



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
10/05/2017
EIXIDA NÚM. 11633

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
Hble. Sra. Consellera
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3
València - 46018 (València)

=====
Ref. queja núm. 1703143
=====

Asunto: Renovación Título Familia Numerosa. Demora.

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su último escrito, por el que nos informa de la queja promovida el 22/02/2017 ante esta institución por **Dña. (...)**, con DNI (...) y con domicilio en Carcaixent (Valencia).

Sustancialmente manifestaba que la demora en la tramitación de la renovación del título de familia numerosa le está ocasionando graves perjuicios al perder el bono social de la compañía de luz con la que tiene contratado el suministro. La interesada manifiesta su temor al comunicarle el servicio de atención ciudadana de los servicios territoriales de la Conselleria que hay una demora de seis meses.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos el 24/02/2017 un informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que nos respondió, con fecha 21/03/2017 y entrada en esta institución el 28/03/2017, en este sentido:

En contestación al escrito remitido por esa Institución, referente a la queja iniciada por la persona interesada, y a la vista de lo informado por la Dirección General de la Agencia Valenciana de la Igualdad en la Diversidad, esta Conselleria comunica lo siguiente:

El título de Familia Numerosa de la interesada caducó el 7 de abril de 2016, presentando el 2 de diciembre de 2016 la solicitud de renovación en la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas de Valencia.

La Ley 14/2007, de 26 de diciembre, de la Generalitat, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, establece en su artículo 54 que "El plazo máximo para dictar y notificar la resolución expresa, con

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 10/05/2017	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

respecto a la concesión del Título y Carné de Familia Numerosa, será de tres meses contados a partir de la fecha de su solicitud."

Aún no se ha resuelto la solicitud de renovación de la interesada.

Hay que significar que, la imposibilidad de aumentar la plantilla de personal y las últimas modificaciones legislativas en materia de familia, han producido un importante aumento en el volumen de las solicitudes de renovación de título, normalmente con un período de validez anual, lo cual, ha derivado en incumplimiento del plazo para la resolución de las solicitudes.

Le informamos que, igual que en el ejercicio 2016, se ha procedido a remitir a diferentes organismos públicos, universidades públicas y empresas tanto públicas como privadas, escrito solicitando que, dado el retraso en la tramitación de las solicitudes para las renovaciones del reconocimiento de la condición de familia numerosa, y con la finalidad de evitar pérdidas de bonificaciones a estas familias, aceptan, sin perjuicio de la posterior presentación del título definitivo, el título de familia numerosa caducado junto a la solicitud de renovación.

De todas maneras, en este caso en concreto, a la hora de proceder a resolver la solicitud presentada, se deberá tener en cuenta que, durante el período comprendido entre la fecha de caducidad del anterior renovación (7 de abril de 2016) y la fecha de presentación de la solicitud de renovación (2 de diciembre de 2016), no se le considerará administrativamente como familia numerosa.

También quisiéramos informarle que, en fechas próximas, se van a poner dos medidas en marcha para tratar de reducir el tiempo de espera y la posibilidad de pérdida de los beneficios establecidos para las familias numerosas.

Por una parte se reforzará de manera puntual la plantilla de personal de la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas que en la actualidad está procesando las solicitudes de alta o renovación del título de familia numerosa, y por otro lado, se ha vuelto a facilitar a las personas residentes en esta Comunidad, la posibilidad de obtener un título provisional para los casos de renovación por estudios o por finalización de acogida o tutela, con una validez de tres meses desde la fecha de caducidad del título, si se ha solicitado de forma previa a esta la renovación, o de tres meses desde la presentación de la solicitud, si la misma se realiza de forma posterior a su caducidad.

Recibido el informe, dimos traslado del mismo a la promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, no constándonos que se haya resuelto el expediente.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la administración, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona promotora de la queja, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de la Recomendación con la que concluimos, a continuación le expongo:

Aunque la Ley 14/2007, de 26 de diciembre, de la Generalitat, fija, como recuerda la Conselleria en su informe, un plazo de tres meses a partir de la fecha de su solicitud para resolver la concesión del Título y Carné de Familia Numerosa, es evidente que ese plazo no se ha respetado ya no en este momento sino ni siquiera en el momento de emitir el informe.

El aumento de solicitudes de renovación y la falta de personal son los argumentos que utiliza la Conselleria para explicar esta demora que conlleva directamente perjuicios económicos a esta y a otras familias.

En virtud de cuanto antecede y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta institución, estimamos oportuno **RECORDAR** la obligación de cumplir la legislación vigente en esta materia, que fija el plazo máximo para resolver este trámite en tres meses, y **RECOMENDAR** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que:

- Se agilice la tramitación de estos documentos cuya demora conlleva graves perjuicios a los miembros de las familias numerosas, destinando los medios personales y materiales que se requieran.
- Se actúe con mayor eficiencia en su relación con las empresas y entidades, especialmente públicas, tanto nacionales como autonómicas o municipales, para que la demora de la Conselleria en la tramitación de los Títulos de Familia Numerosa no comporte perjuicios a las personas interesadas.
- Dé traslado a los interesados de los Títulos provisionales anunciados, evitando mayores perjuicios a estas unidades familiares y no duplicando las gestiones en la tramitación de los títulos provisionales y definitivos.
- Resuelva la solicitud de renovación de este Título de Familia Numerosa en particular, que acumula una demora de más 5 meses.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, esta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana