



Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig  
Sr. Alcalde-Presidente  
Pl. d'Espanya, 1  
San Vicente del Raspeig - 03690 (Alicante)

=====  
Ref. queja núm. 1614021  
=====

Asunto: Desatención registro documentos. Falta de respuesta.

Sr. Alcalde-Presidente:

Con fecha 13/12/2016 se presentó en esta Institución escrito firmado por D. (...), que quedó registrado con el número arriba indicado.

Sustancialmente, manifestaba que el pasado 19/8/2016 presentó ante el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig una queja por la desatención en el registro de este Ayuntamiento, sin que hasta el momento haya obtenido ninguna respuesta.

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 12 y 17 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, fue admitida, dando traslado de la misma a Vd. de conformidad con lo determinado en el artículo 18.1 de la citada Ley.

Con el objeto de contrastar las alegaciones formuladas por la persona interesada, le requerimos para que, en el plazo máximo de quince días, nos remitiera información suficiente sobre las mismas y demás circunstancias concurrentes.

El Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig nos envió informe en el que se indica:

(...) La queja que formula este señor es, según plasma en su escrito, *Queja por desatención en trámite Registro Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig*.

En su escrito indica que el 18 de agosto, cuando viene a presentar el escrito, estaban dos funcionarias atendiendo, la que les atendió, anteriormente, estaba con una señora mayor y palabras textuales de su queja "...la ciudadana mayor, la cual no tenía los documentos que permitieran el trámite. Además de dar vueltas sobre el tema que no podía resolverse sin la documentación y que la ciudadana no disponía y a pesar de tener en espera a varias personas, estas dos personas, la funcionaria y la ciudadana, siguieron hablando de cosas particulares, de tal forma que nos enteramos de asuntos

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 11/05/2017	<b>Página:</b> 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		

familiares que para nada nos concernían y que estaban interrumpiendo el desempeño laboral del servicio del Registro..”.

Que, en esta oficina, cuando atendemos procuramos tratar a las personas con esmero y no podemos decir que se levanten porque hay gente que atender. En cuanto a cuestiones particulares que indica el Sr. (...) es que la persona mayor, que conoce a la funcionaria, cuando ya se disponía a marchar, le preguntó por su padre.

Cuando fue atendido, la observación que se le hizo fue que los documentos presentados no estaban firmados originalmente y debían ser ratificados por el mismo.

Quizá a consecuencia del tiempo de espera, este señor se marchó de la oficina.

Que con fecha 24 de agosto, a través del Registro de la Delegación del Consell en Alicante, el Sr. Barca presentó su queja por la atención recibida en esta oficina. Adjunto copia de la misma.

Que es cierto que la citada queja no fue informada por la que suscribe ni contestada.

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo al interesado, a fin de que, si lo consideraba conveniente, formulara escrito de alegaciones, como así hizo, ratificándose en su escrito inicial.

Llegados a este punto, tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe de la Administración, y de las alegaciones presentadas, procedemos a resolver la queja con los datos obrantes en el expediente.

La queja del interesado se centra en la falta de respuesta del Ayuntamiento de San Vicente ante la queja presentada por el funcionamiento del Registro: a este respecto, hay que recordar que el art.21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas impone a la Administración el deber de resolver expresamente las solicitudes que los ciudadanos le dirijan.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, y lo mínimo que ha de ofrecerle es una respuesta directa, rápida, exacta y legal, siendo ésta una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una respuesta expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del art.103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la ley y al derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su art.9.3.

En virtud de todo cuanto antecede, y de conformidad con lo previsto en el art.29 de la Ley de la Generalitat 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, consideramos oportuno **RECOMENDAR al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig** que, en casos como el analizado, extreme al máximo el deber de dar respuesta expresa al interesado dentro de los plazos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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, ésta se insertará en la página web de la Institución.

Atentamente,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana