

<b>SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL</b>
<b>21/11/2005</b>
<b>EIXIDA NUM. 15231</b>

Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació  
Servei Valencià d'Ocupació i Formació  
C/ Navarro Reverter, 2  
46004-VALENCIA

=====  
Ref. queixa núm. 051411  
=====

Assumpte: actitud negativa davant els ciutadans valencianoparlants.

Sr.,

En esta institució va tenir entrada un escrit de queixa, signat pel Sr. (...), de Gata de Gorgos (Alacant), que va quedar registrat amb el número de referència indicat més amunt.

Substancialment denunciava que, en diverses ocasions, C.P.V., membre del personal de l'oficina del SERVEF de Dénia, s'havia negat a atendre'l en valencià i que l'actitud de la funcionaria citada va ser, en tot moment, no solament discriminatòria respecte dels ciutadans valencianoparlants, sinó també descortés, i que s'havia negat en tot moment a identificar-se i li havia indicat que "l'obligació era parlar en castellà, perquè som espanyols" (...), i que va proferir comentaris xenòfobs i discriminatoris contra el valencià.

En considerar que la queixa reunia els requisits establits en els arts. 12 i 17 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, va ser admesa a tràmit i, de conformitat amb el que preveu l'art. 18.1 de la citada llei, en vam donar trasllat al Servei Valencià d'Ocupació i Formació de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació a fi de contrastar les al·legacions formulades per l'interessat, tot demanant-li que remetera informació detallada sobre la realitat d'estos fets i de la resta de circumstàncies concurrents en este supòsit.

La comunicació rebuda de l'Administració afectada donava compte del que transcrivim seguidament:

“Que el citat usuari va presentar la corresponent queixa mitjançant un imprés facilitat pel centre SERVEF de Dénia, el passat 28 de juliol.

Que el cap del Servei d'Inserció i Orientació Laboral, després de l'informe emés pel director del centre, va contestar el passat 19 d'agost mitjançant un correu certificat amb justificat de recepció. Igualment, i seguint el procediment establert a aquest efecte, es van remetre còpies de les actuacions realitzades tant a aquesta Direcció General d'Ocupació i Inserció Laboral com a la Direcció General de Telecomunicacions i Investigació, amb la qual cosa es va complir el que establí el Decret 85/1998, de 16 de juny, del Govern Valencià, pel qual es regula el Sistema d'Atenció de Queixes i de Suggeriments en els Serveis Administratius de la Generalitat Valenciana.

Que a la vista de la documentació remesa per aquell organisme, i després de demanar novament un informe sobre els fets denunciats, el cap del Servei d'Inserció i Orientació Laboral d'Alacant el va emetre el dia 6 del mes actual, informe en què es reiterava en la resposta donada al seu dia a l'interessat en el qual, entre altres coses, se li indicava que, independentment del dret que li assistix d'adreçar-se i de relacionar-se amb la Generalitat, amb els ens locals i amb la resta de caràcter públic, en valencià, regulat en l'article 10 de la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'Ús i Ensenyament del Valencià, "[...] aquest dret legalment establert s'exercix sobre una administració, no sobre una persona determinada", i que, seguint l'informe emés pel director del Centre, el citat usuari" [...] va refusar ser atés per persona diferent de la que figura en la queixa, la qual cosa no té justificació, ja que el Centre SERVEF d'Ocupació de Dénia està dotat de personal perfectament qualificat per a facilitar-li, en valencià, qualsevol gestió administrativa que necessite".

Quant a l'imprés utilitzat per a formular la queixa, i que va ser lliurat pel SERVEF, com es pot comprovar, és bilingüe. L'imprés en castellà, també lliurat pel funcionari encarregat del Registre d'Entrada, i que es correspon amb el Llibre de queixes i suggeriments, és de l'INEM, organisme dependent del Ministeri de Treball i Afers Socials, ubicat al mateix local i que se li va oferir per si la queixa anava adreçada a l'esmentat organisme.

L'Administració afectada adjuntava els documents següents:

- 1) Còpia de l'informe del cap de Servei d'Inserció i Orientació Laboral de 6/09/05, en què es comunica que "este Servei va respondre a l'usuari amb data 19 d'agost, i este mateix dia va remetre còpia de la queixa i de la contestació a la Direcció General d'Ocupació i Inserció Laboral i a l'Àrea de Qualitat i Racionalització dels Serveis Públics.

S'adjunta al present escrit la contestació al demandant, la firma de la seua recepció com també l'informe elaborat pel centre SERVEF de Dénia; es fa constar que el director del centre de Dénia va informar verbalment que el comportament d'esta persona va ser bastant agressiu.

Els impresos i els formularis del SERVEF són, naturalment, de caràcter bilingüe; l'imprés al qual fa referència l'interessat és del llibre de queixes i suggeriments de l'INEM que se li va oferir perquè, en principi, el funcionari de registre va pensar que es dirigia a este organisme."

- 2) Còpia de l'informe del director del centre SERVEF d'ocupació en què s'adjunta la contestació remesa a l'interessat amb justificant de recepció, en què s'assenyala que (...) "Per part d'esta Direcció, després de fer els esbrinaments pertinents, l'informe que vam oferir al demandant, Sr. Joan Antoni, ser atés per altres funcionaris d'este centre, cosa que va refusar perquè volia que fóra la nostra companya, CARMEN PELEGRÍN, qui ho fera (...)".
- 3) Còpia dels oficis de remissió de queixa i contestació a la Direcció General d'Ocupació i Inserció Laboral.

