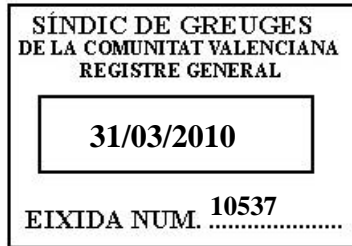




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Ayuntamiento de Alicante
Ilma. Sra. Alcaldesa-Presidenta
Pl. Ajuntament, 1
ALICANTE - 03002 (Alicante)

=====
Ref. Queja nº 093481
=====

Ilma. Sra. Alcaldesa-Presidenta:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos informa a través de la Concejalía de Acción Social, en relación a la queja de referencia planteada por Doña (...).

Como VI. conoce, la autora de la queja sustancialmente manifestaba los siguientes hechos y circunstancias:

- Que acudió al Centro Social numero 1 de Alicante, a fin de entregar la documentación de solicitud de Bono Respiro para su madre .
- Que le entregó la referida documentación a una trabajadora Social, una vez registrada, a fin de que la tramitara ante la Conselleria de Bienestar Social.
- Que transcurrido un tiempo sin recibir ninguna comunicación, se dirigió al PROP y le informaron verbalmente que la solicitud había sido denegada por haberse presentado fuera de plazo.
- Que la solicitud la presentó con fecha de registro de entrada ante ese Ayuntamiento el día 13 de febrero de 2009, y el plazo, según la orden de 29 de diciembre de 2008 de la Conselleria de Bienestar Social, finalizaba el 16 de febrero de 2009
- Según indica la interesada, el error lo cometió la trabajadora Social del Ayuntamiento al no presentar la solicitud en plazo, ante la Conselleria de Bienestar Social.
- Que ante lo sucedido presentó en el Ayuntamiento de Alicante una reclamación, solicitando se revisará su expediente y le compensasen por el error causado, sin que a fecha de presentar la queja ante esta Institución hubiera obtenido respuesta de la mencionada administración.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Alicante, quién a través de la Concejalía de Acción Social nos indicaba lo siguiente:

- Que con fecha 2 de febrero de 2009, acudió la hija de Doña,(...) de 83 años de edad, a una cita con la Técnico Auxiliar de Servicios Sociales, a fin de solicitar Bono respiro, ingreso en residencia pública, SAD personal y Bono Taxi para su madre, facilitándole los impresos correspondientes a los recursos anteriores, así como la relación de documentos a aportar. Informándole que el plazo establecido por Conselleria para la solicitud de Bono Respiro finalizaba el 16 de febrero.
- El 13 de febrero aportaron la documentación para la solicitud de bono respiro. Una vez comprobada, estaba correcta y ante la próxima finalización del plazo de presentación (16 de febrero), se le orienta a llevar en mano la solicitud al Registro Municipal, cuya copia sellada presenta ese mismo día en este Centro Social.
- Que la Técnico Auxiliar de Servicios Sociales pensó que la Conselleria de Bienestar Social admitiría como valido el Registro del Ayuntamiento, y lo tramitó de manera ordinaria, entrando fuera de plazo en la Conselleria y por tanto, denegando la solicitud por ese motivo.
- Que posteriormente Doña(...), solicitó entrevista con la Coordinadora del Centro Social, a fin de obtener una explicación. Se le pidieron disculpas y se le informo que se había tratado de un error humano y que intentarían solucionarlo asumiendo el error ante Conselleria. Que a pesar de todos los intentos no fue posible solucionarlo y así se le expuso a la interesada.

Del contenido de su informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, sin que a fecha de resolución de la queja las hubiera realizado.

Así pues, llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente.

La Orden de 29 de diciembre de 2008, de la Conselleria de Bienestar Social, regula el programa de Bono Respiro destinando a ayudas a fin de cubrir necesidades de personas mayores o sus cuidadores.

En este sentido la propia Orden establece: *"la necesidad de dar un respiro a los familiares, que atienden directamente a personas mayores, y que ven afectada su vida de distintas maneras: sensación de « sobrecarga», sentimientos de malestar, de impotencia, depresión, y en algunas ocasiones, conflictos familiares por desacuerdos entre la persona que cuida y otros familiares, que afectan a su propio estado anímico y de salud, que le disminuyen su libertad y sus posibilidades de ocio.*

En definitiva, la cantidad de trabajo, de esfuerzo y dedicación que exige el cuidado de una persona mayor, afecta de forma muy importante a la vida del cuidador y de las personas de su entorno, siendo por ello necesario, en la medida de lo posible, arbitrar las medidas necesarias para aliviar este tipo de situaciones. "

"(...) La Genealitat, sensible ante este problema, teniendo como prioridad la atención de las personas mayores y de sus familias, pretende la búsqueda de soluciones nuevas y el incremento de servicios y prestaciones orientados a mejorar las condiciones de vida de unos y otros, y por ello debe apoyar también a los cuidadores, de forma que la atención a sus familiares no implique necesariamente un desgaste físico y emocional que impida el propio bienestar de la persona cuidadora(...)"

En el caso que nos ocupa D^a (...)no pudo disfrutar de esa ayuda como consecuencia de un error de la administración, tal y como reconoce el Ayuntamiento de Alicante en su informe remitido a esta Institución.

El Art. 106.2 de la Constitución Española reconoce el derecho de los ciudadanos a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos cuando la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos; este derecho encuentra su desarrollo en el Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre y en el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, cuyo Art. 5 regula la iniciación del procedimiento de responsabilidad patrimonial de oficio.

Por cuanto antecede, sugerimos al Ayuntamiento de Alicante que valore iniciar de oficio un expediente administrativo de responsabilidad patrimonial tendente a resarcir, en su caso, a D^a(...), del error cometido por esa administración al no tramitar en tiempo la solicitud de Bono Respiro.

De conformidad con el Art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, le agradeceremos que en el plazo de 30 días nos remita el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de la recomendación que se realiza o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Le agradecemos nos remita en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de la sugerencia que se realiza o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

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, le saluda

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana