



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
18/07/2017
EIXIDA NÚM. 19683

Conselleria de Hacienda y Modelo Económico
Hble. Sr. Conseller
C/ Palau, 14
València - 46003 (València)

=====
Ref. queja núm. 1700382
=====

(Asunto: Falta de contestación. Sistema pago tasas oposiciones)

Hble. Sr. Conseller:

Acusamos recibo de su último escrito en el que nos remite informe sobre la queja de referencia, formulada por (...) y nos ponemos nuevamente en contacto con VI.

El autor de la queja en su escrito, sustancialmente, manifestaba que el pasado 11 de enero envió un mail a la Generalitat Valenciana exponiendo una queja por el sistema de pago de tasas de las oposiciones de la Generalitat Valenciana, las cuales no pueden ser abonadas desde cualquier entidad financiera.

Del mismo modo nos comunicaba que el mismo día 11 de enero recibió una respuesta por parte de la Generalitat en red en el que le informaban que reenviaban el correo al PROP, del mismo modo desde el PROP se reenvió a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico y a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública. Por último, el 16 de enero recibió un mail de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, en el que le comunicaban que redirigían su correo al departamento correspondiente de esa Conselleria, sin obtener más respuesta.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, quien nos comunicó, entre otras cuestiones lo siguiente:

<< L'autor de la queixa substancialment manifesta que el passat 11 de gener va enviar un correu electrònic a la Generalitat, en què exposa una queixa pel sistema de pagament de taxes de les oposicions a la Generalitat, les quals no poder ser abonades des de qualsevol entitat financera; i després d'haver rebut diversos correus electrònics procedents de distintes dependències de la Generalitat en que se l'informa que s'ha enviat la seua queixa a distintes departaments, no n'ha obtingut cap resposta.

Les entitats financers col-laboradores de la Generalitat han de complir els requisits, requeriments i condicions financeres, establits en la licitació dels

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 18/07/2017	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		

seus servicis financers. La recaptació de tributs de ka Generalitat es un procés que requereix la col-laboració de les entitats financeres. Estes entitats han de prestar el servici i ha d'adaptar-se a un procediment establert, que requereix certs desenvolupaments informàtics.

La Generalitat trau periòdicament a licitació els servicis financers, per mitja de procediment obert a totes les entitats financeres . Els plecs de prescripcions tècniques i de clàusules administratives defineixen els servicis que es requereixen, així com els requeriments i condicions financeres, i preus màxims dels mateixos. Les entitats financeres que lliurement ho decideixen, presenten una oferta d'acord amb els dits plecs. Mitjançant una resolució d'esta Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, s'adjudiquen els servicis a les entitats financeres que compleixen els requisits establerts.

Les entitats financeres que aconseguixen l'adjudicació del servici de recaptació de tributs, passen a ser entitats col-laboradores en la recaptació. Només en aquestes entitats poden els contribuents efectuar els pagaments de les taxes o altres tributs de la Generalitat. >>

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones cosa que realizó en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente.

Primero, respecto a las entidades financieras que la Generalitat Valenciana tiene como colaboradoras, permítame comunicarle que no hemos observado una actuación pública irregular, ya que la mera disconformidad o desacuerdo con una resolución administrativa, o con los criterios de organización y funcionamiento de los servicios públicos no puede, por sí sola, motivar nuestra intervención.

Por tanto, en el presente expediente de queja se plantea, esencialmente, la falta de contestación al escrito presentada por el interesado con fecha 11 de enero del 2017.

En ese sentido consideramos que la actitud de abstenerse de dictar resolución expresa, incumple manifiestamente el inexcusable deber de resolver, impuesto a las Administraciones Públicas en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley “*el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado*”.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa,

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 18/07/2017

Página: 2

rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución 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 este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que

“es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (Art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los Arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.”

En consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los Arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta Institución en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, le atribuye, en su Art. 17.2, la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

El Art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana reconoce que

“todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable”

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el Art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **Sugerimos a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico** que, en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de la Sugerencia que se realiza, o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 18/07/2017

Página: 3

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.

Agradeciendo por anticipado la remisión de lo interesado, le saluda atentamente,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 18/07/2017

Página: 4