La comunicació rebuda va ser posada de manifest a l'interessat, a fi que formulara les al·legacions que considerara convenientes, i així ho va fer i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial de queixa.

A la vista d'estos antecedents, li demane que considere els arguments que seguidament li expose i que són els fonaments de la Resolució amb què concloem l'expedient que ens ocupa:

- I. L'art. 3 de la Constitució espanyola assenyala el castellà com a llengua oficial de l'Estat i el deure de tots els espanyols de conèixer-la i el dret d'usar-la, i indica que la resta de llengües espanyoles seran també oficials en les respectives comunitats autònomes d'acord amb els seus estatuts. Este article també declara que la riquesa de les distintes modalitats lingüístiques d'Espanya és un patrimoni cultural que serà objecte d'especial respecte i protecció.
- II. L'Estatut d'autonomia de la Comunitat Valenciana, en l'art. 7, dins el títol I, estableix el que següent:
  1. Els dos idiomes oficials de la Comunitat Autònoma són el valencià i el castellà. Tothom té dret a conèixer-los i usar-los.
  2. La Generalitat Valenciana garantirà l'ús normal i oficial de les dues llengües i adoptarà les mesures necessàries per assegurar-ne el coneixement.
  3. Ningú podrà ser discriminat per raó de la seua llengua.
  4. S'atorgarà especial protecció i respecte a la recuperació del valencià.
  5. La Llei estableix els criteris d'aplicació de la llengua en l'Administració i en l'ensenyament.
  6. Mitjançant una llei es delimitaran els territoris en què predomine l'ús d'una llengua o de l'altra, com també els que puguen exceptuar-se de l'ensenyament i l'ús de la llengua pròpia de la Comunitat.
- III. Tot desplegant les previsions estatutàries, la Llei de la Generalitat Valenciana 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, dedica el primer capítol del seu títol primer a l'ús oficial del valencià en l'administració pública.

L'art. 2n d'esta Llei assenyala que el valencià és la llengua pròpia de la Comunitat Valenciana, i que tots els ciutadans tenen dret a conèixer-lo i usar-lo, tant oralment i per escrit, en les relacions privades i en les instàncies públiques.

L'art. 3r estableix, a més a més, que no pot derivar-se en valencià qualsevol forma de discriminació o exigència de traducció.

L'art. 10 reitera que en territori de la Comunitat Valenciana tots els ciutadans tenen dret a dirigir-se i relacionar-se amb la Generalitat, els ens locals i la resta de caràcter públic en valencià.

Finalment, l'art. 16 estableix que les empreses de caràcter públic, com també els serveis públics dependents directament de l'Administració han de garantir que els seus treballadors que tinguen relació directa amb el públic tinguen el coneixement suficient de valencià per a atendre amb normalitat el servei que tenen encomanat.

En l'àmbit de la legislació bàsica estatal, l'art. 35.d de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, declara que els ciutadans, en les seues relacions amb les administracions públiques, tenen dret a utilitzar les llengües oficials en el territori de la seua comunitat autonòmica, d'acord amb el que preveu esta llei i la resta de l'ordenament jurídic.

De tot el que hem dit es poden extraure les conclusions següents:

1a. Tot i que l'Administració afectada va seguir el procediment establert en el Decret de 16 de juny 85/1998 del Govern valencià pel qual es regula el Sistema d'Atenció de Queixes i Suggeriments en els Serveis Administratius de la Generalitat Valenciana i va remetre còpies de totes les actuacions tant a la Direcció General d'Ocupació i Inserció Laboral com a la Direcció General de Telecomunicació i Investigació, és inqüestionable, i així ho reconeix l'Administració, el dret que assistia el ciutadà promotor de la queixa a expressar-se en valencià i ser atés en les oficines del SERVEF de Dénia, dependent de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, en la seua petició, sense que es produïra cap forma de discriminació per utilitzar esta llengua, ni exigència de traducció.

2a. De la investigació realitzada es dedueix que este dret no va ser respectat per part de la funcionària que es trobava de servei al públic en el moment en què van ocórrer els fets objecte d'esta queixa, tot i que, segons consta en les actuacions, s'oferira a l'interessat la possibilitat de ser atés per un altre funcionari en valencià, un oferiment que va rebutjar.

De conformitat amb el que hem dit més amunt, dirigim al SERVEF de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, esta Resolució amb els pronunciaments següents:

1r. Recordatori de deures legals. Es recorda l'obligació de garantir que, en els serveis públics directament dependents de l'Administració, les persones que hi treballen i que tenen una relació directa amb el públic tinguen el suficient coneixement de valencià per a atendre amb normalitat el servei que tinguen

encomanat, de manera que no es produïska cap discriminació o exigència de traducció.

2n. Recomanació perquè s'adopten les mesures necessàries, en l'àmbit de les competències, o s'insti l'òrgan competent perquè, en tot cas, es garantisca el dret dels ciutadans a expressar-se en valencià en les seues relacions amb el SERVEF de Dénia on es van produir els fets objecte de la queixa, en els termes de l'anterior recordatori de deures legals.

De conformitat amb el que preveu l'article 29 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, li agrairem que ens remeta, en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste si accepta la recomanació que li fem o, si s'escau, les raons que considere per a no acceptar-la.

Perquè en prenga coneixement, li faig saber, així mateix, que a partir del mes següent a la data en què s'ha dictat esta resolució, la inserirem en la pàgina web de la institució.

Agraïm la seua col·laboració i la remissió del que li hem sol·licitat.

Atentament,

Bernardo del Rosal Blasco  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana