplicació efectiva. Per això, dictàrem la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201628, de 08/09/2022](#).

Obligacions de publicitat activa en el Portal de Transparència

Queixa núm. 2103160

Una persona havia sol·licitat a l'Ajuntament de Miramar, sense rebre cap resposta, una còpia de l'acta del Ple del dia 30/03/2021, per a conèixer les retribucions integres anuals dels màxims responsables municipals; funcions que desenvolupen els membres del Ple; normativa d'aplicació i estructura organitzada, perfil i trajectòria professional dels membres d'aquest; resolucions d'autorització o reconeixement de compatibilitat dels integrants del Ple; i també les declaracions anuals de béns i activitats dels representants locals.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103160, de 22/11/2021](#), va recomanar a l'Ajuntament de Miramar que facilitara tota la informació sol·licitada i va recordar els deures legals de publicar tota aquesta informació en el portal de transparència municipal, com també de contestar motivadament les sol·licituds d'accés a la informació pública en el termini màxim d'un mes.

L'Ajuntament de Miramar va acceptar parcialment la resolució de consideracions, ja que no ha facilitat informació sobre les retribucions, resolucions d'autorització o reconeixement de compatibilitat dels membres del Ple ni sobre les declaracions anuals de béns i activitats, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103160, de 10/03/2022](#).

Queixa núm. 2201333

La qüestió plantejada en aquesta queixa era la dificultat de comprendre la informació sobre els pressupostos municipals que s'havien publicat en el portal de transparència de l'Ajuntament de Torrent.

L'autor de la queixa manifestava que havia sol·licitat aquesta informació en un format més senzill per a poder entendre-la i que no havia tingut èxit.

Aquesta institució considera que és molt difícil aconseguir que la informació pressupostària publicada en el portal de transparència siga compresa per totes les persones, amb independència del seu nivell cultural i del major o menor grau de coneixement d'una matèria tan complexa i tècnica com és la informació econòmica i pressupostària.

No obstant això, entenem que l'Ajuntament de Torrent és una gran població que compta amb mitjans tècnics i materials suficients per a elaborar una versió més senzilla o resumida del pressupost amb gràfics i diagrames que faciliten la seua comprensió.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201333, de 19/08/2022](#), i va recomanar a l'Ajuntament de Torrent que es publicara en el portal de transparència una versió més senzilla del pressupost municipal, redactada en llenguatge fàcil i amb gràfics i diagrames que permeten la seua comprensió per part del conjunt de la ciutadania.

L'Ajuntament de Torrent no va contestar en el termini legal màxim d'un mes, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201333, de 11/10/2022](#).

3.6.2 Participació

La participació ciutadana en els assumptes públics, a més d'un dret fonamental de les persones, és un dels pilars bàsics sobre els quals s'estableix la democràcia avançada. És important implicar a tots els actors de la societat civil en la gestió dels interessos generals. Es tracta de governar amb la ciutadania, no sols per a la ciutadania. Per a això és necessari diàleg, concertació, respecte i pluralitat.

La participació ciutadana és vital per a desenvolupar un bon govern i una bona administració dels assumptes públics. A través d'aquesta s'estableix una via de comunicació recíproca, que permet a la ciutadania manifestar les seues iniciatives i suggeriments cap als poders públics, i a aquests conèixer la incidència de determinades polítiques sobre la qualitat de vida de la població.

Participació de la societat civil en els òrgans col·legiats

Queixa núm. 2103171

L'associació ecologista autora de la queixa es va dirigir al Síndic per manifestar que no havia sigut consultada de manera oficial per l'Ajuntament d'Alacant per a designar el vocal en representació de les associacions ambientalistes en el Consell de Participació Ciutadana, i que tampoc s'havia efectuat una consulta pública per a aqueixa designació.

El defensor va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103171, de 04/01/2022](#), i va recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, previ requeriment d'esmena de l'escrit presentat amb data 08/01/2020, i una vegada fora designat vocal titular i suplent, es dictara una resolució motivada, estimatòria o desestimatòria, sobre la participació de l'associació autora de la queixa en el Consell de Participació Ciutadana dels Serveis de Valorització i Eliminació de Residus Domèstics i Assimilables del municipi d'Alacant.

L'Ajuntament d'Alacant no va acceptar la resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103171, de 16/03/2022](#).

Sol·licitud de realització de sessions extraordinàries no urgents

Queixa núm. 2103447

Un regidor membre del Consell d'Administració de l'Empresa Municipal de Transports de València (EMT) havia sol·licitat la convocatòria d'una sessió extraordinària no urgent. No obstant això, en comptes de la convocatòria sol·licitada es va convocar una sessió urgent sense respectar el termini mínim de dos dies hàbils entre la convocatòria i la realització de la sessió.

Resulta important destacar que el termini mínim entre la convocatòria i la realització de la sessió ha de ser respectat, perquè els integrants de l'òrgan puguin estudiar amb temps suficient els assumptes que han sigut inclosos en aquesta convocatòria per a la seua anàlisi, debat i votació.

I per a poder examinar amb detall aquests assumptes, és bàsic que tota la informació es pose a la disposició de les persones que formen part d'aquest òrgan des del mateix moment de la convocatòria, ja que, en cas contrari, resulta impossible debatre i votar aquests assumptes amb coneixement de causa.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103447, de 04/01/2022](#), i va recomanar a l'Ajuntament de València que, en les successives sol·licituds de sessions extraordinàries no urgents del Consell d'Administració d'EMT València, es respectara el termini de 2 dies hàbils entre la convocatòria i la realització de la sessió, i que s'assegurant-se de remetre, el mateix dia de la convocatòria, l'enllaç d'accés als expedients electrònics en què es trobe tota la documentació relativa als assumptes inclosos en l'ordre del dia que resulte necessària per al seu debat i votació.

L'Ajuntament de València va acceptar la resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103447, de 23/03/2022](#).

Necessitat d'un despatx per a poder exercir adequadament les funcions com a regidor

Queixa núm. 2201240

Un regidor de l'oposició de l'Ajuntament de Sueca planteja la necessitat de tenir un despatx per a reunir-se amb els veïns, que compte amb un ordinador i accés a Internet amb la finalitat de poder realitzar les seues funcions d'una forma adequada.

L'Ajuntament de Sueca va informar que no comptava amb espai suficient a la casa consistorial per a garantir un despatx o local a l'autor de la queixa, i no va oferir cap alternativa viable a curt termini (per exemple, la reubicació de serveis, reorganització d'espais, utilització d'altres edificis municipals, etc.), tenint en compte que la persona afectada porta esperant diversos anys des de l'inici de la present legislatura.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201240, de 12/07/2022](#) i va recomanar a l'Ajuntament de Sueca que s'adoptaren totes les mesures que foren necessàries perquè l'autor de la queixa puga utilitzar un despatx o local dotat d'ordinador, accés a Internet, impressora, fotocopidora i material d'oficina amb la finalitat de desenvolupar el seu treball en condicions adequades i poder rebre els veïns del municipi.

Aquest Ajuntament no va acceptar la resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201240, de 15/09/2022](#).

3.6.3 Procediments administratius

Queixa núm. 2200941. Demora en la tramitació dels expedients d'inscripció en el Registre d'Unions de fet Formalitzades de la Comunitat Valenciana

La demora en la tramitació dels procediments administratius continua sent, un any més, un dels principals motius de reclamació davant el Síndic de Greuges.

Encara que són molts els casos que exemplifiquen aquest vici d'actuació de les administracions, pot resultar interessant destacar, per la seua reincidència i intensitat, la demora que s'està produint per part de l'Administració autonòmica en la tramitació dels expedients d'inscripció en el Registre d'Unions de fet Formalitzades de la Comunitat Valenciana. Aquesta circumstància és origen de nombroses queixes davant aquesta institució i un bon exemple de la sensació de frustració i indefensió que es genera en aquests casos en ciutadans davant de l'Administració.

Destaquem la queixa núm. 2200941, en la qual la persona promotora de l'expedient manifestava que necessitava inscriure's com a parella de fet a fi de regularitzar la situació de la seua parella per a poder viatjar al seu país d'origen (el Marroc). Va presentar la sol·licitud d'inscripció en el Registre d'Unions de fet Formalitzades de la Comunitat Valenciana en data 15/11/2021 i en la data de presentació de la queixa (18/03/2022) no havia obtingut resposta.

Analitzat l'assumpte i després de rebre els informes pertinents, el Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200941, de 27/05/2022](#), i va recomanar a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública que, en aplicació del deure que s'extrau de l'article 3 de la Llei 5/2012, de 15 d'octubre, de les Unions de fet Formalitzades de la Comunitat Valenciana, urgentment tramitara i resolguera la sol·licitud d'inscripció presentada per l'autor de la queixa en data 15/11/2021.

Així mateix, instàvem la Conselleria a establir les disposicions i els mecanismes necessaris per a evitar l'ús fraudulent del Registre, de manera que la unió de fet no poguera ser utilitzada com un mitjà per a obtenir posteriorment la regularització de les persones estrangeres a Espanya, sense perjudici que aquesta siga una conseqüència de la inscripció de la unió.

Transcorregut el termini perquè la Conselleria manifestara de manera inequívoca el seu posicionament respecte de les recomanacions o suggeriments continguts en la resolució de consideracions sense que aquesta es pronunciara, vam tancar l'expedient de queixa per falta de resposta de l'Administració, mitjançant la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200941, de 12/07/2022](#).

Posteriorment, en data 14/07/2022 va tenir entrada en aquesta institució l'informe de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública en el qual s'acceptaven les recomanacions realitzades pel Síndic, tant pel que fa a l'adopció de les mesures necessàries per a resoldre els procediments en el termini previst legalment, com quant a les relatives a detectar i evitar l'ús fraudulent del registre.

Cita prèvia

Una de les conseqüències de la pandèmia ha sigut la implantació, sovint general i indiscriminada, de la cita prèvia com a requisit per a ser atés de manera presencial per l'Administració. S'han aprofitat les limitacions a la mobilitat i l'aforament derivades d'aquella per a implantar aquesta solució. I no ja per a rebre, per exemple, una atenció personalitzada i específica (com podria ser informació sobre una qüestió que pugui requerir prèvia preparació), sinó fins i tot per a tràmits tan habituals i simples com la presentació de documents davant el registre de les administracions. Des del Síndic creiem que la proximitat i el servei efectiu a la ciutadania no permeten alçar nous murs entre les persones i aquelles. Així, en les següents queixes abordem aquesta qüestió.

Queixa núm. 2102289

En la queixa núm. 2102289 la persona manifestava que el servei de cita prèvia de la Generalitat Valenciana exigia, per a obtenir-la, identificació amb document nacional d'identitat (DNI) o número d'identificació d'estranger (NIE). Opinava que això discriminava les persones que es trobaven en situació irregular al nostre país, perquè no disposaven d'aquests documents i, per tant, no podien obtenir cites prèvies per via electrònica.

En la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2102289, de 02/02/2022](#) es recomanava a les conselleries implicades que adoptaren mesures per a fer més flexible el sistema de cita prèvia; en general, per a tota la ciutadania i, en particular, per a les persones immigrants. La recomanació va ser acceptada, com pot comprovar-se en la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2102289, de 15/06/2022](#).

Queixa núm. 2202855

En la queixa núm. 2202855, la persona manifestava que volia empadronar-se en el municipi d'Alacant, però li havia resultat impossible obtenir cita prèvia per a ser atesa de manera presencial.

En la nostra [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2202855, de 09/11/2022](#), recomanàrem a l'Ajuntament d'Alacant que: millorara el seu sistema d'informació a la ciutadania quant a les vies de presentació de documents; revisara el seu sistema de reserva de cita prèvia per a aplicar-lo únicament en supòsits justificats; establira mesures que facilitaren l'atenció presencial a col·lectius vulnerables (majors, immigrants, persones amb diversitat funcional, etc.), sobretot en procediments

específics d'impacte global (de caràcter social, relatius al padró, etc.); i que permetera obtenir cites prèvies per a assumptes de justificada urgència.

Les recomanacions van ser acceptades, com pot comprovar-se en la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2202855, de 15/12/2022](#).

Queixa núm. 2200419

En la queixa núm. 2200419 la persona manifestava que havia sol·licitat mitjançant cita prèvia el certificat de convalidació de coneixements del valencià per a tenir més oportunitats d'obtenir ocupació, però la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport no donava resposta.

En la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200419, de 08/04/2022](#) es va recomanar a aquesta que revisara el seu procediment en aquesta matèria.

En la nostra [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200419, de 24/05/2022](#) vam considerar acceptades les nostres recomanacions.

Padró municipal d'habitants

Recordem que l'alta en el Padró és requisit per a l'accés a diversos serveis bàsics (educatius, socials, sanitaris, etc.). La nostra actuació en aquest àmbit té com a objectiu que l'Administració complisca els terminis per a resoldre les sol·licituds d'empadronament, especialment, quan es refereixen a persones en situació de vulnerabilitat.

Queixa núm. 2202802

En [L'Informe anual 2020](#) citàvem la queixa 2001372, relativa a l'alta en el Padró d'Habitants de persones en situacions d'especial vulnerabilitat residents en infrahabitatges: barraques, caravanes, coves, o fins i tot sense domicili, que la normativa reconeix com a supòsits vàlids a l'efecte d'empadronament. En aquesta queixa diverses associacions es queixaven al Síndic perquè l'Ajuntament de València no donava resposta a les peticions d'alta en el padró d'habitants d'aquelles persones.

L'Ajuntament va assumir compromisos el compliment dels quals havia sigut posat en dubte per les associacions esmentades. Comprovar el seu compliment va ser l'objectiu de la queixa núm. 2202802.

En la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2202802, de 02/12/2022](#) concloem que l'Ajuntament havia complit la major part dels seus compromisos, havia aprovat un procediment específic per a abordar el problema, però no informava les persones del termini per a donar resposta a les seues sol·licituds d'alta en el padró i que si no ho feia dins de termini quedaven donades d'alta en el padró amb caràcter general, ni havia assignat els recursos adequats per a abordar les necessitats reals, ni es manifestava sobre els supòsits en els quals s'exigia a les persones en situació especial d'empadronament l'alta per a l'accés a serveis municipals.

Queixa núm. 2201165

En el present expedient, que porta causa de la queixa núm. 2102334, es planteja la falta de pagament a la promotora de la queixa d'una ajuda sol·licitada per a la rehabilitació de l'edifici i del seu habitatge. La subvenció va ser concedida de manera definitiva per la Conselleria d'Infraestructura, Territori i Medi Ambient en data 29/11/2012, en el marc del RD 2066/2008, de 12 de desembre que regulava el Pla Estatal d'Habitatge i Rehabilitació 2009-2012.

Vist l'informe emés per la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica a requeriment d'aquesta institució, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201165, de 26/09/2022](#), per la qual es va formular a la Conselleria la recomanació que, atés el temps transcorregut, concloguera la tramitació, amb la màxima urgència, de les ajudes a la rehabilitació de l'edifici i de l'habitatge sol·licitat per la promotora de la queixa per a l'immoble de la seua propietat, que responen als instruments denominats «OPA 6» i «OPA 9», de l'expedient RHB 03/A15/1R/0029/2011/104, que va obtenir la Qualificació Definitiva de Rehabilitació amb data 29/11/2012, i pagara la subvenció a la interessada, més els interessos de demora que legalment li correspongueren.

L'expedient de queixa va ser tancat mitjançant la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201165, de 31/10/2022](#), després d'haver rebut l'informe de la Conselleria d'Habitatge de data 28/10/2022, en què acceptava la recomanació emesa pel Síndic. En aquest document indicava l'Administració que l'any 2021, per a donar compliment a aquesta obligació, va tramitar l'expedient fins a la seua certificació de pagament, però que va ser impossible procedir a l'abonament per problemes informàtics que impediien la generació del pagament i la seua correcta remissió a la Tresoreria. Per això, el 2022, es va tornar a generar certificat de pagament per als expedients que ens ocupen, els quals estava previst que es pogueren abonar abans del tancament d'aqueix exercici.

Queixa núm. 2201319

La persona interessada, en nom i representació de l'Associació Ciutadania i Comunicació, es va dirigir a aquesta institució per posar de manifest la falta de resposta de l'Ajuntament de València a l'escrit presentat davant aquest el 21/12/2021, en el qual sol·licitava l'anul·lació del procediment d'autorització a residents amb vehicle censats en l'Àrea de Prioritat Residencial de Ciutat Vella Nord, ja que s'incomplia el que es disposa en l'article 28 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que reconeix el dret dels interessats a no aportar documents que ja es troben en poder de l'administració actuant, i sol·licitar que es lliurara d'ofici el permís d'accés prioritari com a residents a tots els propietaris de vehicles censats i al corrent del pagament de l'impost de circulació, sense que calguera sol·licitar una altra documentació.

La persona interessada assenyalava que, segons dades de l'Ajuntament, en la zona delimitada existeixen 14.205 vehicles censats, 10.305 dels quals de particulars, i 3.900 d'empreses, i l'Ajuntament no ha procedit, d'ofici, a lliurar la corresponent autorització a aquests vehicles censats i al corrent del pagament de l'impost de vehicles de tracció mecànica; ni tampoc l'ha facilitada de manera automàtica als vehicles que ja tenen el distintiu de residents (zona taronja), per al gaudi de places d'estacionament per a residents.

La creació de l'Àrea de Prioritat Residencial (APR) «Ciutat Vella Nord» es va aprovar per la Junta de Govern Local de data 27/11/2020, juntament amb els requisits,

condicions i procediments que regeixen l'accés a aquesta, i s'assenyalava que els accessos permesos seran individuals per a cada vehicle identificat per la seua matrícula.

El punt quart de l'Acord regula el procediment per a l'exercici del dret d'accés a l'APR, i assenjala la necessitat de presentació, per part de les persones interessades, de declaració responsable, juntament amb la documentació que s'assenjala en l'annex II.

En el supòsit de les persones que ja disposaven de targeta d'accés per als vianants a la zona, quant al punt tercer de l'Acord disposa:

Inscriure d'ofici en el registre de matrícules amb dret d'accés aquelles corresponents a vehicles que disposen de targeta per als vianants, concedida o en tràmit, prèvia verificació de la vigència del compliment dels requisits i documentació aportats. Aquesta inscripció es comunicarà a les persones interessades, amb almenys quinze dies d'antelació a l'inici del control d'accessos a l'APR, perquè en prenguen coneixement així com per a l'exercici dels drets de modificació i rectificació de les dades personals.

El 05/05/2022 es va dictar la Resolució d'inici d'investigació en la qual es requeria a l'Ajuntament de València que, en el termini màxim d'un mes, ens remetera informació sobre l'assumpte de la queixa.

Transcorregut aquest termini, no es va rebre la informació sol·licitada, per la qual cosa es va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201319, de 07/09/2022](#), en la qual el Síndic assenyalava que el sistema bàsic previst en les normes citades ha de ser aplicat tenint present que únicament han d'exigir-se a les persones documents i dades d'acord amb el que es disposa en la normativa aplicable i garantir el seu dret a no aportar documents que:

- a) ja es troben en poder de l'administració actuant o
- b) hagen sigut elaborats per qualsevol altra administració o
- c) hagen sigut prèviament aportats davant qualsevol administració. En aquest cas, si bé la persona haurà d'indicar quan el va presentar i davant quin òrgan ho va fer, únicament podrà ser-li requerida l'aportació de documents en supòsits expressament justificats per la impossibilitat d'obtenir-los electrònicament a través de les seues xarxes corporatives o de consulta a les plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats a aquest efecte.

Per això, es recomanava a l'Ajuntament de València que es donara resposta motivada a la persona interessada; que, atesos els arguments exposats, modificara l'Acord de la Junta de Govern Local de data 27/11/2020, de creació de l'Àrea de Prioritat Residencial (APR) «Ciutat Vella Nord», juntament amb els requisits, condicions i procediments que regeixen l'accés a aquesta, a fi de donar compliment al que es disposa en l'article 28 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, i evitara a les persones sol·licitants les molèsties que no tenen el deure jurídic de suportar; i que, si no ho ha fet ja, inscriba d'ofici en el registre de matrícules amb dret d'accés a l'APR «Ciutat Vella Nord» els vehicles que disposen de targeta per als vianants, concedida o en tràmit, i ho comuniqui a les persones interessades, perquè en prenguen coneixement, com també per a l'exercici dels drets de modificació i rectificació de les dades personals.

En resposta a la citada resolució, l'Ajuntament de València va remetre un informe en el qual assenyalava que:

- S'ha donat resposta a la persona interessada.

- Ja s'ha realitzat la inscripció d'ofici en el registre de matrícules d'aquells que disposaven de targeta per als vianants o dels quals la tenien en tràmit.
- Respecte al dret de no aportar documentació que ja es troba en poder de l'Administració, es fa referència a un informe de l'Oficina de Protecció de Dades, en el qual s'exposa la problemàtica que existeix, i per tant, la impossibilitat d'impulsar la inscripció d'ofici.

Atés l'informe esmentat, es va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201319, de 03/01/2023](#), amb l'acceptació parcial de les recomanacions formulades, i indicàvem a l'Ajuntament de València que, en el cas que ens ocupa, el tractament (que no cessió ni reutilització) de les dades que es troben en poder de l'Administració estaria plenament legitimat quan es tracta del compliment de funcions públiques en l'exercici de competències atribuïdes legalment a les entitats locals.

D'altra banda, en la resolució dictada per aquesta institució s'assenyalava que:

el dret de no aportar documents que ja es troben en poder de l'Administració no exclou la necessitat de la presentació d'una declaració responsable, mitjançant la qual els sol·licitants indicaran el tipus d'accés i manifesten, sota la seua responsabilitat, que compleixen amb els requisits establits per al dret d'accés a l'Àrea de Prioritat Residencial.

3.7 Serveis públics locals, trànsit i urbanisme

3.7.1 Serveis públics locals

Els serveis públics locals són aquells que brinden atenció a les necessitats i demandes de la població en una determinada zona geogràfica, com ara la recollida de fem, el subministrament d'aigua potable o la il·luminació pública, entre altres. Els municipis són els responsables últims de facilitar les condicions necessàries per a desenvolupar la vida ciutadana, promoure activitats i prestar els serveis públics que contribuïsquen a satisfer les necessitats i aspiracions de la comunitat veïnal. Són una part fonamental de la vida quotidiana dels ciutadans i resulten essencials per a garantir la qualitat de vida i el benestar de la població. Per aquesta raó, és important que aquests serveis estiguen disponibles de manera eficient, equitativa i amb la màxima qualitat.

És funció dels poders públics vetlar perquè l'elenc de drets i garanties que les normes reconeixen als ciutadans en les seues relacions amb l'Administració arriben a tota la ciutadania i evitar situacions d'asimetria social en les quals col·lectius numèricament i qualitativament importants no puguem accedir a les opcions que ofereix per a la resta una societat cada vegada més diversa i avançada, per raons, entre altres, de localització.

No obstant això, i davant de les queixes que han tingut entrada en aquesta institució al llarg de 2022, hem pogut detectar que en casos en què els serveis públics municipals són prestats per altres entitats cessionàries de la competència es generen una sèrie de deficiències en la seua prestació. Aquestes entitats poden estar interessades a obtenir una rendibilitat econòmica a costa de la qualitat del servei, cosa que pot portar a una disminució en la qualitat del servei i un augment en els costos per als usuaris.

Quan els serveis públics es presten a través d'altres entitats, pot ser més difícil per als ciutadans tenir accés a informació sobre la prestació del servei, les vies de reclamació i, en conseqüència, hi pot haver una disminució en la transparència i la responsabilitat de la prestació del servei.

El Síndic entén que resulta necessari tenir un mecanisme que permeta resoldre aquestes situacions i garantir l'accés als serveis públics de manera justa i eficient, amb independència de si es presten o no directament per l'administració titular. Com també que l'administració municipal establisca els mecanismes de supervisió necessaris per a assegurar un nivell adequat en la seua prestació.

Des d'aquesta institució recordem que és important que es prenguen mesures per a garantir que els serveis públics locals es presten de manera adequada, equitativa i amb la màxima qualitat, i que s'establisquen mecanismes eficaços per a afrontar qualsevol deficiència que puga sorgir en la prestació del servei públic.

Queixa d'ofici 18/2020 (núm. 2001429). Esfondrament de via pública a Callosa de Segura

Iniciarem la present queixa d'ofici el 28/05/2020, arran de les notícies aparegudes en un mitjà de comunicació sobre els desperfectes que presentava una via pública de la localitat de Callosa de Segura, el risc que s'esfondrara i la possibilitat que afectara els habitatges situats en aquesta via i les persones que hi residien o hi transitaven.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2001429, de 07/02/2022](#), en la qual va recomanar a l'Ajuntament de Callosa de Segura que continuara adoptant, en el marc de les seues competències, les mesures que resultaren necessàries per a garantir les adequades condicions de seguretat en la via pública de referència, i que concloguera els treballs d'intervenció i millora, si no ho havia fet ja.

Així mateix, recomanàrem a l'Administració local esmentada que, sense dilació, elaborara l'informe que havíem sol·licitat «en relació amb la idoneïtat de les solucions interventores adoptades amb l'objectiu de millorar les condicions de seguretat de la via pública, amb expressió de les raons que havien portat a construir una rampa que podia constituir una barrera arquitectònica per als veïns».

Aquesta institució va emetre resolució de tancament de la queixa el 02/06/2022, per acceptació íntegra de les nostres consideracions.

Queixa núm. 2201986. Lavabos per a discapacitats

El promotor de l'expedient va presentar un escrit en què manifestava la seua reclamació per la demora en la qual estava incorrent l'Ajuntament de Paiporta a l'hora de tramitar i donar una resposta expressa i motivada a la instància que havia presentat davant aquesta Administració en data 20/04/2022. Hi exposava que els lavabos destinats a l'ús de persones amb discapacitat al poliesportiu de la localitat estaven tancats.

Una vegada tramitat l'expedient, el defensor va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201986, de 30/08/2022](#), en què recomanava a l'Administració local afectada que revisara la decisió adoptada de tancar els lavabos destinats a persones amb mobilitat reduïda i garantira que es pogueren usar fàcilment per part de les persones indicades, amb un nivell d'igualtat amb la resta dels ciutadans. També s'hi recomanava que adoptara mesures les quals, sense que implicaren establir dificultats d'accés o nous obstacles per a això, asseguraren que aquestes instal·lacions foren utilitzades únicament per les persones a qui estaven destinades.

Tal com va exposar el defensor en la resolució emesa, és comprensible que s'establisquen mesures per a garantir que els lavabos reservats a persones amb discapacitat siguen utilitzats exclusivament per les persones a qui van destinats, i que es procure evitar que aquestes troben cues o demores a l'hora d'utilitzar-los perquè estan ocupats indegudament per persones sense mobilitat reduïda. Tanmateix, considerem que aquestes mesures no poden implicar una minva, dificultat o demora per a les persones a qui van destinats, ja que s'han establert per a ajudar-les i millorar les seues condicions de vida. La prevenció dels comportaments incívics de tercers no pot implicar, comptat i debatut, un nou obstacle per a la plena integració de les persones amb mobilitat reduïda.

L'acceptació per part de l'Ajuntament de Paiporta de la recomanació emesa va determinar que aquesta institució dictara la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201986, de 30/09/2022](#).

Queixa núm. 2201442. Aparcament per a discapacitats

La persona interessada es va dirigir a aquesta institució davant la presumpta inactivitat i la falta de resposta de l'Ajuntament de Rafelcofer als escrits que havia presentat, en

els quals sol·licitava que es col·locaren places d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda en un lloc pròxim al seu domicili.

En resposta a la resolució d'inici d'investigació, en la qual es requeria a l'Ajuntament de Rafelcofer que ens remetera informació sobre l'assumpte de la queixa, aquest ens va fer arribar un informe en el qual assenyalava les places d'aparcament reservades per a persones amb mobilitat reduïda en diversos punts pròxims als centres considerats de més activitat, i d'altres que estaven en execució, i d'aquesta manera justificava el compliment d'allò estipulat en l'Ordre TMA 851/2021, que estableix una de cada 40 places o fracció reservades per a les persones amb discapacitat. A més, hi indicava que la residència de la persona interessada es troba als afores de la població i, per tant, «no es considera la possibilitat d'establir una zona d'aparcament d'ús per a minusvàlids en aquesta zona». En l'informe es feia referència al que es disposa en l'Ordenança municipal reguladora de l'entrada i eixida de vehicles a través de les voreres, que estableix el dret a estacionament exclusiu per a vehicles els titulars i els conductors habituals dels quals siguin persones discapacitades amb problemes greus de mobilitat, amb el compliment previ dels requisits establits.

En la legislació aplicable al present supòsit, i fins i tot en la mateixa Ordre TMA 851/2021 citada per l'Ajuntament de Rafelcofer, es preveu, a banda de la reserva de places d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda en punts pròxims als principals centres d'activitat, altres places destinades a centres de treball o a residència.

Per això, en la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201442](#), de data 24/08/2022, es recomanava a l'Ajuntament de Rafelcofer que donara resposta motivada als escrits presentats per la persona interessada, i que creara alguna plaça d'aparcament reservada per a persones amb mobilitat reduïda al lloc indicat per aquesta.

L'Ajuntament de Rafelcofer no va donar resposta a les nostres recomanacions, per la qual cosa es va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201442, de 13/10/2022](#).

Queixa núm. 2103569. Contenidors de fem

Són moltes les persones que es dirigeixen a aquesta institució i manifesten la seua disconformitat amb la ubicació dels contenidors de residus sòlids, i altres problemes relacionats amb la prestació del servei de recollida de residus. En aquest cas, la persona interessada es va dirigir a aquesta institució per denunciar la falta de prestació d'aquest servei, ja que els contenidors més pròxims al seu domicili es troben a més d'un quilòmetre de distància dels habitatges, i l'Ajuntament d'Altea li havia indicat la dificultat que tenen els vehicles del servei de recollida per a accedir al Residencial Sol Marina d'aquest municipi.

Davant la falta de resposta de l'Ajuntament d'Altea a la resolució d'inici d'investigació, en la qual se li requeria que enviara estudis o informes realitzats sobre la possibilitat de situar contenidors de recollida de residus en localitzacions pròximes al domicili de la persona interessada, es va dictar [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103569](#), en què es recomanava a l'Ajuntament d'Altea que donara les instruccions corresponents per a instal·lar contenidors a una distància inferior a 300 metres del domicili de la interessada, a fi que es realitze la prestació efectiva del servei de recollida de residus sòlids, o que, en defecte d'això, tramitara la baixa del domicili de la interessada en el padró corresponent a la prestació patrimonial de caràcter públic no tributària pel servei de recollida, transferència i tractament de residus sòlids urbans, ja que no es podia entendre que el servei estava prestant-se de manera efectiva a la

interessada, d'acord amb les sentències de diverses instàncies judicials que fixen aquesta distància perquè puga entendre's que existeix una prestació efectiva del servei.

Malgrat que l'Ajuntament d'Altea va remetre un informe en resposta a la resolució de consideracions, en el qual plantejava com a solució alternativa l'ampliació d'horaris d'abocament en els punts de recollida perifèrics, com el que ens ocupa, la veritat és que no donava cap solució al problema de fons, que és la distància entre el domicili de la persona interessada i els punts de recollida, i la consideració de la no prestació del servei com a conseqüència d'això, per la qual cosa es va emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103569, de 01/04/2022](#), i considerarem no acceptada la nostra recomanació.

Queixa núm. 2200700. Accessibilitat

La persona interessada exposava en l'escrit de queixa la seua reclamació per les condicions d'ordenació del trànsit rodat que presenta l'avinguda del Catalanet de la localitat de Santa Pola, la qual, segons indicava, impedeix l'estacionament en un tram de dos quilòmetres de zona urbana i obliga els ciutadans, especialment els residents, a estacionar els seus vehicles al carrer Óscar Esplá proper, el qual té un desnivell amb l'avinguda indicada de 30 metres, que han de ser salvats mitjançant una pujada de 218 escalons.

Una vegada tramitat l'expedient i analitzada la situació exposada, el defensor va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200700, de 17/06/2022](#), en què va recomanar a l'Ajuntament de Santa Pola que impulsara la ràpida i efectiva execució de les mesures que, segons va anunciar en l'informe emés, s'estaven estudiant i programant per a resoldre el problema de mobilitat plantejat pel promotor de l'expedient.

Així mateix va recomanar que, mentre s'estudiaven, es dissenyaven, s'aprovaven i s'executaven aquestes actuacions, s'adoptaren mesures provisionals concretes i eficaces per a facilitar l'accessibilitat dels veïns en la via pública de referència, especialment en el cas de persones que es troben afectades per una situació de mobilitat reduïda.

L'Ajuntament de Santa Pola va donar resposta a la resolució emesa pel Síndic de Greuges, en la qual, tot i afirmar que s'acceptaven les recomanacions emeses, després de la seua lectura no observàvem que s'hi exposaren *mesures concretes* per a, com més prompte millor, dur a terme la millora de les condicions d'ordenació del trànsit de la via pública de referència. Aquesta conclusió era particularment clara respecte de la segona de les recomanacions emeses, ja que s'hi indicava expressament que no és possible adoptar mesures provisionals.

Atés allò exposat per l'Administració, el defensor va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200700, de 05/08/2022](#), sense que aquesta institució poguera considerar que l'Ajuntament de Santa Pola havia acceptat les recomanacions formulades pel Síndic de Greuges i haguera adoptat mesures concretes per a donar-los un compliment ràpid, real i efectiu.

3.7.2 Servei de transport i trànsit

La ciutadania té dret a utilitzar els espais i les vies públiques de la ciutat i han de ser respectats en la seua llibertat. Aquest dret, que ha de ser exercit amb civisme, està

limitat per les disposicions sobre l'ús dels béns i espais públics i pel deure de respectar les persones i els béns. Ningú pot, amb la seua conducta o comportament, perjudicar els drets de les altres persones ni violentar o condicionar la seua llibertat d'acció ni molt menys la seguretat ciutadana.

L'espai públic és de tota la població, el seu ús ha de ser compartit, de manera compatible, per les diverses persones usuàries, de forma equilibrada i equitativa, tot garantint l'accessibilitat universal, els drets de les persones amb mobilitat diversa i la seguretat ciutadana. El disseny de les polítiques de mobilitat no és un problema merament tècnic, sinó que ha de respondre a un conjunt ampli de qüestions relacionades amb les dimensions econòmiques, socials, ambientals o culturals de la ciutat.

Els municipis són els responsables últims de facilitar les condicions necessàries per a desenvolupar la vida ciutadana, promoure aquelles activitats i prestar els serveis públics que contribuïsquen a satisfer les necessitats i aspiracions de la comunitat veïnal, en els termes previstos en la legislació, cosa que inclou garantir l'ús compartit de les vies públiques en condicions de seguretat.

Queixa núm. 2202853. Taxis adaptats

Mobilitat, progrés i llibertat s'han entrellaçat en els últims dos segles de la història de les societats avançades a fi de transformar l'escenari d'aïllament i subdesenvolupament en el qual transcorria la vida de la immensa majoria de les persones, especialment dels col·lectius més vulnerables, mitjançant la multiplicació de les possibilitats per a desplaçar-se i, per tant, de les opcions de treball, formació i accés als serveis.

L'obligació de l'Administració de vetlar pels drets de la ciutadania no és solament una exigència moral, sinó que la nostra carta magna, en els articles 9.2, 14 i 49, encarrega als poders públics establir les condicions perquè la llibertat i la igualtat de totes les persones siga real i efectiva; com també remoure els obstacles que impedisquen o dificulten la seua plenitud, el foment de la participació de totes les persones en la vida econòmica, cultural i social, i el deure de facilitar l'accessibilitat a través de polítiques dirigides a la prevenció, el tractament, la rehabilitació i la integració de les persones discapacitades.

Tanmateix, diversos expedients de queixa ens van permetre adonar-nos que, de vegades, aquests drets i garanties podien experimentar un menyscapse quan la prestació del servei no es duia a terme directament per l'administració titular de la competència, sinó per una altra entitat jurídica adjudicatària d'aquesta.

Com a exemple del posicionament d'aquesta institució referent al nivell d'exigència en la prestació del servei públic, especialment quan els destinataris són algun dels col·lectius més vulnerables, destaquem la queixa 2202853, en la qual la promotora de l'expedient exposava les dificultats amb què es trobava a l'hora de sol·licitar un taxi adaptat, al terme municipal d'Alacant.

En l'informe emés per la consellera de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat a petició del Síndic de Greuges, l'Administració reconeix el problema que està generant el minvament de serveis adaptats a Alacant i l'atribueix a l'escàs import de les tarifes fixades per als serveis. Indica que, atés que el nombre de taxis adaptats és menor, solen estar més lluny del client i l'import no els compensa llevat que es troben a prop. A més, informa que en l'àrea de prestació conjunta d'Alacant hi ha 21 vehicles adaptats a persones amb mobilitat reduïda, d'un total de 537 autoritzacions vigents; per tant, el

percentatge és del 3,91%, de manera que s'incompleix el mínim del 5% fixat en el Reial decret 1544/2007, de 23 de novembre, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització de les formes de transport per a persones amb discapacitat.

Aquesta situació va donar lloc que el Síndic de Greuges dictara la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2202853, de 14/12/2022](#), en la qual es recomanava a la Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat que adoptara les mesures necessàries per a aconseguir que la prestació del servei públic de taxi a Alacant no resultara més onerosa econòmicament per al col·lectiu vulnerable de les persones amb mobilitat reduïda que per a la resta d'usuaris del servei. I, més concretament, que en el termini més breu possible es convocaren les ajudes al sector del taxi a la Comunitat Valenciana per a la compra de vehicles adaptats, a què fa referència en el seu informe, a fi d'assolir com més prompte millor el percentatge del 5% de les llicències de taxi corresponents a vehicles adaptats que marca la normativa.

En l'informe que la Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat va emetre en data 26/12/2022 s'acceptaven plenament les recomanacions del Síndic i es comprometien a dur a terme la convocatòria de les ajudes al sector del taxi a la Comunitat Valenciana per a la compra de vehicles adaptats en els pròxims mesos. Tenint en compte això, el Síndic va emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2202853, de 03/01/2023](#).

Queixa núm. 2202499. Incompliment de la normativa en matèria de circulació per part de l'Ajuntament de València

L'objecte de la queixa núm. 2202499 estava motivat pel risc que comporta per als ciutadans de la ciutat de València (especialment per als majors) l'incompliment de la normativa en matèria de circulació per part dels usuaris de patinets i bicicletes. Segons indica en el seu escrit el promotor de la queixa, circulen per les voreres, en direcció prohibida, sense el llum reglamentari, etc. Sol·licitava la intervenció del Síndic amb la finalitat que s'adoptaren les mesures corresponents per a pal·liar aquesta situació, ja que fins hui la contestació de l'Ajuntament de València s'havia limitat a donar trasllat a la Unitat de Districte i oferir la possibilitat al promotor de l'expedient de posar-se en contacte amb la Policia Local.

El defensor va entendre que aquesta circumstància podria contravenir el dret dels ciutadans a transitar en condicions adequades de seguretat, en el marc del que s'estableix en l'article 104.1 de la Constitució.

Tenint en compte el que havia informat l'Ajuntament de València, que expressament reconeixia ser coneixedor del risc descrit pel promotor de l'expedient, però no feia referència a l'adopció de cap mesura preventiva tendent a pal·liar aquesta situació, aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2202499, de 30/08/2022](#). En aquesta resolució li formulàrem algunes recomanacions, com ara que es reforçara la senyalització en les zones de més conflicte de la ciutat per a recordar les normes que regulen la circulació de les bicicletes i patinets, (especialment en allò referit al límit de velocitat i el manteniment de la distància mínima de separació amb els vianants); que s'incrementara la vigilància per part de les forces de cossos i seguretat a fi que els usuaris de bicicletes i patinets compliren la normativa establida en el títol III de l'Ordenança de mobilitat de la ciutat de València; i que s'intensificara l'exercici de la potestat sancionadora pels incompliments en aquesta matèria dels quals es tinguera coneixement. Finalment, es va recomanar que s'adoptaren totes les mesures preventives que l'Ajuntament considerara oportunes per

a limitar el risc que implica l'existència d'espais compartits per vianants i usuaris de bicicletes i patinets.

Mitjançant un escrit de data 09/09/2022, a través de la regidora de Participació Ciutadana i Govern Obert de València, s'acceptaren les recomanacions segona i tercera de la resolució relatives a l'increment de la vigilància en el compliment de l'Ordenança de mobilitat i a l'adopció de mesures preventives oportunes; i això sense perjudici de les que es pogueren adoptar per part del Servei de Mobilitat Sostenible concernents al reforç de la senyalització indicat en la primera recomanació. L'Ajuntament indicà, així mateix, que s'havia remès una comunicació a totes i cadascuna de les unitats de la Policia Local a fi de reforçar i incrementar la vigilància sobre la circulació de bicicletes, patinets i vehicles de mobilitat personal.

El Síndic va emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2202499, de 12/09/2022](#), després de l'acceptació de les seues recomanacions.

Queixa núm. 2201327. Falta de resposta de l'Ajuntament de Benigànim per incompliment de normes d'aparcament

Amb data 27/04/2022 la persona promotora de la queixa va presentar un escrit en el qual denunciava la falta de resposta de l'Ajuntament de Benigànim davant l'aparcament de vehicles al carrer Sant Josep del municipi, i exposava en concret que, segons el Codi de Trànsit, aquest no es considera apte per a estacionar.

Admesa a tràmit la queixa per aquesta institució en data 07/03/2022, el Síndic de Greuges va sol·licitar de l'Ajuntament un informe detallat sobre la demora en la contestació quant a l'aprovació d'una ordenança reguladora del trànsit en el nucli urbà.

El Síndic de Greuges, vist l'informe de l'Administració local, va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201327, de 24/08/2022](#), per la qual es van formular a l'Ajuntament de Benigànim les següents recomanacions i recordatoris de deures legals: que extremara el compliment de l'obligació de resoldre el procediment, que s'informara d'això i s'iniciara el procediment d'elaboració i aprovació de l'ordenança reguladora del trànsit en el nucli urbà tenint en compte les aportacions de la persona promotora de la queixa.

L'expedient de queixa va ser tancat mitjançant la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201327, de 06/10/2022](#), sense que l'Ajuntament exposara el seu posicionament respecte de les recomanacions emeses pel Síndic de Greuges.

3.7.3 Urbanisme

El principal problema denunciat en les queixes investigades en 2022 ha sigut la passivitat municipal a actuar dins dels terminis establits legalment.

De vegades es detecten retards o dilacions que es produeixen per falta de mitjans personals. No hi ha funcionaris suficients per a tramitar els diferents procediments i es produeixen embossos. Els ajuntaments afectats reconeixen la incapacitat per a complir amb els terminis legals, però, per contra, no hi ha compromisos seriosos d'incrementar els efectius disponibles mitjançant la creació de noves places o la reassignació d'efectius.

Aquests retards s'han detectat en diferents àmbits: la tramitació de plans urbanístics; l'emissió d'ordres d'execució per a garantir l'adequat estat de conservació dels immobles; la contestació a les sol·licituds d'informació urbanística en el termini màxim d'un mes; l'adopció de mesures efectives davant l'execució d'obres il·legals o d'activitats sense llicència o, finalment, la paralització d'un expedient de declaració de ruïna d'un edifici.

L'incompliment dels terminis previstos en la normativa urbanística a l'hora de tramitar els plans urbanístics, de concedir permisos i llicències, d'ordenar la demolició de les obres il·legals o facilitar la informació urbanística sol·licitada per la ciutadania, a banda de ser totes actuacions il·legals, produeixen una gran frustració i indignació en les persones afectades. Aquestes asseguren trobar-se indefenses i no saben què més fer davant una Administració pública que no actua d'acord amb els principis bona fe i confiança legítima.

Queixa núm. 2201753. Execució d'obres il·legals sense llicència o sense respectar les condicions d'aquesta

La persona afectada per unes obres il·legals realitzades en un habitatge va acudir al Síndic en relació amb l'actuació de l'Ajuntament d'Alacant, en la queixa núm. 2201753, perquè aquestes no havien sigut demolides.

De la lectura de l'informe remés a aquesta institució per l'Ajuntament es dedueix que en data 18/04/2013, fa ara més de nou anys, es va dictar una resolució per la qual es va ordenar la demolició de les obres executades. Així mateix, s'hi observava que l'Administració, en virtut del que hi ha previst en la legislació urbanística, va imposar a la persona obligada a donar compliment a aquesta resolució que enderrocara les obres il·legals i pagara un total de 10 multes coercitives, l'última de les quals va ser imposada fa més d'un any, en concret el 07/07/2021.

L'Ajuntament d'Alacant va exposar que, encara que era possible l'execució subsidiària d'allò ordenat, a costa de l'obligat, o l'execució forçosa mitjançant qualssevol altres mitjans previstos en l'ordenament jurídic, «actualment l'ajuntament no està realitzant execucions subsidiàries, excepte les contingudes en manaments judicials».

No obstant això, l'anàlisi de la normativa vigent condueix a la conclusió que l'exercici de les competències per a aconseguir la restauració de l'ordre urbanístic infringit constitueix una competència irrenunciable que ha de ser desenvolupada per l'Ajuntament d'Alacant, i ha d'arbitrar a aquest efecte els mitjans que li ofereix l'ordenament jurídic.

El defensor va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201753, de 25/08/2022](#), va formular a l'Ajuntament d'Alacant la recomanació que, en l'exercici de les competències que li imposa la legislació urbanística, adoptara totes les actuacions que resultaren necessàries per a aconseguir l'execució efectiva d'allò ordenat en la seua Resolució de 18/04/2013 i, amb això, la restauració de l'ordre urbanístic infringit, i que dictara i executara efectivament totes les mesures que resultaren necessàries a aquest efecte en el marc de la normativa aplicable.

Com va recordar el defensor «dictar resolucions que, posteriorment, no són efectivament executades, converteix en il·lusoris els drets dels ciutadans i crea el risc que les conductes infractores es generalitzen, davant l'absència de mesures efectives de restauració de la legalitat conculcada».

El Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201753, de 15/09/2022](#), ja que l'Ajuntament havia acceptat la recomanació emesa, amb el compromís d'adoptar mesures per a donar-li un compliment real i efectiu.

Ordres d'execució pel deficient estat de conservació d'un immoble

Queixa núm. 2102865

Les persones propietàries d'un immoble manifestaven els danys que estaven suportant a causa de l'estat ruïnós en el qual es trobava un edifici confrontant. S'havien dirigit a l'Ajuntament de Castielfabib, sense haver obtingut cap resultat satisfactori.

Tots els propietaris d'immobles tenen el deure de conservar-los en les condicions legals de seguretat, salubritat, accessibilitat universal, adorn i les altres que exigisquen les lleis per a servir de suport a aquests usos.

Quan aquest deure no es compleix, l'Ajuntament de Castielfabib ha de dirigir als propietaris ordres d'execució d'obres de reparació, conservació i rehabilitació dels edificis deteriorats i dels immobles que estiguen en condicions deficientes per a ser utilitzats.

Si aquestes ordres d'execució s'incompleixen, de manera injustificada, per la propietat de l'immoble, l'Ajuntament pot adoptar alguna d'aquestes mesures: a) execució subsidiària a costa de la part obligada, fins al límit del deure de conservació; b) imposició de fins a deu multes coercitives, amb periodicitat mínima mensual, per valor màxim, cadascuna d'un desé del cost estimat de les obres ordenades, i c) convocatòria de procediment d'execució substitutòria, en els termes establits per als programes d'actuació aïllada en substitució de la persona propietària per incompliment del deure d'edificar.

Concloua la investigació, el Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2102865, de 22/11/2021](#), i va recomanar a l'Ajuntament de Castielfabib que, tenint en compte el dilatat període de temps transcorregut des de la presentació de la denúncia amb data 10/12/2020, dictara i notificara la corresponent resolució motivada, i adoptara les ordres d'execució que foren necessàries per a garantir l'adequada conservació de l'immoble.

L'Ajuntament de Castielfabib va acceptar la recomanació, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2102865, de 09/02/2022](#).

Queixa núm. 2200707

La persona afectada va manifestar al Síndic que s'havia dirigit a l'Ajuntament de Xàtiva per denunciar la insalubritat en la qual es trobava una antiga fàbrica a causa de l'acumulació incontrolada d'abocaments en aquesta i a la presència de restes de làmines de fibrociment.

Aquesta entitat local havia dictat l'any 2016 una ordre d'execució i havia cominats a «l'inici dels treballs necessaris per a enderrocar tots els elements que quedaven en peus dins de la parcel·la i la retirada de tots els enderrocs existents». Aquesta ordre, malgrat el temps transcorregut, no ha sigut efectivament executada i l'estat de la parcel·la de referència no ha millorat.

Aquesta institució considera que la satisfacció dels drets al medi ambient i a la salubritat pública, i també a la seguretat pública, que poden ser afectats per les inadequades condicions que presenten les parcel·les o edificis abandonats, no han d'estar condicionats (en casos com aquest, durant anys) a les vicissituds que travesse la titularitat d'aquests; de manera que aquestes circumstàncies facen decaure l'obligació de conservar-los en unes adequades condicions i l'execució efectiva dels actes administratius en els quals es declara l'incompliment d'aquests deures; tot això sense detriment de la facultat de l'Administració de repercutir, dilucidades aquestes qüestions, els costos als qui resulten ser-ne els propietaris.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200707, de 11/05/2022](#), i va recomanar a l'Ajuntament de Xàtiva que adoptara les mesures necessàries per a aconseguir l'execució efectiva del decret dictat, de manera que es garantisca l'adequat estat de conservació de la parcel·la al·ludida i de l'edificació situada en aquesta.

L'Ajuntament de Xàtiva va acceptar la recomanació, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200707, de 26/05/2022](#).

Queixa núm. 2201669. Exercici d'activitats sense llicència municipal

Els fets denunciats en la queixa consistien en la passivitat de l'Ajuntament d'Oliva ja que permetia l'exercici d'activitats sense els necessaris permisos municipals.

En l'informe remés a aquesta institució, aquesta entitat local reconeixia expressament que s'havia requerit en diverses ocasions la legalització de l'activitat. No obstant això, no detallava l'estat de tramitació en el qual es trobaven els expedients, per la qual cosa es desconeixien les actuacions municipals realitzades fins al moment per a aconseguir la legalització o, si escau, el tancament de l'activitat.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201669, de 19/08/2022](#), i va recomanar a l'Ajuntament d'Oliva que s'impulsara la tramitació i resolució dels expedients municipals, s'adoptaren totes les mesures que foren necessàries per a evitar l'exercici d'activitats que no disposen de llicència ambiental o que incompleixen les condicions imposades en aquesta.

Queixa núm. 2200298. Paralització d'un expedient de ruïna d'un edifici

L'objecte de la queixa estava motivat pel fet que, malgrat l'acceptació, en una queixa anterior, per l'Ajuntament de Palma de Gandia (València) de la recomanació continguda en la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2101237, de 06/08/2021](#), fins al moment no havia obtingut cap notificació relativa a la tramitació de nou expedient de ruïna d'un edifici.

Davant la falta de col·laboració d'aquesta entitat local, ja que no havia remés l'informe requerit en el termini legal màxim d'un mes, aquesta institució va dictar la Resolució de consideracions de la queixa núm. 2200298, de data 05/04/2022.

En aquesta resolució es va recomanar a l'Ajuntament de Palma de Gandia que, en el menor temps possible, tramitara un nou expedient de ruïna de l'immoble, d'acord amb el procediment previst en la legislació vigent, ordenara les mesures necessàries per a evitar eventuais danys físics. Així mateix, el Síndic va recomanar que en cas que la ruïna imminent de l'immoble posara en perill la seguretat pública, s'acordaren mesures per a

garantir l'estabilitat i seguretat de l'edifici; i s'ordenara el desallotjament o s'adoptaren mesures urgents per a prevenir o evitar danys en els béns públics o a les persones, i que, excepcionalment, podia ordenar la seua demolició.

Aquesta entitat local no va contestar, en el termini legal màxim d'un mes, sobre l'acceptació o rebuig de la nostra resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200298, de 05/04/2022](#), en la qual es notificava la falta de col·laboració de l'Ajuntament en aquest expedient de queixa.

Després de tancar l'expedient de queixa, l'Ajuntament de Palma de Gandia ens va remetre informes relatius a la tramitació de l'expedient de ruïna, en el qual aquest Ajuntament ha redactat el projecte per a la demolició de l'immoble, que es farà mitjançant execució subsidiària.

3.8 Ocupació

3.8.1 Ocupació pública

A fi d'assolir una bona Administració, respectuosa amb els drets dels empleats públics, les actuacions del Síndic de Greuges en aquesta matèria s'han dirigit a vetlar perquè l'Administració actue d'acord amb els principis de transparència, igualtat, publicitat, mèrit i capacitat en els procediments selectius, mitjançant convocatòries obertes a tota la ciutadania.

Així mateix, el defensor també ha tramitat expedients de queixa presentats per candidats en els processos de selecció d'ocupació pública, perquè aquests puguin accedir a la informació que els permetia saber per què els seus exàmens han sigut qualificats d'una manera concreta i, en cas de no estar conformes amb la qualificació obtinguda, que tinguen la possibilitat de recórrer aquesta actuació.

Queixa núm. 2102218. Ocupació pública. Selecció

En la queixa 2102218 la persona afectada va recórrer al Síndic perquè l'Institut de Medicina Legal seleccionava el seu personal interí d'una manera que considerava poc transparent. La Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública va informar aquesta institució que realitzava la selecció a través de LABORA perquè no tenia borses d'ocupació disponibles, a més ho permetia la normativa estatal i es tractava de «personal molt especialitzat».

El defensor va considerar que l'especialització no era un criteri vàlid per a no aplicar a la seua selecció els principis d'igualtat, publicitat, mèrit, capacitat i transparència, i donar així l'oportunitat a la ciutadania en general de presentar-se a aquests llocs, tal com es feia per a uns altres també molt especialitzats, com per exemple els cossos d'investigació científica. Per això, el Síndic va emetre la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2102218](#).

La Conselleria no va acceptar la nostra recomanació i vam dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2102218](#).

Queixa núm. 2200619. Demora en la convocatòria del concurs de trasllats d'infermeria

L'autor de la queixa denunciava la demora en la convocatòria del concurs de trasllats per a la provisió de vacants de la categoria estatutària d'infermeres d'institucions sanitàries de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

Una vegada finalitzada la tramitació de la queixa, el Síndic de Greuges va emetre una [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200619, de 23/05/2022](#) en la qual suggeria que, per part de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, s'adoptaren les mesures organitzatives i de dotació de recursos que foren necessàries a fi de complir amb el mandat legal de convocar concursos de trasllat preferentment cada dos anys (article 26.2 del Decret 192/2017, d'1 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de selecció i provisió de personal estatutari al servei d'institucions sanitàries públiques del Sistema Valencià de Salut).

L'Administració sanitària, a través de la directora de Gabinet del Conseller, va remetre informe de la directora general de Recursos Humans de data 06/06/2022, en el qual acceptava el suggeriment emés pel Síndic de Greuges.

Davant d'això anterior, es va emetre una [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200619, de 27/06/2022](#).

Queixa núm. 2200283. Provisió de llocs de treball en les unitats administratives de justícia a la Comunitat Valenciana

L'autor de la queixa va dirigir un escrit a aquesta institució en data 24/01/2022, en el qual denunciava la falta de convocatòria dels procediments de provisió dels llocs de treball vacants i sense reserva situats en les unitats administratives de l'Administració de Justícia a la Comunitat Valenciana.

Després de la tramitació de la queixa, el Síndic de Greuges va emetre una [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200283, de 09/06/2022](#) en la qual recomanava a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública que, a fi de garantir el dret a la mobilitat voluntària del personal funcionari de carrera, donara cobertura definitiva als llocs de treball vacants i sense reserva situats en les unitats administratives de l'Administració de Justícia a la Comunitat Valenciana, a través dels sistemes de provisió previstos en la normativa valenciana de funció pública.

D'altra banda, recordàvem el deure legal de col·laborar amb el Síndic de Greuges i facilitar la informació sol·licitada, i contestar les recomanacions, els suggeriments o recordatoris de deures legals efectuats.

En data 01/07/2023 va tenir entrada informe de la secretària autonòmica de Justícia i Administració Pública.

Segons l'informe remés per l'Administració autonòmica es feia evident que des de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública no s'havien realitzat les actuacions necessàries per a atendre la recomanació relativa a la cobertura definitiva dels llocs de treball vacants i sense reserva situats en les unitats administratives de l'Administració de Justícia a la Comunitat Valenciana, a través dels sistemes de provisió previstos en la normativa valenciana de funció pública. Considerem que aquest comportament havia impedit aconseguir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa (el dret a la mobilitat voluntària del personal funcionari de carrera). D'altra banda, no existia un pronunciament exprés de la Conselleria en relació amb el recordatori de deures legals efectuat en la resolució de consideracions referida.

Arribats a aquest punt, vam emetre una [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200283, de 30/09/2022](#) i el Síndic va declarar la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública no col·laboradora.

Queixa núm. 2200242. Accés a la funció pública de persones amb discapacitat intel·lectual. Universitat de València

L'autor de la queixa manifestava que per part de la Universitat de València no s'havia resolt de manera expressa el recurs administratiu de reposició interposat en data 28/07/2021 contra la Resolució de 10/06/2021 del Rectorat de la Universitat de València,

per la qual es convocaven proves selectives d'accés al grup C (subgrup C1), pel torn lliure, sector administració general, escala auxiliar bàsica de suport administratiu.

En el referit recurs administratiu l'autor de la queixa feia referència a les dificultats de les persones amb discapacitat o diversitat funcional per a accedir a una ocupació pública (en concret de les persones amb discapacitat intel·lectual).

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, el Síndic de Greuges va emetre una [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200242, de 06/05/2022](#) en la qual recomanava que, en situacions com la present, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extrauen dels articles 21 i 124.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques (obligació de resoldre dins de termini els recursos administratius de reposició).

D'altra banda, aquesta institució recomanava que s'adoptaren les mesures necessàries que permeten fer efectiu el dret de les persones amb discapacitat o diversitat funcional a integrar-se en la Universitat de València. En aquest sentit suggeríem que, tal com preveu la Llei 4/2021, de la funció pública valenciana, en el cas de les persones amb discapacitat intel·lectual es realitzaren convocatòries independents de procediments selectius per a accedir a una ocupació pública, amb proves selectives específiques que s'adaptaren a la discapacitat concreta dels aspirants.

La Universitat de València ens va remetre informe de la rectora de data 02/06/2022, del qual es desprenia l'acceptació de les nostres recomanacions i suggeriments.

Davant d'això anterior, el Síndic de Greuges va emetre una [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200242, de 09/06/2022](#).

Queixa 2102617. Ocupació pública. Processos selectius. Transparència

Altres queixes, com ara la 2102617, estaven originades per la falta de transparència i respecte al dret de defensa de les persones aspirants en les proves selectives convocades per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport. La persona autora de la queixa, en desacord amb la qualificació donada al seu examen, va sol·licitar conèixer la justificació d'aquesta. Sols quan l'Administració va resoldre el seu recurs, la persona va tenir accés a aquesta justificació, quan el seu únic camí era recórrer davant els tribunals.

El Síndic, en la línia seguida en queixes anteriors, va emetre [Resolució de Consideracions de la queixa núm. 2102617](#) amb la recomanació que revisara la seua actuació i modificara el seu criteri per a donar a les persones accés permanent a la informació continguda en els procediments selectius, abans de resoldre les seues reclamacions i recursos.

La Conselleria d'Educació, Cultura i Esport va acceptar parcialment les nostres recomanacions, tal com es reflecteix en la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2102617](#).

3.8.2 Ocupació

La intervenció del Síndic de Greuges en aquesta matèria es produeix, en termes generals, arran de les queixes presentades en relació amb els plans d'ocupació i formació impulsats pel servei valencià d'ocupació LABORA. L'objectiu d'aquesta

institució és que s'adopten criteris favorables a l'ocupabilitat de les persones i se'ls done l'oportunitat de defensar-se davant de l'actuació de les comissions de valoració.

Queixa núm. 202103971. Exclusió de la convocatòria per a la concessió de subvencions de projecte T'Avalet

El present expedient de queixa es va iniciar en data 9/12/2021. La promotora de la queixa plantejava dues qüestions: una primera, en què la interessada negava haver contravingut les bases reguladores de la convocatòria per a la selecció de personal docent del projecte T'Avalet, tal com afirmava la comissió de baremació; i una altra, referida a la desproporció que implica la redacció de la base 6a inclosa en les bases reguladores del procés de selecció de personal aprovat per Resolució de data 27/10/2021, que comporta eliminar immediatament del procediment de selecció la persona candidata que presente el currículum i la documentació acreditativa dels mèrits adjunta a més d'una sol·licitud en cada província.

Vist l'informe remès per LABORA (Servei Valencià d'Ocupació i Formació) i l'ampliació d'aquest a requeriment d'aquesta institució, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2103971, de 19/09/2022](#).

Respecte de la primera qüestió, no s'hi observà una actuació pública irregular que vulnerara els drets constitucionals i/o estatutaris de la interessada.

Respecte de la segona qüestió plantejada, es considera desproporcionada la mesura adoptada en la base 6a del conjunt de bases reguladores del concurs de selecció de personal aprovada per Resolució de data 27/10/2021, del director general de LABORA, que eliminava del procés selectiu el candidat sols per presentar la documentació acreditativa del seu currículum al costat de més d'una sol·licitud en cada província. El Síndic va suggerir a LABORA que, en els pròxims processos de selecció de personal dels projectes T'AVALEM, eliminara la base 6a i triara un altre tipus de mesures menys restrictives dels drets individuals dels participants, i avaluara periòdicament els efectes i resultats de les mesures adoptades.

L'expedient de queixa va ser tancat mitjançant la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103971, de 03/11/2022](#), després de rebre l'informe de LABORA, de data 2/11/2022, que acceptava el suggeriment emés. En aquest sentit, es comprometia a revisar el contingut d'aquesta base per a la redacció de les pròximes instruccions de selecció corresponents als projectes que es troben ara mateix en la tramitació de les seues respectives convocatòries.

3.9 Medi ambient

La Constitució Espanyola reconeix que tothom té dret a gaudir d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de les persones com també el deure de conservar-lo, i l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana declara que tota persona té dret a gaudir d'un medi ambient segur, sa i ecològicament equilibrat.

Dins de l'àmbit de les competències de la institució, durant l'any 2022 el Síndic de Greuges ha dictat resolucions relatives a situacions de contaminació ambiental, atesa la implicació dels drets a la intimitat personal i familiar, inviolabilitat del domicili i a la protecció de la salut previstos en els articles 18, 43 i 45 de la Constitució Espanyola. En les resolucions emeses ha formulat recomanacions i suggeriments als diversos poders públics que tenen l'obligació de vetlar per la utilització racional de tots els recursos naturals, amb la finalitat de protegir i millorar la qualitat de la vida i defensar i restaurar el medi ambient, tot secundant-se en la indispensable solidaritat col·lectiva.

En aquesta matèria cal destacar, en primer lloc, els expedients de queixes tramitats en els quals es denunciava la inactivitat de l'Ajuntament del Campello davant l'abocament d'aigües residuals urbanes no depurades a la costa, a conseqüència del deficient funcionament de l'estació de bombament. El caràcter de recurs essencial de l'aigua i la protecció de les aigües i la lluita contra la contaminació determinen que l'accés al sanejament i tractament d'aigües residuals siga considerat un dret bàsic, ja que està íntimament relacionat amb aspectes de tipus sanitari.

A més, com és habitual en exercicis anteriors, també s'han investigat queixes derivades de la contaminació acústica, concepte comprensiu tant del soroll pròpiament dit, perceptible en forma de so, com de les vibracions. Si bé la lluita des de l'àmbit del dret administratiu davant del problema de la contaminació acústica és competència de totes les administracions territorials, el paper assignat a l'Administració local és certament rellevant.

Aquest és el cas de les reclamacions rebudes que fan referència a la falta de control del nivell de soroll per a assegurar una qualitat de vida adequada en els domicilis. L'origen del soroll es deu especialment a les activitats recreatives en recintes firals, establiments d'oci i restaurants, aparells d'aire condicionat, allotjaments vacacionals o bugaderies d'hotels.

Al seu torn, han sigut diverses les queixes rebudes per les molèsties que ocasiona l'irregular funcionament de les terrasses i vetlladors instal·lats en l'exterior dels establiments d'hostaleria, i l'incompliment del seu horari de tancament.

L'oci continua sent un dels factors socials que incideix en el dret al descans de les persones. Hem elaborat una sèrie de resolucions en què recordem als ajuntaments els mecanismes legals existents per a la prevenció mitjançant mesures correctores i el seu control efectiu.

En aquests expedients de queixa el Síndic continua recordant l'obligació de les administracions públiques, especialment de les locals, d'exercir les competències d'inspecció i control que li atribueixen les lleis de protecció contra la contaminació acústica i de prevenció, qualitat i control ambiental d'activitats a la Comunitat Valenciana, i adoptar amb promptitud i determinació les mesures necessàries per a garantir que l'exercici d'aquests activitats comercials i industrials es desenvolupa correctament, sense vulnerar els drets de la resta de ciutadans.

Moltes de les queixes tenen com a denominador comú la inactivitat o la falta de resposta dels ajuntaments a les denúncies dels veïns per les molèsties per sorolls i conductes incíviques d'alguns inquilins dels habitatges d'ús turístic. Per aquest motiu, el Síndic sol·licita als ajuntaments que posen especial èmfasi en la necessitat de garantir que el desenvolupament d'una activitat econòmica com és la de l'habitatge d'ús turístic es realitzi amb ple respecte a la legalitat vigent i als drets dels veïns a viure sense molèsties que superen els llindars raonables de tolerància. Així, es recomana l'exercici de la potestat sancionadora que correspon als ajuntaments, l'adopció de mesures d'execució forçosa de la suspensió de l'activitat turística, si cal, i la intervenció de l'Administració autonòmica competent en matèria de turisme i en concret de les inscripcions d'aquests habitatges turístics en el Registre.

Una altra qüestió que suscita amb certa freqüència l'arribada de queixes en matèria de medi ambient és la relacionada amb els contenidors de residus, la ubicació dels quals desperta moltes vegades la protesta dels qui viuen en les proximitats del lloc triat, per les molèsties que generen en forma de sorolls, olors i brutícies. Fins i tot s'han rebut en aquesta institució queixes per contaminació lumínica.

Finalment, cal fer una referència a les molèsties que ocasionen animals que conviuen en habitatges en relació amb els veïns, casos en els quals es recomana als ajuntaments l'exigència i control del compliment de les ordenances municipals a fi que siguin garantits els límits que exigeix la convivència ciutadana.

Queixa núm. 2202074. Inactivitat de l'Ajuntament del Campello davant les condicions d'insalubritat que provoca l'abocament de fecals per trencament de bomba

Com ja hem esmentat, un problema que ha motivat que la ciutadania acudira al Síndic ha sigut la inactivitat de l'Administració davant la contaminació per abocaments, que afecta els drets a la salut i a gaudir d'un medi ambient adequat per a les persones. En concret, en aquesta institució s'han presentat tres queixes en representació dels veïns del Campello.

A títol d'exemple, valga la queixa núm. 2202074 presentada per una comunitat de propietaris en data 22/06/2022, en la qual es va denunciar la falta de resposta de l'Ajuntament del Campello davant l'abocament d'aigües fecals procedents de l'estació de bombament Gall Roig, que afectava a tots els veïns de la zona que limiten amb la desembocadura del riu Montnegre al seu pas pel municipi del Campello.

Com a peculiaritat, i atesa l'envergadura del problema, es van sol·licitar informes a diverses administracions i entitats, incloses la Diputació Provincial d'Alacant, la Subdelegació del Govern a Alacant i la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

Després de rebre la resposta dels informes requerits i l'estudi d'aquests, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2202074, de 30/11/2022](#), en la qual es van formular consideracions a l'Ajuntament del Campello, a l'Entitat Pública de Sanejament d'Aigües (EPSAR) i a la Diputació d'Alacant.

En concret, es va recomanar a l'Ajuntament del Campello que realitzara el requeriment d'esmena de documentació efectuat per la Diputació d'Alacant, a fi que aquesta institució provincial pugui iniciar l'expedient de contractació que té per objecte el projecte de «Condicionament de l'Estació de Bombament de Gall Roig. T. M. Del Campello (Alacant)», i el compliment de totes les mesures tècniques i d'inspecció que impedisquen

la vulneració dels arts. 43 i 45 de la Constitució, i també del que es disposa en la Directiva 2000/60/CE.

De les queixes admeses a tràmit sobre aquesta matèria també s'ha dictat la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2202125, de 22/12/2022](#), i la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2202125, de 22/12/2022](#), sense que l'Ajuntament del Campello haja donat cap resposta.

Queixa núm. 2102824. Denúncies per abocador il·legal

La persona interessada es va dirigir a aquesta institució i va denunciar la presumpta inactivitat de l'Ajuntament d'Alacant davant les denúncies presentades pel funcionament d'un abocador en el camí d'Alcoraia, generador de molèsties i de contaminació, i assenyalava que l'activitat manca d'autorització per al seu funcionament.

Després de dirigir-nos a l'Ajuntament d'Alacant i sol·licitar informació sobre l'assumpte plantejat, i transcorregut el termini atorgat a aquest per a l'emissió de l'informe sense que s'haguera rebut la informació requerida, aquesta institució va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2102824, de 23/12/2021](#).

En la citada resolució el defensor recomanava a l'Ajuntament d'Alacant que, en l'exercici de les seues competències en matèria de medi ambient, realitzara una visita d'inspecció a fi de comprovar les activitats objecte de la queixa i, si escau, que la clausurara, sense perjudici de la imposició de les sancions que escaigueren, foren procedents, i en cas que l'activitat requerira autorització ambiental integrada es donara trasllat de la denúncia i del resultat de la inspecció a la conselleria competent.

En l'informe remés per l'Ajuntament d'Alacant en resposta a la resolució de consideracions s'assenyalen les actuacions realitzades per a la legalització de l'activitat, en la qual consta acta d'inspecció de la Unitat de Disciplina Urbanística de la Policia Local i diverses actes de Seprona. El Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2102824, de 16/03/2022](#), amb l'acceptació de les nostres consideracions.

Amb posterioritat al tancament de l'expedient de queixa, l'Ajuntament d'Alacant va remetre escrits en els quals s'informava de l'emissió de Decret de suspensió de l'activitat d'apilament, classificació i valoració de residus, i de la desestimació del recurs de reposició contra el citat Decret interposat per la mercantil titular de l'activitat.

Queixa núm. 2200494. Denúncia per molèsties causades per un moll de camions. Falta de resposta

La persona interessada es va dirigir a aquesta institució i va denunciar la presumpta inactivitat de l'Ajuntament de Cox davant les denúncies presentades per les molèsties produïdes per l'existència d'un moll de camions en un solar de la localitat.

EL Síndic va dictar una resolució d'inici d'investigació en la qual sol·licitava a l'Ajuntament de Cox que ens informara sobre l'estat de tramitació dels escrits presentats per la persona interessada i de les actuacions realitzades en relació amb els fets denunciats, sense que es rebera cap informació d'aqueix Ajuntament.

En la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2200494, de 06/04/2022](#), recomanarem a l'Ajuntament de Cox que realitzara les actuacions necessàries per a la comprovació dels fets denunciats per la persona interessada, i si escau que adoptara les mesures previstes en la legislació vigent en matèria de

prevenció de la contaminació acústica i de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental d'activitats, i garantir amb això el ple respecte del dret al gaudi d'un medi ambient adequat, i que donara resposta als escrits presentats per la persona promotora de la queixa.

Transcorregut el termini atorgat per a això, l'Ajuntament de Coix no va donar resposta a la resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2200494, de 18/05/2022](#), per la falta de resposta de l'Ajuntament a les consideracions formulades, de manera que va deixar constància de la seua falta de col·laboració amb aquesta institució.

Mesos després del tancament de l'expedient de queixa, l'Ajuntament de Coix va remetre un escrit en el qual informava aquesta institució de la tramitació d'un expedient de protecció de la legalitat ambiental i activitats, i que havia notificat la persona promotora sobre l'estat de tramitació d'aquest.

Queixa núm. 2202650. Falta de tramitació de la reclamació presentada a l'Ajuntament de València per molèsties de sorolls

Amb data 23/08/2022, la persona promotora de la queixa va presentar un escrit en el qual denunciava la falta de resposta de l'Ajuntament de València davant les reclamacions presentades per les molèsties ocasionades per sorolls nocturns procedents de la càrrega i descàrrega, en la via pública, de la bugaderia d'un hotel.

Davant allò informat per l'Administració local, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2202650, de 31/10/2022](#), per la qual es van formular a l'Ajuntament de València, entre altres, les següents recomanacions i recordatoris de deures legals: que adoptaren les mesures necessàries per al cessament de les molèsties generades i donaren resposta a l'autora de la queixa de la informació sol·licitada.

En la data d'elaboració de l'Informe anual 2022 no s'ha dictat resolució de tancament, perquè se segueix a l'espera en aquesta institució d'un nou informe de l'Ajuntament sobre el resultat de la intervenció de la Policia Local en la constatació de les mesures recomanades per a eliminar la contaminació acústica.

Queixa núm. 2202639 Contaminació acústica. Soroll provinent de megafonia instal·lada per l'Ajuntament de Dénia

El soroll pot arribar a representar un factor psicopatogen destacat en el si de la nostra societat i una font permanent de pertorbació de la qualitat de vida dels ciutadans. Així ho acrediten, en particular, les directrius marcades per l'Organització Mundial de la Salut sobre el soroll ambiental, el valor de la qual com a referència científica no cal ressaltar. En aquestes es posen de manifest les conseqüències que l'exposició prolongada a un nivell elevat de sorolls té sobre la salut de les persones (v. gr., deficiències auditives, aparicions de dificultats de comprensió oral, pertorbació del somni, neurosi, hipertensió i isquèmia), i sobre la seua conducta social (en particular, reducció dels comportaments solidaris i increment de les tendències agressives).

Des de la perspectiva dels drets fonamentals implicats, vam emprendre la nostra anàlisi tot recordant la possible afecció al dret a la integritat física i moral. Referent a això, haurem de convenir que, quan l'exposició continuada a uns nivells intensos de soroll pose en greu perill la salut de les persones, aquesta situació podrà implicar una

vulneració del dret a la integritat física i moral (art. 15 de la Constitució Espanyola). En efecte, és cert que no tot supòsit de risc o mal per a la salut implica una vulneració de l'art. 15 CE; no obstant això, quan els nivells de saturació acústica que haja de suportar una persona, com a conseqüència d'una acció o omissió dels poders públics, ultrapassen el llindar a partir del qual es pose en perill greu i immediat la salut, podrà quedar afectat el dret garantit en l'art. 15 CE.

Així les coses, no ens cansem de repetir que els tribunals de justícia han declarat reiteradament que els sorolls incideixen perniciosament sobre el dret fonamental a la inviolabilitat del domicili (art. 18.1 de la Constitució) i els drets constitucionals a la protecció de la salut (art. 43), a un medi ambient adequat (art. 45) i a un habitatge digne (art. 47), per la qual cosa, resulta totalment ineludible la seua ferma protecció per part dels poders públics (per totes, sentències del Tribunal Constitucional, de 24 de maig de 2001 i 23 de febrer de 2004, i sentències del Tribunal Suprem, de 23 de febrer de 2001, 26 d'abril de 2003, 19 d'octubre de 2006, 12 de novembre de 2007, 13 d'octubre de 2008, 5 de març de 2012, 17 de desembre de 2014, 13 de juny de 2017 i 31 d'octubre de 2019).

El soroll que els veïns en comunitat tinguen l'obligació de suportar ha de ser proporcional al servei públic del qual porta causa. En la queixa núm. 2202639 vam entendre que el fet de fer ús de la megafonia per part de l'Administració per a continguts que van més enllà del que és estrictament necessari amb vista a garantir la seguretat a les platges podria vulnerar l'ordenament jurídic.

L'expedient va tenir el seu origen en l'escrit presentat pel promotor de la queixa en data 22/08/2022 en el qual posava de manifest les molèsties ocasionades pel soroll procedent d'uns altaveus de megafonia, situats en la zona de platja de Dénia pròxima al seu domicili, que emetien amb molta freqüència missatges de publicitat no destinada exclusivament a labors de socorrisme.

Després de la tramitació de l'expedient i a la vista d'allò informat per l'Ajuntament de Dénia i del que es disposa en la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de protecció contra la contaminació acústica i en l'Ordenança municipal en matèria de soroll de l'Ajuntament de Dénia, aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2202639, de 24/10/2022](#). En aquesta es recomanava a l'autoritat municipal que limitara, en la mesura que siga possible, l'ús de la megafonia a aquells missatges que tingueren a veure estrictament amb la seguretat en les zones de platja, que s'evitaren continguts reiterats d'informació turística o d'un altre tipus que pogueren ser objecte de publicitat de manera menys molesta per als veïns i més respectuosa amb el medi ambient, per exemple mitjançant cartelleria. Així mateix, es va recomanar que, amb caràcter previ a l'inici de l'activitat en la pròxima temporada estival, s'elaborara un informe referent a l'adequació del servei de megafonia a la normativa en matèria de contaminació acústica autonòmica i local, que indicara expressament la seua adequació al que es disposa en els articles 17 i següents de l'ordenança municipal en matèria de soroll i que, en el cas que se superaren els nivells de soroll establits per entendre que concorria un cas excepcional dels previstos en la Llei 7/2002, de contaminació acústica, es tramitara amb caràcter previ l'informe de la Conselleria competent en matèria de medi ambient a què fa referència la disposició addicional primera. Finalment, recomanàrem que s'adoptaren les mesures correctores referides en l'informe del departament de transició ecològica de l'Ajuntament de Dénia:

- Limitar els altaveus a una emissió de màxim 70 dB(A) o menys al costat de l'altaveu perquè en l'habitatge no arriben més de 55 dB(A).
- O sense limitar el so actual, desplaçar-los uns 90 metres del lloc originari perquè a l'habitatge no arriben més de 55 dB(A).

I en qualsevol dels dos casos que es comprove mitjançant sonòmetre homologat abans de la posada en funcionament des del domicili

L'Ajuntament de Dénia, a través del seu alcalde-president, va remetre en data 24/11/2022 l'informe en el qual s'acceptaven les recomanacions remeses pel Síndic de Greuges, la qual cosa va donar lloc a la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2202639, de 13/12/2022](#), per acceptació de les recomanacions elaborades per aquesta institució.

Queixa núm. 2201809. Molèsties ocasionades per animals que resideixen en habitatges

Una ciutadana va presentar un escrit davant el Síndic de Greuges en què denunciava les molèsties que ocasionaven els animals (gossos) que conviuen en els habitatges pròxims al seu domicili. Aquesta era una qüestió sobre la qual el defensor havia tramitat, prèviament, un altre expedient de queixa l'any 2021.

Una vegada analitzar el cas, el defensor va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201809, de 02/08/2022](#), i va recomanar a l'Ajuntament de Lliria que, en l'exercici de les competències que li corresponen en matèria de prevenció de la contaminació acústica, continuara adoptant, amb fermesa i determinació, totes les mesures que resultaren necessàries per a identificar i erradicar les molèsties que provoquen els animals de companyia que resideixen en els habitatges de la zona de referència (en essència, gossos), quan superen els nivells màxims de recepció de sorolls establits per la legislació vigent, i garantir amb això els drets a la salut, el descans i el gaudi d'un habitatge digne i un medi ambient adequat de la promotora de l'expedient i de la resta de veïns afectats.

L'Ajuntament de Lliria va incomplir l'obligació que li imposa la llei reguladora d'aquesta institució, i no va donar resposta a la resolució emesa, la qual cosa va determinar que el Síndic dictara la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201809, de 19/09/2022](#), que declarava aquesta circumstància.

3.10 Hisenda

L'obligació de donar resposta a l'obligat tributari es recull en l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i també en la Llei general tributària, i constitueix una garantia fonamental que el ciutadà conega la motivació de l'actuació administrativa.

El Síndic ha detectat una demora de l'Administració a l'hora de resoldre les reclamacions relatives a l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana a conseqüència de la Sentència del Tribunal Constitucional 182/2021, de 26 d'octubre, i l'adaptació de la doctrina en el text refós de la llei d'hisendes locals.

Les administracions informen que la raó del retard per a resoldre els recursos i sol·licituds presentats pels contribuents en relació amb aquest impost és la manca de mitjans de les administracions locals, especialment pel que fa a personal.

Igualment, s'han formulat reclamacions relatives a la falta de resposta de les administracions locals davant de sol·licituds de devolució de taxes per drets d'exàmens per a l'accés a la funció pública local, en procediments que han sigut desconvocats i quant a la devolució d'ingressos indeguts.

Així, el Síndic en les seues resolucions ha recordat el deure legal que tenen les administracions públiques de resoldre, segons estableix la llei. En alguns casos, l'Administració manté el seu silenci fins i tot davant aquesta institució, la qual cosa comporta la seua inclusió com a administracions no col·laboradores.

A més, cal destacar la complexitat denunciada en algunes queixes pel que fa a l'emplenament dels models normalitzats de presentació electrònica. El Síndic recorda en aquests casos el deure de les administracions d'assistir en l'ús de mitjans electrònics les persones interessades.

D'altra banda, s'han rebut algunes queixes relatives a procediments de regularització cadastral pel fet que les conseqüències de la seua realització no sempre són conegudes pels afectats, fins que reben les liquidacions de l'impost de béns immobles (IBI). S'ha de recordar que les dades tributàries (i les cadastrals tenen aquesta naturalesa) es presumeixen certes, per la qual cosa són els interessats en els procediments qui han de desvirtuar-les. No obstant això, quan s'aporten indicis suficients de l'existència d'un error en aquestes dades, és obligació de l'Administració acarar-les i comprovar-les, fet que no sempre es fa i és motiu de queixa davant aquesta institució.

Queixa núm. 2201703. Falta de resposta de l'Ajuntament d'Alacant davant una sol·licitud de fraccionament del pagament d'una multa

Amb data 20/05/2022 un ciutadà va presentar un escrit en el qual denunciava la demora que s'està produint per part de l'Ajuntament d'Alacant a l'hora de donar resposta als escrits presentats per a sol·licitar el fraccionament d'una sanció.

Atés el que va informar l'Administració local, el Síndic de Greuges, sobre la base que l'atorgament de l'ajornament/fraccionament de deutes tributaris és una potestat reglada, va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201703, de 09/09/2022](#), per la qual es van formular a l'Ajuntament d'Alacant, entre altres, les recomanacions i els recordatoris de deures legals següents: que s'adopten les mesures necessàries perquè els ciutadans siguen tractats amb respecte i deferència per les

autoritats i empleats públics, qui hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions; i que s'adopten aquelles mesures que siguen necessàries per a eliminar els obstacles que impedisquen l'exercici del dret a sol·licitar el fraccionament o l'ajornament dels deutes tributaris.

L'expedient de queixa va ser tancat mitjançant la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201703, de 13/10/2022](#), després de l'acceptació parcial per part de l'Ajuntament d'Alacant, ja que considerava que no era possible retrotraure les actuacions administratives efectuades, però concedia al promotor de la queixa un fraccionament en el pagament del deute en sis terminis mensuals consecutius.

Queixa núm. 2102826. Hisenda pública. Autoliquidació de plusvàlua en línia

L'objecte de la queixa de referència estava constituït per la impossibilitat del seu promotor de presentar en línia l'autoliquidació de la plusvàlua a l'Ajuntament d'Alacant.

En la petició d'informe realitzada a l'Ajuntament d'Alacant preguntàrem per les causes que feien que fora impossible presentar electrònicament tota la documentació necessària per a la tramitació de l'autoliquidació de la plusvàlua.

L'Ajuntament va informar aquesta institució que no existia, al gener de 2021, procediment a través de la Seu Electrònica per a efectuar l'autoliquidació de l'IIVTNU, el qual va ser habilitat al novembre del mateix any, i el Síndic va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2102826, de 01/04/2022](#).

El nostre recordatori del deure legal de garantir el dret i l'obligació de les persones a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques, i donar d'alta en el catàleg de serveis de la Seu Electrònica de l'Ajuntament tots els procediments que siguen necessaris per a això, va ser acceptat i l'Ajuntament va manifestar a aquesta institució que es trobava compromés amb millorar i ampliar, a través de la Seu Electrònica de l'Ajuntament, les relacions electròniques.

No obstant això, respecte de la queixa en concret, va formular algunes objeccions a aquesta institució en relació amb les competències per a tramitar la queixa i l'aplicació supletòria, en matèria tributària, de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que van donar lloc a la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2102826, de 19/05/2022](#).

Queixa núm. 2203775. Reclamació davant SUMA. Devolució de plusvàlua

El promotor de la queixa es va dirigir al defensor per a denunciar que el dia 30/06/2022 va presentar un recurs de reposició davant SUMA GESTIÓ TRIBUTÀRIA, en què sol·licitava la rectificació i revocació de la liquidació de plusvàlua per herència de data 20/11/2020, protocol 2021-000895, ja que no s'havia donat una plusvàlua a l'hora d'emetre aquesta liquidació, i la sentència del Tribunal Constitucional que la declara il·legal. L'afectat indicava que fins al moment de presentar la queixa no havia tingut resposta expressa de SUMA, tan sols li havien comunicat telefònicament que aquests expedients tarden molt, però no li havien donat una data màxima per a la contestació.

Vist l'informe remés per SUMA GESTIÓ TRIBUTÀRIA, requerit per aquesta institució, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2203775, de 14/02/2023](#), en què recordàvem a SUMA el deure legal de resoldre de manera expressa tots els recursos de reposició que presentaren els

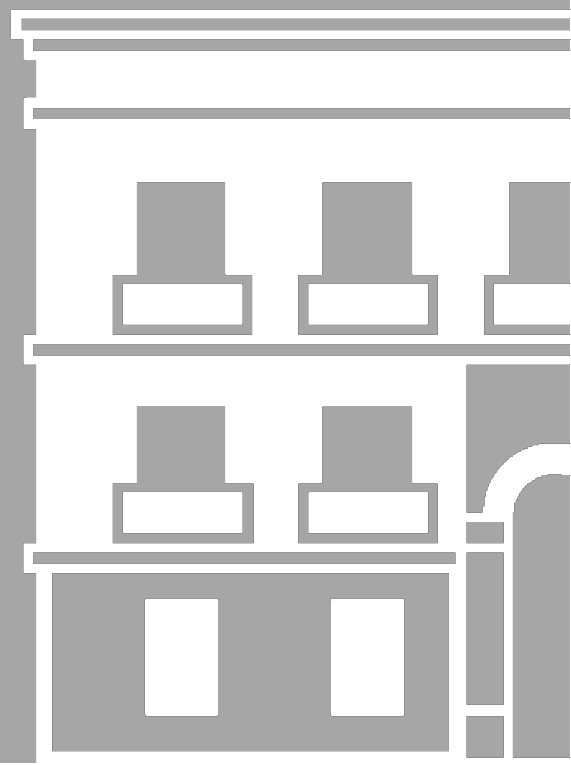
ciutadans i notificar-los degudament, dins del termini legalment exigit d'un mes (article 124.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques).

L'expedient de queixa va ser tancat mitjançant la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2203775, de 23/02/2023](#), després de rebre l'informe de SUMA de data 22/02/2023, en què ens comunicava que s'acceptaven els fets i es compartien els raonaments jurídics de la recomanació del Síndic de Greuges.

Annex

1

**Comptes anuals del
Síndic de Greuges de
l'exercici 2022**



Annex 1

Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

En aquest annex es reproduïx el text dels comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022, presentats pel secretari general de la institució, sotmesos a la consideració de la Junta de Coordinació i Règim Interior del Síndic de Greuges de 07/03/2023 i aprovats i certificats en aquesta mateixa data.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022



SÍNDIC DE GREUGES

COMPTES ANUALS DE L'EXERCICI 2022



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

De conformitat amb l'Acord de la Junta de Coordinació i Règim Interior de data 19 d'octubre de 2021, pel qual s'aprova el Pressupost del Síndic de Greuges per a l'exercici 2022 (BOCV número 218 de 21.01.2022), amb la normativa pressupostària i de règim econòmic de les Corts Valencianes, com també, de conformitat amb l'Ordre 15/2019, de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, per la qual es dicten instruccions per a l'aplicació del que es disposa en la disposició transitòria única de l'Ordre 8/2017, d'1 de setembre, de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic i l'Ordre EHA/1037/2010, de 13 d'abril, per la qual s'aprova el Pla general de comptabilitat pública, el contingut dels comptes anuals del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana de l'exercici 2022 és el següent:

1. Balanç
2. Compte de resultat econòmic patrimonial
3. Estat de canvis en el patrimoni net
 - 3.1. Estat total de comptes del patrimoni net
 - 3.2. Estat d'ingressos i despeses reconegudes
 - 3.3. Estat d'operacions de l'entitat o entitats propietàries
4. Estat de fluxos d'efectiu
5. Estat de liquidació del pressupost
 - 5.1. Liquidació del pressupost de despeses
 - 5.2. Liquidació del pressupost d'ingressos
 - 5.3. Resultat pressupostari
6. Memòria
 - 6.1. Organització i activitat
 - 6.2. Gestió indirecta dels serveis públics, convenis i altres formes de col·laboració
 - 6.3. Bases de presentació dels comptes
 - 6.4. Normes de reconeixement i valoració
 - 6.5. Immobilitzat material
 - 6.6. Inversions immobiliàries
 - 6.7. Immobilitzat intangible
 - 6.8. Arrendaments financers i altres operacions de naturalesa similar
 - 6.9. Actius financers
 - 6.10. Passius financers
 - 6.11. Cobertures comptables
 - 6.12. Actius construïts o adquirits per a altres entitats i altres existències
 - 6.13. Moneda estrangera
 - 6.14. Transferències, subvencions. Altres ingressos i despeses
 - 6.15. Provisions i contingències
 - 6.16. Informació sobre medi ambient
 - 6.17. Actius en estat de venda
 - 6.18. Presentació per activitats del compte del resultat econòmic patrimonial



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

- 6.19. Operacions per Administració de recursos per compte d'altres ens públics
- 6.20. Operacions no pressupostàries de tresoreria
- 6.21. Contractació administrativa. Procediments d'adjudicació
- 6.22. Valors rebuts en depòsit
- 6.23. Informació pressupostària
 - 6.23.1. Pressupost corrent
 - 6.23.2. Pressupostos tancats
 - 6.23.3. Compromisos de despeses amb càrrec a pressupostos d'exercicis posteriors
 - 6.23.4. Despeses amb finançament afectat
 - 6.23.5. Romanent de tresoreria i estat de tresoreria
 - 6.23.6. Personal
- 6.24. Indicadors financers, patrimonials i pressupostaris
- 6.25. Informació sobre el període mitjà de pagament i període mitjà de cobrament
- 6.26. Informació sobre el cost d'activitats
- 6.27. Indicadors de gestió
- 6.28. Fets posteriors al tancament



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

1. BALANÇ

ACTIU	2022	2021	PASSIU	2022	2021
A) ACTIU NO CORRENT	5.394.933,26	5.550.361,68	A) PATRIMONI NET	6.260.267,80	6.063.115,03
I. Immobilitzat intangible	39.872,54	53.438,45	I. Patrimoni	11.605.821,05	11.605.821,05
1. Inversió en recerca i desenvolupament	0,00	0,00	II. Patrimoni generat	-5.345.553,25	-5.542.706,02
2. Propietat industrial i intel·lectual	0,00	0,00	1. Resultats d'exercicis anteriors	-5.477.686,22	-5.472.625,43
3. Aplicacions informàtiques	0,00	0,00	2. Resultats de l'exercici	132.132,97	-70.080,59
5. Altre immobilitzat intangible	39.872,54	53.438,45	B) PASSIU NO CORRENT	0,00	0,00
II. Immobilitzat material	5.355.060,72	5.496.923,23	I. Provisions a llarg termini	0,00	0,00
1. Terrenys	0,00	0,00	C) PASSIU CORRENT	350.302,09	389.516,71
2. Construccions	5.114.027,91	5.231.949,52	II. Deutes a curt termini	96,00	142.185,51
4. Béns del patrimoni històric	0,00	0,00	2. Deute amb entitats de crèdit	0,00	0,00
5. Altre immobilitzat material	241.032,81	264.973,71	4. Altres deutes	96,00	142.185,51
6. Immobilitzat en curs i bestretes	0,00	0,00	IV. Creditors i altres comptes per pagar	350.206,69	247.331,20
V. Inversions financeres a llarg termini	0,00	0,00	1. Creditors per operacions de gestió	105.845,44	45.931,16
2. Crèdits i valors representatius de deute	0,00	0,00	2. Altres comptes per pagar	0,00	0,00
4. Altres inversions financeres	0,00	0,00	3. Administracions públiques	244.360,65	201.400,04
B) ACTIU CORRENT	1.215.636,63	902.270,06			
III. Deutors i altres comptes per cobrar	644.017,39	0,00			
1. Deutors per operacions de gestió	644.016,66	0,00			
2. Altres comptes per cobrar	0,73	0,00			
V. Inversions financeres a curt termini	0,00	0,00			
2. Crèdits i valors representatius de deute	0,00	0,00			
VI. Ajustos per periodificació	31.859,61	24.044,56			
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	539.759,63	878.225,50			
2. Tresoreria	539.759,63	878.225,50			
TOTAL ACTIU	6.610.569,89	6.452.631,74	TOTAL PASSIU	6.610.569,89	6.452.631,74



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

2. COMPTE DE RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL

	2022	2021
1. Ingressos tributaris	0,00	0,00
c) Altres ingressos tributaris	0,00	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	4.053.100,00	3.317.697,51
a) De l'exercici	4.053.100,00	3.317.697,51
a.1) Subvencions rebudes per a finançar despeses de l'exercici	0,00	0,00
a.2) transferències	4.053.100,00	3.317.697,51
6. Altres ingressos de gestió ordinària	123,72	9.001,89
7. Excessos de provisions	0,00	0,00
A) TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	4.053.223,72	3.326.699,40
8. Despeses de personal	-3.467.029,26	-3.002.619,41
a) Sous, salaris i assimilats	-2.821.973,82	-2.476.251,88
b) Càrregues socials	-645.055,44	-526.367,53
9. Transferències i subvencions concedides	0,00	0,00
11. Altres despeses de gestió ordinària	-278.578,34	-229.437,56
a) Subministraments i serveis exteriors	-273.374,61	-217.550,58
b) Tributs	-5.203,73	-11.886,98
12. Amortització de l'immobilitzat	-175.477,67	-163.217,21
B) TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	-3.921.085,27	-3.395.274,18
I. Resultat de la gestió ordinària (desestalvi)	132.138,45	-68.574,78
13. Deterioració de valor i resultats per alienació de l'immobilitzat no financer i actius en estat de venda	0,00	-1.477,81
b) Baixes i alienacions	0,00	-1.477,81
14. Altres partides no ordinàries	0,00	0,00
b) Despeses	0,00	0,00
II. Resultat de les operacions no financeres	132.138,45	-70.052,59
15. Ingressos financers	22,52	0,00
De valors negociables i de crèdits de l'actiu immobilitzat	22,52	0,00
16. Despeses financeres	-28,00	-28,00
b) Altres	-28,00	-28,00
III. Resultat de les operacions financeres	-5,48	-28,00
IV. Resultat net de l'exercici	132.132,97	-70.080,59



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

3. ESTAT DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET

3.1. Estat total de canvis del Patrimoni Net

	I. Patrimoni	II. Patrimoni generat	III. Ajustos per canvis de valor	IV. Subvencions rebudes	Total
A. PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI N-1	11.605.821,05	-5.542.706,02	0,00	0,00	6.063.115,03
B. AJUSTOS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C. PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI N (A+B)	11.605.821,05	-5.542.706,02	0,00	0,00	6.063.115,03
D. VARIACIONS DEL PATRIMONI NET EXERCICI N					
1. Ingressos i despeses reconegudes en l'exercici	0,00	132.132,97	0,00	0,00	132.132,97
2. Operacions amb l'entitat o les entitats propietàries	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Altres variacions del patrimoni net	0,00	65.019,80	0,00	0,00	65.019,80
E. PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI N (C+D)	11.605.821,05	-5.345.553,25	0,00	0,00	6.260.267,80



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

3.2. Estat d'ingressos i despeses reconegudes

	2022	2021
I. Resultat econòmic patrimonial	132.132,97	-70.080,59
II. Ingressos i despeses reconegudes directament en el patrimoni net:		
1. Immobilitzat no financer	0,00	0,00
1.1 Ingressos	0,00	0,00
1.2 Despeses	0,00	0,00
2. Actius i passius financers	0,00	0,00
2.1 Ingressos	0,00	0,00
2.2 Despeses	0,00	0,00
3. Cobertures comptables	0,00	0,00
3.1 Ingressos	0,00	0,00
3.2 Despeses	0,00	0,00
4. Altres increments patrimonials	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
III. Transferències al compte del resultat econòmic patrimonial o al valor inicial de la partida coberta:		
1. Immobilitzat no financer	0,00	0,00
2. Actius i passius financers	0,00	0,00
3. Cobertures comptables	0,00	0,00
3.1 Imports transferits al compte del resultat econòmic patrimonial	0,00	0,00
3.2 Imports transferits al valor inicial de la partida coberta	0,00	0,00
4. Subvencions rebudes	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
IV. TOTAL ingressos i despeses reconegudes (I + II + III)	132.132,97	-70.080,59

3.3. Estat d'operacions de l'entitat o les entitats propietàries

No escau.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

4. ESTAT DE FLUXOS D'EFFECTIU

CONCEPTES	2022	2021
I. FLUXOS D'EFFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ		
A) Cobraments:	5.300.406,56	5.823.924,06
1. Ingressos tributaris	0,00	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	3.474.103,14	3.955.461,64
3. Vendes netes i prestacions de serveis	0,00	0,00
4. Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00	0,00
5. Interessos i dividendes cobrats	0,00	0,00
6. Altres cobraments	1.826.303,42	1.868.462,42
B) Pagaments:	5.476.733,67	5.385.863,33
7. Despeses de personal	3.418.059,95	3.027.193,28
8. Transferències i subvencions concedides	0,00	0,00
9. Aprovisionaments	0,00	0,00
10. Altres despeses de gestió	275.448,42	227.377,01
11. Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00	0,00
12. Interessos pagats	28,00	28,00
13. Altres pagaments	1.783.197,30	2.131.265,04
Fluxos nets d'efectiu per activitats de gestió (+A-B)	-176.327,11	438.060,73
II. FLUXOS D'EFFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ		
C) Cobraments:	0,00	0,00
1. Venda d'inversions reals	0,00	0,00
2. Venda d'actius financers	0,00	0,00
3. Altres cobraments de les activitats d'inversió	0,00	0,00
D) Pagaments:	97.118,96	76.266,61
4. Compra d'inversions reals	97.118,96	76.266,61
5. Compra d'actius financers	0,00	0,00
6. Altres pagaments de les activitats d'inversió	0,00	0,00
Fluxos nets d'efectiu per activitats d'inversió (+C-D)	-97.118,96	-76.266,61



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

III. FLUXOS D'EFFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT	2022	2021
E) Augments en el patrimoni:	0,00	0,00
1. Aportacions de l'entitat o les entitats propietàries.	0,00	0,00
F) Pagaments a l'entitat o les entitats propietàries:	0,00	0,00
2. Devolució d'aportacions i repartiment de resultats a l'entitat o les entitats propietàries	0,00	0,00
G) Cobraments per emissió de passius financers:	0,00	65.213,94
3. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
4. Préstecs rebuts	0,00	0,00
5. Altres deutes	0,00	65.213,94
H) Pagaments per reemborsaments de passius financers:	65.019,80	194,14
6. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
7. Préstecs rebuts	0,00	0,00
8. Altres deutes	65.019,80	194,14
Fluxos nets d'efectiu per activitats de finançament (+E-F+G-H)	-65.019,80	65.019,80
IV. FLUXOS D'EFFECTIU PENDENTS DE CLASSIFICACIÓ		
I) Cobraments pendents d'aplicació	0,00	0,00
J) Pagaments pendents d'aplicació	0,00	0,00
Fluxos nets d'efectiu pendents de classificació (+I-J)	0,00	0,00
V. EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI	0,00	0,00
VI. INCREMENT/DISMINUCIÓ NETA DE L'EFFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS A L'EFFECTIU (I+II+III+IV+V)	-338.465,87	426.813,92
Efectiu i actius líquids equivalents a l'inici de l'exercici	878.225,50	451.411,58
Efectiu i actius líquids equivalents a la fi de l'exercici	539.759,63	878.225,50



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

5. ESTAT DE LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST

5.1. Liquidació del pressupost de despeses

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES	OBLIGAC. RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGAC. PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 10001	Retribucions bàsiques alts càrrecs	153.450,00	0,00	153.450,00	135.697,64	135.697,64	135.697,64	0,00	17.752,36
111 10002	Retrib. complement. alts càrrecs	174.790,00	5.000,00	179.790,00	160.692,24	160.692,24	160.692,24	0,00	19.097,76
111 10099	Altres remuneracions d'alts càrrecs. Endarreriments	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 11001	Retribucions bàsiques personal eventual	722.160,00	0,00	722.160,00	711.198,81	711.198,81	711.198,81	0,00	10.961,19
111 11002	Retrib. complement. pers. eventual	1.698.300,00	103.869,80	1.802.169,80	1.694.713,63	1.694.713,63	1.694.713,63	0,00	107.456,17
111 11099	Altres remuneracions personal eventual	6.630,00	262.910,46	269.540,46	0,00	0,00	0,00	0,00	269.540,46
111 12006	Triennis	122.400,00	2.000,00	124.400,00	117.227,32	117.227,32	117.227,32	0,00	7.172,68
111 12501	Altres. Endarreriments funcionaris	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 15101	Gratificacions	6.120,00	0,00	6.120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.120,00
111 15102	Festivitat	1.530,00	0,00	1.530,00	316,50	316,50	316,50	0,00	1.213,50
111 16001	Seguretat social	571.200,00	50.310,77	621.510,77	596.003,07	596.003,07	546.086,30	49.916,77	25.507,70
111 16002	Muface	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 16003	Mugeju	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 16099	Altres règims de previsió	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 16201	Formació i perfeccionament de personal	2.040,00	0,00	2.040,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.040,00
111 16204	Acció social	20.400,00	0,00	20.400,00	6.501,97	6.501,97	6.501,97	0,00	13.898,03
111 16205	Assegurances	40.800,00	0,00	40.800,00	32.747,74	32.747,74	32.747,74	0,00	8.052,26
111 16206	Millores complement. de prestacions contribut.	6.120,00	0,00	6.120,00	12.372,53	12.372,53	12.372,53	0,00	-6.252,53
111 16299	Altres despeses socials	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 20201	Arrendam. d'edificis i altres construccions	4.590,00	0,00	4.590,00	3.320,40	3.320,40	3.320,40	0,00	1.269,60
111 20301	Arrendament maquinària	1.020,00	0,00	1.020,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.020,00
111 20401	Arrendam. de material de transport	10.368,30	0,00	10.368,30	8.739,96	8.739,96	8.739,96	0,00	1.628,34
111 20501	Arrendam. de mobiliari i estris	1.530,00	0,00	1.530,00	829,18	829,18	829,18	0,00	700,82
111 20801	Arrendam. d'altre immob. material	6.630,00	0,00	6.630,00	23.850,49	23.548,58	15.607,59	7.940,99	-16.918,58
111 21202	Reparació i conserv. edificis administratius	8.670,00	21.495,00	30.165,00	2.389,75	2.389,75	2.389,75	0,00	27.775,25
111 21301	Reparació i conserv. maquinària	6.762,60	0,00	6.762,60	0,00	0,00	0,00	0,00	6.762,60
111 21302	Reparació i conserv. instal·lacions	12.240,00	348,48	12.588,48	17.619,77	16.071,13	15.157,69	913,44	-3.482,65
111 21401	Reparació i conserv. elements de transport	1.020,00	0,00	1.020,00	190,61	190,61	190,61	0,00	829,39
111 21501	Reparació i conserv. Mobiliari i estris	510,00	0,00	510,00	217,80	217,80	217,80	0,00	292,20
111 21601	Reparació i conserv. Equips processos inform.	9.180,00	0,00	9.180,00	5.589,01	5.589,01	5.589,01	0,00	3.590,99
111 21901	Reparació i conserv. Altre immobilitzat material	1.020,00	0,00	1.020,00	1.143,31	1.143,31	1.143,31	0,00	-123,31
111 22001	Material d'oficina. Ordinari no inventariable	11.220,00	0,00	11.220,00	2.381,70	2.381,70	2.087,04	294,66	8.838,30
111 22002	Prensa, revistes, llibres i altres publicacions	21.935,10	1.988,03	23.923,13	22.497,35	22.497,35	21.760,66	736,69	1.425,78
111 22003	Material informàtic no inventariable	8.160,00	0,00	8.160,00	7.773,52	7.773,52	7.773,52	0,00	386,48
111 22006	Enquadernacions	4.080,00	0,00	4.080,00	371,28	371,28	371,28	0,00	3.708,72
111 22009	Altres material d'oficina	1.020,00	0,00	1.020,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.020,00



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 22101	Subministraments energia elèctrica	20.400,00	0,00	20.400,00	21.857,20	21.857,20	19.682,64	2.174,56	-1.457,20
111 22102	Subministraments aigua	2.040,00	0,00	2.040,00	1.062,68	1.062,68	1.062,68	0,00	977,32
111 22104	Subministraments combustible	10.200,00	0,00	10.200,00	1.227,69	1.227,69	1.213,08	14,61	8.972,31
111 22105	Subministraments vestuari	2.040,00	0,00	2.040,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.040,00
111 22199	Subministraments altres	8.160,00	0,00	8.160,00	1.110,93	1.110,93	893,15	217,78	7.049,07
111 22201	Comunicacions. Telefòniques	33.150,00	4.210,55	37.360,55	19.459,62	16.641,43	16.641,43	0,00	20.719,12
111 22202	Comunicacions. Postals i Telegràfiques	18.360,00	0,00	18.360,00	5.064,86	5.064,86	4.673,88	390,98	13.295,14
111 22205	Urgències	1.632,00	0,00	1.632,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.632,00
111 22299	Comunicacions. Altres	4.590,00	0,00	4.590,00	484,85	484,85	333,60	151,25	4.105,15
111 22402	Primes d'assegurances. Edificis i altres construccions	6.120,00	0,00	6.120,00	4.228,63	4.228,63	4.228,63	0,00	1.891,37
111 22403	Primes d'assegurances. Maquinària, instal·l. i utilitatge	1.530,00	0,00	1.530,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.530,00
111 22404	Primes d'assegurances. Elements de transport	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 22503	Tributs	6.120,00	0,00	6.120,00	5.203,73	5.203,73	5.203,73	0,00	916,27
111 22601	Despeses diverses. At. protocol·làries i repres.	7.140,00	0,00	7.140,00	3.023,60	3.023,60	845,60	2.178,00	4.116,40
111 22602	Despeses diverses. Publicitat i propaganda	12.240,00	0,00	12.240,00	121,00	121,00	121,00	0,00	12.119,00
111 22603	Despeses diverses. Jurídiques contencioses	1.122,00	0,00	1.122,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.122,00
111 22606	Despeses diverses. Reunions i conferències	15.300,00	0,00	15.300,00	5.123,00	5.123,00	5.123,00	0,00	10.177,00
111 22699	Altres despeses diverses	1.020,00	122.008,93	123.028,93	0,00	0,00	0,00	0,00	123.028,93
111 22701	Treballs realitz. per altres emp. Neteja i higiene	27.540,00	6.735,12	34.275,12	26.940,48	25.256,70	23.572,92	1.683,78	9.018,42
111 22702	Treballs realitz. per altres emp. Seguretat	54.570,00	0,00	54.570,00	50.923,57	50.923,57	46.816,83	4.106,74	3.646,43
111 22707	Treballs realitz. per altres empr. Estudis i treballs	22.440,00	4.151,15	26.591,15	44.918,74	30.313,95	24.453,16	5.860,79	-3.722,80
111 22799	Altres estudis i treballs	12.240,00	0,00	12.240,00	8.934,84	8.934,84	8.186,52	748,32	3.305,16
111 23001	Dietes	17.340,00	0,00	17.340,00	3.402,70	3.402,70	3.402,70	0,00	13.937,30
111 23101	Locomoció	15.300,00	0,00	15.300,00	2.322,39	2.322,39	1.998,69	323,70	12.977,61
111 23301	Altres indemnitzacions	1.020,00	0,00	1.020,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.020,00
111 24001	Despeses d'edició i distribució de public. instit.	8.160,00	0,00	8.160,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.160,00
111 35901	Altres despeses financeres	5.100,00	4.972,00	10.072,00	28,00	28,00	28,00	0,00	10.044,00
111 48001	A famílies. Premis, beques i pens a l'estudi.	10.000,00	15.000,00	25.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00
111 62202	Edificis i altres construcc. administratives.	3.060,00	0,00	3.060,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.060,00
111 62301	Maquinària	6.120,00	0,00	6.120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.120,00
111 62302	Instal·lacions	3.570,00	0,00	3.570,00	12.100,00	12.100,00	12.100,00	0,00	-8.530,00
111 62401	Material de transport	210,00	0,00	210,00	0,00	0,00	0,00	0,00	210,00
111 62501	Mobiliari i estris	2.080,00	0,00	2.080,00	724,19	724,19	724,19	0,00	1.355,81
111 62601	Equips per a processos d'informació	8.160,00	16.892,72	25.052,72	3.461,08	2.502,15	2.502,15	0,00	22.550,57
111 62801	Altres immobilitzat material. Llibres	2.550,00	0,00	2.550,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.550,00
111 62802	Altres immobilitzat material. Diversos	1.020,00	2.202,20	3.222,20	2.920,01	2.920,01	2.920,01	0,00	302,19
111 62901	Immobilitzat immaterial	4.080,00	0,00	4.080,00	1.802,90	1.802,90	1.802,90	0,00	2.277,10
111 64001	Despeses d'inversió científica i tècnica	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00
111 84101	Fiances i depòsits	60,00	60,00	120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	120,00
TOTAL GENERAL		3.997.250,00	624.155,21	4.621.405,21	3.790.832,27	3.768.916,03	3.691.262,97	77.653,06	852.489,18



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

5.2. Liquidació del pressupost d'ingressos

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	PREVISIONS PRESSUPOSTÀRIES			DRETS RECONEGUTS	DRETS ANUL·LATS	DRETS CANCEL·LATS	DRETS RECONEGUTS NETS	RECAPTACIÓ NETA	DRETS PENDENTS DE COBRAMENT EL 31 DE DESEMBRE	EXCÉS/ DEFECTE PREVISIÓ
		INICIALS	MODIFICACIONS	DEFINITIVES							
39100	Altres ingressos. Rec. eventuais	0,00	0,00	0,00	123,72	0,00	0,00	123,72	123,72	0,00	123,72
43100	Transferències corrents	3.997.250,00	120.869,80	4.118.119,80	4.053.100,00	0,00	0,00	4.053.100,00	3.409.083,34	644.016,66	-65.019,80
52000	Interessos de depòsits	0,00	0,00	0,00	22,52	0,00	0,00	22,52	22,52	0,00	22,52
87002	Aplic. per a finanç. d'incorporacions	0,00	503.285,41	503.285,41	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-503.285,41
Total General:		3.997.250,00	624.155,21	4.621.405,21	4.053.246,24	0,00	0,00	4.053.246,24	3.409.229,58	644.016,66	-568.158,97



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

5.3. Resultat pressupostari

CONCEPTES	DRETS RECONEGUTS NETS	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES	AJUSTOS	RESULTAT PRESSUPOSTARI
a) Operacions corrents	4.053.246,24	3.748.866,78		304.379,46
b) Operacions de capital	0,00	20.049,25		-20.049,25
c) Operacions comercials	0,00	0,00		0,00
1. Total operacions no financeres (a+b+c)	4.053.246,24	3.768.916,03		284.330,21
d) Actius financers	0,00	0,00		0,00
e) Passius financers	0,00	0,00		0,00
2. Total operacions financeres (d+e)	0,00	0,00		0,00
I. RESULTAT PRESSUPOSTARI DE L'EXERCICI (I=1+2)	4.053.246,24	3.768.916,03		284.330,21
<u>AJUSTOS</u>				
3. Crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria no afectat			58.079,28	
4. Desviacions de finançament negatives de l'exercici			0,00	
5. Desviacions de finançament positives de l'exercici			0,00	
II. TOTAL AJUSTOS (II=3+4+5)			58.079,28	
RESULTAT PRESSUPOSTARI AJUSTAT (I+II)				342.409,49

El resultat pressupostari de l'exercici s'incrementa 58.079,28 euros pels crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria, el que dona un resultat pressupostari ajustat de 342.409,49 euros.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

6. MEMÒRIA

6.1. Organització i activitat

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és l'alt comissionat de les Corts Valencianes per a la defensa dels drets i llibertats compresos en el títol I de la Constitució i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

La figura del síndic de Greuges té un doble valor en el marc del model valencià d'autogovern. D'una banda, està comissionada per les Corts Valencianes per a vetllar per la defensa dels drets i llibertats dels valencians i les valencianes, i en conseqüència exerceix una funció primordial en el nostre estat social i democràtic de dret. D'altra banda, com a institució de rang estatutari integrada en la Generalitat, és part essencial del sistema a través del qual el poble valencià fa efectiva la seua autonomia política.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és una institució de caràcter públic, la persona titular de la qual és l'alta comissionada de les Corts Valencianes, designada per aquestes, que exerceix les seues atribucions amb plena autonomia orgànica i total independència funcional per a garantir la seua objectivitat, imparcialitat i independència.

El marc legal i normatiu específic del Síndic de Greuges és:

- La Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges (BOE número 91 de 16.04.2021)
- Reglament d'organització i funcionament del Síndic de Greuges.

La nova norma rectora —anteriorment era la Llei 11/1988, de 26 de desembre— ha comportat l'expansió de l'àmbit d'actuació del Síndic de manera notable.

La determinació legal d'àmbits d'actuació preferent i prioritària davant la detecció de persones o col·lectius en situacions de risc d'exclusió, d'especial vulnerabilitat o discriminació per qualsevol condició o circumstància a les quals es refereix l'art. 14 de la Constitució. La seua configuració com a defensor de la igualtat de gènere, que ha de vetllar especialment pel compliment de les normes i les mesures necessàries per a garantir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, atendre de manera especial les situacions de discriminació o desigualtat que es produïsquen amb motiu de gènere i vigilar que el principi d'igualtat entre dones i homes estiga present de manera transversal en tots els àmbits de les polítiques públiques i en l'actuació de tots els poders públics, i per a això ha de mantenir una interlocució directa i habitual amb entitats i organitzacions que disposen d'informació i coneguen la realitat dels contextos socials en què es produïsquen.

El Síndic de Greuges s'integra en el pressupost de la Generalitat com a:

Secció 25- Síndic de Greuges-

Servei 01 -Síndic de Greuges-

Programa 111.50 -Defensa dels drets fonamentals dels ciutadans.

L'activitat realitzada pel Síndic de Greuges durant l'any 2022 es troba recollida en l'informe anual corresponent, del qual es donarà compte davant les Corts Valencianes, d'acord amb el que hi ha disposat en l'article 51 de la llei que ens regula.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

6.2. Gestió indirecta dels serveis públics, convenis i altres formes de col·laboració

No està previst en aquesta institució.

6.3. Bases de presentació dels comptes

Els comptes anuals del Síndic de Greuges tenen com a objectiu mostrar la imatge fidel del seu patrimoni, situació financera, resultat econòmic patrimonial i execució del seu pressupost.

La informació comptable continguda en els comptes anuals ha de ser accessible a una pluralitat d'agents econòmics i socials, com també al fet que cada vegada són més els col·lectius que s'hi interessen, perquè hi ha més sensibilitat de la societat respecte dels temes públics.

La informació inclosa en els comptes anuals ha de complir els requisits o característiques següents:

- Claredat,
- rellevància,
- fiabilitat i
- comparabilitat.

La comptabilitat de l'entitat s'ha de desenvolupar aplicant-hi els principis comptables de caràcter econòmic patrimonial que s'indiquen a continuació:

- Principis de caràcter econòmic patrimonial:
 - a) Gestió continuada
 - b) Meritació
 - c) Uniformitat
 - d) Prudència
 - e) No compensació
 - f) Importància relativa
- Principis de caràcter pressupostari:
 - a) Imputació pressupostària
 - b) Desafectació

El Síndic de Greuges, les Corts Valencianes i la resta d'institucions recollides en l'art. 20.3 de l'Estatut d'Autonomia, d'acord amb la redacció que li dona la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, constitueixen la Generalitat i formen part integral d'aquesta.

Totes aquestes institucions, amb independència de la seua configuració jurídica, tenen els seus pressupostos integrats en el de la Generalitat i compten amb un règim específic de gestió dels seus pressupostos.

La dotació econòmica necessària per al funcionament del Síndic de Greuges constitueix una secció independent en els pressupostos de la Generalitat Valenciana i de la seua dotació ret compte a la Intervenció de les Corts Valencianes.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

La seua gestió econòmica s'ha d'ajustar a les bases d'execució aprovades per a cada exercici, que es publicaran en el *Butlletí Oficial de les Corts Valencianes* i la seua comptabilitat està sotmesa als principis de comptabilitat pública i al sistema d'autorització, disposició, obligació i pagament per a assegurar el control pressupostari.

Igualment, el Síndic de Greuges comparteix amb les Corts Valencianes i la resta d'institucions esmentades anteriorment les característiques específiques següents:

- Gestió pressupostària completament independent de l'Administració de la Generalitat.
- Totes aquestes institucions constitueixen seccions independents del pressupost de la Generalitat.
- Tenen un tractament diferenciat dels romanents de crèdit (disposició addicional primera-un de la Llei de pressupostos de la Generalitat). A diferència del que s'estableix en l'article 45.1 de la Llei de la Generalitat d'hisenda pública (LGHP) per als pressupostos d'altres seccions del pressupost de la Generalitat, aquestes institucions podran incorporar els romanents a exercicis futurs.
Si bé, cal destacar que La Llei 9/2022, de 30 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2023, conté un apartat quart en la seua disposició addicional primera que disposa literalment "El règim d'incorporació de romanents del Síndic de Greuges s'ha de regir pel que hi ha disposat en l'article 89 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana"
- La Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic ha de lliurar, com a mínim trimestralment, les dotacions pressupostàries que li corresponen.

Totes aquestes característiques distintives aconsellen elaborar de manera individual els comptes anuals d'aquesta institució en nom de la màxima transparència informativa.

6.4. Normes de reconeixement i valoració

A fi de donar la informació més completa possible de la gestió econòmica i pressupostària del Síndic de Greuges, s'hi ha aplicat íntegrament el que s'estableix en el nou Pla general de comptabilitat pública (PGCP 2010).

En la segona part del PGCP 2010 es recullen les normes de reconeixement i valoració que cal aplicar als diversos elements patrimonials, com també una sèrie de criteris i regles aplicables a les diverses transaccions o fets econòmics.

La informació comptable així elaborada, sens dubte, ha de conduir al fet que els comptes expressen la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera, de l'execució del pressupost i dels resultats del Síndic de Greuges com a partida independent en els pressupostos de les Corts.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

6.5. Immobilitzat material

COMPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO INICIAL	ENTRADES O DOTACIONS	AUGMENTS O TRASPASSOS	EIXIDES O BAIXES	DISMINUCIONS O TRASPAS	CORRECCIONS VALORATIVES NETES PER DETERIORACIÓ DE L'EXERCICI	AMORTITZACIÓ DE L'EXERCICI	SALDO FINAL
211	CONSTRUCCIONS	5.231.949,52	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	117.921,61	5.114.027,91
214	MAQ. I UTILLATGE	8.521,43	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.630,81	6.890,62
215	INSTAL·LACIONS TÈCNIQUES	86.960,11	12.100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14.666,12	84.393,99
216	MOBILIARI	8.952,28	724,19	0,00	0,00	0,00	0,00	2.252,06	7.424,41
217	EQU. PROCESSOS INFORMAC.	150.477,37	2.502,15	0,00	0,00	0,00	0,00	21.685,20	131.294,32
219	ALTRE IMMOBILITZAT MATER.	10.062,52	2.920,01	0,00	0,0	0,00	0,00	1.953,06	11.029,47
TOTAL GENERAL		5.496.923,23	18.246,35	0,00	0,00	0,00	0,00	160.108,86	5.355.060,72

Amortitzacions

Els coeficients d'amortització aplicats són els oficialment aprovats mitjançant el Reial decret 1777/2004, amb l'excepció dels llibres que s'amortitzen íntegrament en l'exercici en què són adquirits.

A conseqüència del canvi de criteri introduït respecte de les amortitzacions acumulades en el nou Pla general de comptabilitat pública, les amortitzacions es reflecteixen de manera global en la primera línia del quadre minorant directament els comptes d'actiu.

Immobilitzat

El principal element de l'immobilitzat està constituït per la seu del Síndic de Greuges, composta de dos edificis, un situat al carrer Pascual Blasco, 1, i l'altre al carrer Cid, 4, de la ciutat d'Alacant. L'afectació a les Corts Valencianes del primer edifici fou acordada per Ordre de la Conselleria d'Economia i Hisenda, de 17 de novembre de 1993, i la del carrer Cid per Ordre de data 22 de juny de 1995.

D'altra banda, en l'exercici 2007, mitjançant Resolució de data 28 de febrer, de la Sotssecretaria de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, es va acordar l'afectació a les Corts de l'immoble situat al carrer Sant Francesc, 47.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

6.6. Inversions immobiliàries

No existeixen

6.7. Immobilitzat intangible

COMPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO INICIAL	ENTRADES O DOTACIONS	AUGMENTS O TRASPASSOS	EXIDES O BAIXES	DISMINUCIONS O TRASPÀS	CORRECCIONS VALORATIVES NETES PER DETERIORACIÓ DE L'EXERCICI	AMORTITZACIÓ DE L'EXERCICI	SALDO FINAL
2090	ALTRE IMMOB. INTANGIBLE	53.438,45	1.802,90	0,00	4.105,38	0,00	0,00	15.368,81	39.872,54
TOTAL GENERAL		53.438,45	1.802,90	0,00	4.105,38	0,00	0,00	15.368,81	39.872,54

Apartats 6.8 a 6. 13, 6.15, 6.17 i 6.19

De conformitat amb el PGCP 2010 aquests apartats no es desenvolupen perquè no tenen rellevància en aquesta institució.

6.14. Transferències, subvencions. Altres ingressos i despeses

El principal recurs financer del Síndic de Greuges està constituït pels fons transferits per la Tresoreria de la Generalitat inclosos en les corresponents lleis anuals de pressupostos de la Generalitat. D'acord amb el que es disposa en la norma de reconeixement i valoració 18 del Pla general de comptabilitat pública, aquests fons han sigut considerats transferències ja que estant destinats a finançar operacions o activitats no singularitzades.

6.16. Informació sobre medi ambient

A més de les mesures que ja s'estaven adoptant els anys anteriors en aquesta matèria, durant aquest exercici s'han dut a terme les mesures d'estalvi i eficiència energètica exigides pel Reial decret llei 14/2022, d'1 d'agost, per als edificis administratius. En concret:

- Compliment de les limitacions establides per a la temperatura de l'aire i humitat relativa dels edificis, mitjançant la instal·lació de detectors de temperatura i humitat, com també cartells informatius amb les mesures implantades.
- Establiment de tancament hermètic de portes a l'exterior.
- Apagat nocturn de l'enllumenat exterior de l'edifici.
- Inspecció dels sistemes de calefacció i ventilació.

D'altra banda, al mes d'octubre de 2022 es va adjudicar un contracte, basat en l'Acord marc 4-20CC, per a l'avaluació de la situació energètica actual de l'edifici seu del Síndic de Greuges i la posterior determinació de mesures d'estalvi energètic i d'aprofitament de les energies renovables amb la finalitat d'optimitzar la demanda energètica de l'edifici.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

6.18. Presentació per activitats del compte de resultat econòmic patrimonial

No escau desglossar-lo perquè la totalitat de la despesa correspon al programa "Drets fonamentals dels ciutadans" inclòs dins de la secció 01 de les Corts Valencianes.

6.20. Operacions no pressupostàries de tresoreria**1. Deutors**

CONCEPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO L'1 DE GÈNER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	CÀRRECS REALITZATS EN L'EXERCICI	TOTAL DEUTORS	ABONAMENTS REALITZATS EN L'EXERCICI	DEUTORS PENDENT COBRAMENT EL 31/12
4991 - 10900	ALTRES DEUTORS NO PRESSUPOSTARIS	0,00	0,00	50,73	50,73	50,00	0,73
Total General:		0,00	0,00	50,73	50,73	50,00	0,73

2. Creditors

Concepte	DESCRIPCIÓ	Saldo l'1 de gener	Modificacions saldo inicial	Abonaments realitzats en l'exercici	Total creditors	Càrrecs realitzats en l'exercici	Creditors pendents de pagament el 31/12
4751 - 20001	H.P.CREDITOR PER RETENCIONS PRACTICADES	192.465,66	0,00	788.433,84	980.899,50	746.636,09	234.263,41
4752 - 20004	HISENDA PÚBLICA CRED. PER DRETS PASSIUS	177,72	0,00	0,00	177,72	177,72	0,00
4760 - 20030	SEGURETAT SOCIAL	8.657,80	0,00	112.196,96	120.854,76	110.959,20	9.895,56
4761 - 20050	MUFACE	98,86	0,00	1.361,34	1.460,20	1.258,52	201,68
4762 - 20051	MUGEJU	0,00	0,00	6,49	6,49	6,49	0,00
5600 - 20080	FIANCES REBUES A C.P.	96,00	0,00	0,00	96,00	0,00	96,00
5613 - 20140	DEPÓSITS REBUTS. CONSELLERIA	65.019,80	0,00	0,00	65.019,80	65.019,80	0,00
	Total general	266.515,84	0,00	901.998,63	1.168.514,47	924.057,82	244.456,65

3. No existeixen partides pendents d'aplicació.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

6.21. Contractació administrativa. Procediments d'adjudicació

TIPUS DE CONTRACTE	PROCEDIMENTS OBERTS			PROCEDIMENT RESTRINGIT			PROCEDIMENT NEGOCIAT			DIÀLEG COMPETITIU	ADJUDICACIÓ DIRECTA	ACORDS MARC		TOTAL
	MULTIPlicitat DE CRITERIS	CRITERI ÚNIC	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIS	CRIT. ÚNIC	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIS	CRIT. ÚNIC	TOTAL			CRITERI ÚNIC	TOTAL	
D'obres														
De subministrament												25.749,91 2.293,84 6.562,80	34.606,55	34.606,55
Patrimonials											2.776,86			2.776,86
De gestió de serveis públics														
De serveis		3.435,00	3.435,00									2.479,34 12.000,00 1.082,87	15.562,21	15.562,21
De concessió d'obra pública														
De col·laboració entre el sector públic i el sector privat														
De caràcter administratiu especial														
Altres (PRIVATS)		22.864,52	22.864,52											22.864,52
TOTAL			26.299,52								2.776,86		50.168,76	79.245,14



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

6.22. Valors rebuts en depòsit

CONCEPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO L' DE GNER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	DEPÓSITS REBUTS EN L'EXERCICI	TOTAL DEPÓSITS REBUTS	DEPÓSITS CANCEL·LATS	DEPÓSITS PENDENTS DEVOLUCIÓ EL 31 DE DESEMBRE
70800	DOCUMENTS OFERTS EN GARANTIA D'AJORNAMENT	5.093,10	0,00	1.143,23	6.236,33	0,00	6.236,33
TOTAL :		5.093,10	0,00	1.143,23	6.236,33	0,00	6.236,33

Durant l'exercici 2022 s'ha rebut un aval com a garantia d'un procediment de contractació i queda un saldo pendent de devolució al tancament de l'exercici de 6.236,33.

6.23. Informació pressupostària

6.23.1. Pressupost corrent

1. De despeses

Capítol econòmic	Crèdits inicials	Modificacions	Crèdits definitius	Despeses compromeses	Obligacions reconegudes	Romanents	Pagaments realitzats	Obligacions pendents el 31/12
1. DESPESES PERSONAL	3.529.000,00	424.091,03	3.953.091,03	3.467.471,45	3.467.471,45	485.619,58	3.417.554,68	49.916,77
2. COMPRA DE BÉNS CORRENTS I DESPESES DE FUNCIONAMENT	420.240,00	160.937,26	581.177,26	302.234,64	281.367,33	299.809,93	253.631,04	27.736,29
3. DESPESES FINANCERES	5.100,00	4.972,00	10.072,00	28,00	28,00	10.044,00	28,00	0,00
4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS	10.000,00	15.000,00	25.000,00	0,00	0,00	25.000,00	0,00	0,00
TOTAL OPERACIONS CORRENTS	3.964.340,00	605.000,29	4.569.340,29	3.769.824,09	3.748.866,78	820.473,51	3.671.213,72	77.653,06
6. INVERSIONS REALS	32.850,00	19.094,92	51.944,92	21.008,18	20.049,25	31.895,67	20.049,25	0,00
TOTAL OPERACIONS DE CAPITAL	32.850,00	19.094,92	51.944,92	21.008,18	20.049,25	31.895,67	20.049,25	0,00
TOTAL OPERAC. NO FINANCERES	3.997.190,00	624.095,21	4.621.285,21	3.790.832,27	3.768.916,03	852.369,18	3.691.262,97	77.653,06
8. ACTIUS FINANCERS	60,00	60,00	120,00	0,00	0,00	120,00	0,00	0,00
TOTAL OPERAC. FINANCERES	60,00	60,00	120,00	0,00	0,00	120,00	0,00	0,00
TOTAL GENERAL	3.997.250,00	624.155,21	4.621.405,21	3.790.832,27	3.768.916,03	852.489,18	3.691.262,97	77.653,06



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

2. D'ingressos

CONCEPTE	MODIFICACIÓ DE PREVISIONS			DRETS RECONEGUTS TOTAL	NETA	CANCEL·LATS	PENDENTS EL 31/12
	PREVISIONS INICIALS	MODIFICACIONS	PREVISIONS DEFINITIVES				
3. Altres ingressos	0,00	0,00	0,00	123,72	123,72	0,00	0,00
4 Transferències corrents	3.997.250,00	120.869,80	4.118.119,80	4.053.100,00	3.409.083,34	0,00	644.016,66
5 Interessos de depòsits	0,00	0,00	0,00	22,52	22,52	0,00	0,00
Total operacions corrents	3.997.250,00	120.869,80	4.118.119,80	4.053.246,24	3.409.229,58	0,00	644.016,66
Total operacions no financeres							
8 Actius financers	0,00	503.285,41	503.285,41	0,00	0,00	0,00	0,00
Total cap. 8 i 9	0,00	503.285,41	503.285,41	0,00	0,00	0,00	0,00
Total operacions financeres	0,00	503.285,41	503.285,41	0,00	0,00	0,00	0,00
Total General:	3.997.250,00	624.155,21	4.621.405,21	4.053.246,24	3.409.229,58	0,00	644.016,66

En principi, els únics recursos financers del Síndic de Greuges són aquells consignats en les respectives lleis de pressupostos, lliurats mensualment per la tresoreria de la Generalitat, i que representen pràcticament el 100% dels drets reconeguts en l'exercici 2022.

Del total de drets pendents de cobrament corresponents a l'exercici 2022 —644.016,66—, s'hi constata que la pràctica totalitat d'aquests corresponen a transferències pendents de rebre per part del Consell de la Generalitat.

La Junta de Coordinació i Règim Interior de data 15 de març de 2022 va acordar la incorporació de romanents d'exercicis anteriors per un import total de 503.285,41 euros, una incorporació prevista en la Llei de pressupostos de la Generalitat per a 2022 i en la llei del Síndic de Greuges.

Amb la finalitat de donar cobertura a l'increment retributiu addicional establert en el Reial decret llei 18/2022, de 18 d'octubre, mitjançant Acord del Consell de data 25 de novembre de 2022, es van autoritzar generacions de crèdit, en concret de 55.850,00 euros per a l'aplicació en el pressupost del Síndic de Greuges de l'increment retributiu previst en el citat acord (1,5%), per la qual cosa mitjançant Acord de la Junta de Coordinació i Règim Interior de data 22 de desembre de 2022 es va modificar el pressupost d'ingressos en aquesta quantia. Així mateix, amb data 29 de setembre 2022 la Junta va acordar una altra generació de crèdit d'import 65.019,80 el que fa un total de 120.869,80 de modificació en operacions corrents.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

3. Modificacions de crèdit

Partida pressupostària	Descripció	Crèdits extraordinaris	Suplements crèdits	Ampliacions crèdit	Transferències de crèdit		Incorporacions romanents crèdit	Crèdits generats ingressos	Baixes per anul·lació	Ajustos per pròrroga	Total modificacions
					Positives	Negatives					
111 10002	Retrib. complement. alts càrrecs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.000,00	0,00	0,00	5.000,00
111 11002	Retrib. complement. pers. eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	103.869,80	0,00	0,00	103.869,80
111 11099	Altres remuneracions personal eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	262.910,46	0,00	0,00	0,00	262.910,46
111 12006	Triennis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	2.000,00
111 16001	Seguretat social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40.310,77	10.000,00	0,00	0,00	50.310,77
111 21202	Reparació i conserv. edificis administratius	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	21.495,00	0,00	0,00	0,00	21.495,00
111 21302	Reparació i conserv. instal·lacions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	348,48	0,00	0,00	0,00	348,48
111 22002	Prensa, revistes, llibres i altres publicacions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.988,03	0,00	0,00	0,00	1.988,03
111 22201	Comunicacions. Telefòniques	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.210,55	0,00	0,00	0,00	4.210,55
111 22699	Altres despeses diverses	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	122.008,93	0,00	0,00	0,00	122.008,93
111 22701	Treballs realitz. per altres emp. Neteja i higiene	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.735,12	0,00	0,00	0,00	6.735,12
111 22707	Treballs realitz. per altres empr. Estudis i treballs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.151,15	0,00	0,00	0,00	4.151,15
111 35901	Altres despeses financeres	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.972,00	0,00	0,00	0,00	4.972,00
111 48001	A famílies. Premis, beques i pensions a l'estudi.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	0,00	15.000,00
111 62601	Equips per a processos d'informació	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	16.892,72	0,00	0,00	0,00	16.892,72
111 62802	Altres immobilitzat material. Diversos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.202,20	0,00	0,00	0,00	2.202,20
111 84101	Fiances i depòsits	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00	0,00	60,00
	Totals	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	503.285,41	120.869,80	0,00	0,00	624.155,21

Cal fer-hi constar que la totalitat de la incorporació de romanents de crèdit a l'exercici 2022

s'ha finançat mitjançant la incorporació de part del romanent de tresoreria existent el 31 de desembre de 2021.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

4. Romanents de crèdit

ARTICLE	DESCRIPCIÓ	ROMANENTS COMPROMESOS		ROMANENTS NO COMPROMESOS	
		INCORPORABLES	NO INCORPORABLES	INCORPORABLES DISP. AD. 1A LP	NO INCORPORABLES
10	Alts càrrecs	0,00	0,00	37.360,12	0,00
11	Personal eventual	0,00	0,00	387.957,82	0,00
12	Funcionaris	0,00	0,00	7.682,68	0,00
15	Incentius al rendiment	0,00	0,00	7.333,50	0,00
16	Quotes, prestacions i despeses socials	0,00	0,00	45.285,46	0,00
20	Arrendaments i cànon	301,91	0,00	-12.601,73	0,00
21	Reparacions, manteniment i conservació	1.548,64	0,00	34.095,83	0,00
22	Material, subministraments i altres	19.106,76	0,00	221.263,61	0,00
23	Indemnitzacions amb motiu del servei	0,00	0,00	27.934,91	0,00
24	Despeses de publicacions	0,00	0,00	8.160,00	0,00
35	Interessos i altres despeses financeres	0,00	0,00	10.044,00	0,00
48	A famílies i institucions sense finalitats de lucre	0,00	0,00	25.000,00	0,00
62	Inversions noves associades al funcionament	958,93	0,00	28.936,74	0,00
64	Despeses d'inversió científica i tècnica	0,00	0,00	2.000,00	0,00
84	Constitució de depòsits i fiances	0,00	0,00	120,00	0,00
TOTAL		21.916,24	0,00	830.572,94	0,00

Els romanents de crèdit són crèdits pressupostaris que quan finalitza l'exercici no han arribat a la fase de contracció de l'obligació.

Tal com s'ha esmentat en l'apartat 6.3 la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2022 conté un apartat quart que es refereix expressament a la incorporació de romanents del Síndic de Greuges i es remet a l'article 89 de la llei del Síndic que estableix que els romanents de pressupostos anteriors s'incorporaran als mateixos capítols pressupostaris de l'exercici corrent, per la qual cosa ja no escau el reintegrament d'aquests.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

6.23.2. Pressupostos tancats

- De despeses

Exercici 2021

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT L'1 DE GENER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL I ANUL·LACIONS	TOTAL OBLIGACIONS	PRESCRIPCIONS	PAGAMENTS REALITZATS	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12
111 16205	Assegurances	505,27	0,00	505,27	0,00	505,27	0,00
111 20801	Arrendam. d'altre immob. material	712,93	0,00	712,93	0,00	712,93	0,00
111 21302	Reparació i conserv. instal·lacions	116,16	0,00	116,16	0,00	116,16	0,00
111 21601	Reparació i conserv. equips processos d'informació	9.401,46	0,00	9.401,46	0,00	9.401,46	0,00
111 22101	Subministraments energia elèctrica	772,98	0,00	772,98	0,00	772,98	0,00
111 22202	Comunicacions. Postals i telegràfiques	385,51	0,00	385,51	0,00	385,51	0,00
111 22606	Despeses diverses. Reunions i conferències	235,12	0,00	235,12	0,00	235,12	0,00
111 22702	Treballs realitzats per altres empreses. Seguretat	3.901,40	0,00	3.901,40	0,00	3.901,40	0,00
111 22707	Treb. realitz. per altres empreses. Estudis i treballs	5.566,00	0,00	5.566,00	0,00	5.566,00	0,00
111 22799	Altres estudis i treballs	725,82	0,00	725,82	0,00	725,82	0,00
111 62302	Instal·lacions	267,00	0,00	267,00	0,00	267,00	0,00
111 62601	Equips per a processos d'informació	48.827,90	0,00	48.827,90	0,00	48.827,90	0,00
111 62901	Immobilitzat immaterial	27.974,81	0,00	27.974,81	0,00	27.974,81	0,00
TOTAL ANY		99.392,36	0,00	99.392,36	0,00	99.392,36	0,00
TOTAL		99.392,36	0,00	99.392,36	0,00	99.392,36	0,00

El 31 de desembre de 2022 no queden obligacions pendents de pagament d'exercicis tancats.

- D'ingressos

Exercici 2021

Aplicació pressupostària	Descripció	Drets pendents de cobrament l'1 de gener	Modificacions saldo inicial	Drets anul·lats	Drets Cancel·lats	Recaptació	Drets pendents de cobrament el 31 de desembre
43100	Transferències corrents	0,00	65.019,80	0,00	0,00	65.019,80	0,00
TOTAL ANY:		0,00	65.019,80	0,00	0,00	65.019,80	0,00
TOTAL		0,00	65.019,80	0,00	0,00	65.019,80	0,00

Al tancament de l'exercici 2022 no existeixen drets pendents de cobrament d'exercicis tancats.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

6.23.3. Compromisos de despeses amb càrrec a pressupostos d'exercicis posteriors

Aplicació pressupostària	Descripció	COMPROMISOS DE DESPESES ADQUIRIDES AMB CÀRREC A EXERCICIS POSTERIORIS			
		ANY 2023	ANY 2024	ANY 2025	ANY 2026
20201	Arrend. edif. i altres construccions	3.360,00			
20401	Arrend. material de transport	9.440,73			
20801	Arrend. altre immobilitzat material	693,88	693,88		
21302	Repara. i conserv. instal·lacions	1.850,09	1.850,09	372,98	
22101	Subministrament energia elèctrica	8.583,30			
22104	Subministrament combustible	2.666,66			
21901	Manteniment altre immob.	1.143,45	1.143,45		
22201	Comunicacions. Telefòniques	6.050,00			
22202	Comun. Postals i telegràfiques	13.000,00	13.000,00	13.000,00	
22701	Treballs. Neteja i higiene	13.077,36			
22702	Treballs. Seguretat	40.176,00			
22707	Treballs. Estudis i treballs	4.005,18	511,23		
TOTAL		104.046,45	17.198,65	13.372,98	

6.23.4. Despeses amb finançament afectat

No existeixen.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

6.23.5. Romanent de tresoreria

Conceptes	2022		2021	
1. (+) Fons líquids	539.759,63	539.759,63		878.225,50
2. (+) Drets pendents de cobrament		644.017,39		0,00
(+) del Pressupost corrent	644.016,66		0,00	
(+) del Pressupostos tancats	0,00		0,00	
(+) d'operacions no pressupostàries	0,73		0,00	
(+) d'operacions comercials				
3. (-) Obligacions pendents de pagament		322.109,71		365.908,20
(+) del Pressupost corrent	77.653,06		99.392,36	
(+) del Pressupostos tancats	0,00		0,00	
(+) d'operacions no pressupostàries	244.456,65		266.515,84	
(+) d'operacions comercials				
4. Partides pendents d'aplicació		0,00		0,00
(-) cobraments realitzats pendents d'aplicació definitiva	0,00		0,00	
(+) pagaments realitzats pendents d'aplicació definitiva	0,00		0,00	
I Romanent de Tresoreria Total (1+2-3+4)		861.667,31		512.317,30
II. Saldo de dubtós cobrament		0,00		0,00
III. Excés de finançament afectat		0,00		0,00
IV. Romanent de tresoreria no afectat = (I-II-III)		861.667,31		512.317,30



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

ACTA D'ARQUEIG METÀL·LIC				
PAGAMENTS		COBRAMENTS		
PRESSUPOSTARIS		PRESSUPOSTARIS		
Pressupost de despeses corrent	3.691.262,97	Pressupost d'ingressos corrents		3.409.229,58
Pressupost de despeses tancat	99.392,36	Pressupost d'ingressos tancats		65.019,80
D'OPERACIONS NO PRESSUPOSTÀRIES DE TRESORERIA		D'OPERACIONS NO PRESSUPOSTÀRIES DE TRESORERIA		
Creditors	1.848.166,37	Creditors		1.826.107,18
Deutors	100,73	Deutors		100,00
Partides pendents d'aplicació	18.847,70	Partides pendents d'aplicació		18.847,70
Moviments interns de tresoreria	2.325.578,11	Moviments interns de tresoreria		2.325.578,11
TOTAL PAGAMENTS	7.983.348,24	TOTAL COBRAMENTS		7.644.882,37
EXISTÈNCIES FINALS	539.759,63	EXISTÈNCIES INICIALS		878.225,50
TOTAL DEURE	8.523.107,87	TOTAL HAVER-HI		8.523.107,87
ESTAT DE LES EXISTÈNCIES DE TRESORERIA				
COMPTE	Existències inicials	Total ingressos	Total despeses	Existències finals
Caixa	548,10	8.127,86	8.255,72	420,24
Bancs i comptes operatius	876.400,04	3.474.103,14	3.813.167,68	537.335,50
Bancs i altres comptes	1.277,36	3.232.778,87	3.232.052,34	2.003,89
TOTAL	878.255,50	6.715.009,87	7.053.475,74	539.759,63

Els fons líquids que consten en la tresoreria del Síndic de Greuges el 31 de desembre de 2022 pujaven a 539.759,63 euros, 420,24 dels quals es trobaven en metàl·lic en les dependències del Síndic, 537.335,50 en un compte d'una entitat bancària i 2.003,89 en un compte restringit de pagaments de la mateixa entitat bancària.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

6.23.6 Personal

La composició de la plantilla i de la relació de llocs de treball del Síndic de Greuges al tancament de l'exercici és la següent:

Alts càrrecs	Homes	Dones	Total
Síndic i adjunts	2	1	3

Plantilla	Homes	Dones	Total
Secretaria General	1	0	1
Personal tècnic superior ass.	9	8	17
Personal tècnic superior	2	2	4
Personal tècnic mitjà	0	2	2
Secretaria alts càrrecs	1	2	3
Personal administratiu	3	7	10
Personal subaltern	2	0	2
Total	18	21	39

Total llocs de treball	Nombre
Ocupats	39
Vacants	0
Total	39

Les retribucions abonades amb càrrec a les obligacions reconegudes en aquest exercici es recullen en la liquidació del pressupost de despeses del punt 5.1 de la Memòria.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

24. Indicadors financers, patrimonials i pressupostaris

1. FINANCERS I PATRIMONIALS

a) LIQUIDITAT IMMEDIATA=	$\frac{539.759,63}{350.302,09} = 154,08\%$	Fondos líquids/ Passiu corrent
b) LIQUIDITAT A curt termini=	$\frac{1.183.777,02}{350.302,09} = 337,93\%$	(Fons líquids + Drets pendents cobrament)/ Passiu corrent
c) LIQUIDITAT GENERAL=	$\frac{1.215.636,63}{350.302,09} = 347,03\%$	Actiu corrent/ Passiu corrent
d) ENDEUTAMENT PER HABITANT	$\frac{350.302,09}{5.058,138} = 0,07 \text{ €/h.}$	Passiu corrent + Passiu no corrent/ Nre. habitants
e) ENDEUTAMENT=	$\frac{350.302,09}{6.610.569,89} = 5,30\%$	Passiu corrent + Passiu no corrent/ Passiu corrent + Passiu no corrent + Patrimoni net
f) RELACIÓ D'ENDEUTAMENT=	$\frac{352.925,25}{0,00} = 0,00\%$	Passiu corrent/ Passiu no corrent
g) CASH-FLOW=	$\frac{350.302,09}{-176.327,11} = -198,67\%$	Passiu no corrent + Passiu corrent/ Fluxos nets de gestió
h) PERÍODE MITJÀ DE PAGAMENT A CREDITORS COMERCIALS	$\frac{1.134.417,86}{310.595,70} = 3,65$	Nre. dies període de pagament x Import pagament /Import pagament

i) RÀTIOS DEL COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL

1) Estructura dels ingressos
Ingressos de gestió ordinària (IGOR)

ING. TRIB/IGOR	TRANFS/IGOR	VN I PSS / IGOR	Resta IGOR /IGOR
$\frac{0,00}{4.053.223,72} = 0,00\%$	$\frac{4.053.100,00}{4.053.223,72} = 100,00\%$	$\frac{0,00}{4.053.223,72} = 0,00\%$	$\frac{123,72}{4.053.223,72} = 0,00\%$



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

2) Estructura de les despeses
Despeses de gestió ordinària (GGOR)

G. PERS. /GGOR	TRANFS/GGOR	APROV/GGOR	Resta GGOR /GGOR
$\frac{3.467.029,26}{3.921.085,27} = 88,42\%$	$\frac{0,00}{3.921.085,27} = 0,00\%$	$\frac{0,00}{3.921.085,27} = 0,00\%$	$\frac{454.056,01}{3.921.085,27} = 11,58\%$

3) Cobertura de les despeses corrents

$\frac{3.921.085,27}{4.053.223,72} = 96,74\%$	Despeses de gestió ordinària (ggor) / Ingressos de gestió ordinària (igor)
---	---

2. INDICADORS PRESSUPOSTARIS

a) Del pressupost de despeses corrents:

1) EXECUCIÓ DEL PPT. DE DESPESES =	$\frac{3.768.916,03}{4.621.405,21} = 81,55\%$	Total obligacions reconegudes netes / Crèdits totals
El percentatge d'execució del pressupost sobre els crèdits inicials ha sigut del 94,28%		
2) REALITZACIÓ DE PAGAMENTS =	$\frac{3.691.262,97}{3.768.916,03} = 97,94\%$	Pagaments realitzats / Total obligacions reconegudes netes
3) DESPESA PER HABITANTS =	$\frac{3.768.916,03}{5.058.138} = 0,75 \text{ €/h}$	Total obligacions reconegudes netes / Nombre habitants
4) INVERSIÓ PER HABITANT =	$\frac{20.049,25}{5.058.138} = 0,00 \text{ €/h}$	Obligacions reconegudes netes (Cap. 6 i 7) / Nombre habitants
5) ESFORÇ INVERSOR =	$\frac{20.049,25}{3.768.916,03} = 0,53\%$	Obligacions reconegudes netes (Cap. 6 i 7) / Total obligacions reconegudes netes



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

b) Del pressupost d'ingressos corrents:

1) EXECUCIÓ DEL PPT. D'INGRESSOS =	$\frac{4.053.246,24}{4.621.405,21} = 87,71\%$	Drets reconeguts nets / Previsions definitives
2) REALITZACIÓ DE COBRAMENTS =	$\frac{3.409.229,58}{4.053.246,24} = 84,11\%$	Recaptació neta / Drets reconeguts nets
3) SUPERÀVIT (O DÈFICIT) PER HABITANT =	$\frac{339.786,33}{5.058.138} = 0,07 \text{ €/h}$	Resultat pressupostari ajustat Nombre habitants

De pressupostos tancats

1) REALITZACIÓ DE PAGAMENTS =	$\frac{99.392,36}{99.392,36} = 100,00\%$	Pagaments/ S.I. Obligacions (+ - Modfs. i anul·l.)
2) REALITZACIÓ DE COBRAMENTS =	$\frac{65.019,80}{65.019,80} = 100,00\%$	Cobraments/ S.I. Drets (+ - Modfs. i anul·l.)

6.25. Informació sobre el període mitjà de pagament i període mitjà de cobrament

El **període mitjà de pagament** reflecteix el temps mitjà que el Síndic de Greuges tarda a pagar als seus creditors en execució del seu pressupost, aquesta ràtio és la relació entre obligacions pendents de pagament i obligacions reconegudes netes multiplicat per 365.

En el Síndic aquesta ràtio durant l'exercici 2022 és de $(77.653,06/3.768.916,03) \times 365 = 7,52$ dies.

El **període mitjà de cobrament** reflecteix el nombre de dies de mitjana que tarda el Síndic a cobrar els seus ingressos, aquesta ràtio és la relació entre drets pendents de cobrament i drets reconeguts nets multiplicat per 365.

En el Síndic aquesta ràtio durant l'exercici 2022 és de $(644.016,66/4.053.246,24) \times 365 = 57,99$ dies.

6.26. i 6.27

No consten dades sobre això en la institució



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2022

6.28. Fets posteriors al tancament

Les bases d'execució del pressupost del Síndic de Greuges per a l'exercici 2023, que tracten el tancament del 2022, s'han publicat en el *Butlletí oficial de les Corts Valencianes* del dia 9 de febrer de 2023.

El mes de gener de 2023 s'ha rebut una remesa de confirmació de pagament que, en cas d'executar-se, s'ingressarien tots els drets pendents de cobrament el 31 de desembre de 2022.

Com s'ha indicat en apartats anteriors, queden pendents d'incorporació a l'exercici 2023 els romanents d'exercici 2022, d'acord amb el que es disposa en la disposició addicional primera de la Llei 8/2021, de 30 de desembre, i els romanents previstos en la disposició addicional quarta.

Actualment s'està duent a terme el control financer permanent corresponent a l'exercici 2022, el Pla anual del qual va ser aprovat per la Mesa de les Corts el dia 25 de gener de 2022.

El present compte anual es remetrà a les Corts Valencianes i al Síndic de Comptes de la Generalitat Valenciana als efectes corresponents.

El secretari general,

JOSE
CARLOS|
GINER|
ESQUERDO

cn=JOSE CARLOS|GINER|
ESQUERDO,
serialNumber=2512088R,
givenName=JOSE CARLOS,
sn=GINER ESQUERDO,
title=SECRETARIO GENERAL
del EMPLEADO PUBLICO,
o=SINDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA, c=ES
2023.03.13 14:39:46 +0100

La cap de l'Àrea Econòmica,

MARIA
JOSE|
CUVERTOR
ET|IGLESIAS

Nombre de reconocimiento (DN):
cn=MARIA JOSE|CUVERTOR ET|
IGLESIAS,
serialNumber=214340277A,
givenName=MARIA JOSE,
sn=CUVERTOR ET|IGLESIAS,
title=JEFA DEL AREA ECONOMICA,
ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE
EMPLEADO PUBLICO, o=SINDIC DE
GREUGES DE LA COMUNITAT
VALENCIANA, c=ES
Fecha: 2023.03.13 14:10:09 +0100

Aquest compte anual ha estat aprovat per la Junta de Coordinació i Règim Interior de la institució, en la sessió realitzada el dia 7 de març de 2023.