

**SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2016



SUMARI

PRESENTACIÓ	7
--------------------------	----------

CAPÍTOL PRIMER

DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES	11
--	-----------

1.	Actuacions del Síndic de Greuges.....	12
2.	Dades referides a la situació i tramitació dels expedients de queixa.....	23
3.	Característiques dels promotors de les queixes.....	29
4.	Situació general de la protecció dels drets i de les llibertats a la Comunitat Valenciana.....	34
4.1.	Dret a la salut.....	35
4.2.	Drets en l'àmbit dels servicis socials i igualtat.....	36
4.3.	Dret a l'educació.....	64
4.4.	Drets relatius a l'urbanisme i l'habitatge.....	68
4.5.	Drets relacionats amb els servicis locals.....	73
4.6.	Dret a un medi ambient adequat.....	75
4.7.	Drets relatius a l'ocupació pública.....	76
4.8.	Drets relatius a la hisenda pública.....	81
4.9.	Drets lingüístics.....	84
4.10	Drets relatius a la participació, transparència i bona administració.....	86

CAPÍTOL SEGON

ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES	91
--	-----------

A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES	92
---	-----------

B) QUEIXES INCOADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS	134
---	------------

I. SANITAT	134
-------------------------	------------

1.	Introducció.....	134
2.	Sanitat en xifres.....	135
3.	Assistència sanitària.....	136
4.	Demora en la resolució d'expedients de responsabilitat patrimonial sanitària.....	137
5.	Actuació de l'Administració sanitària després de la presentació de denúncies.....	137
6.	Infraestructures sanitàries: consultes de ginecologia accessibles per a dones amb diversitat funcional i discapacitat motora.....	137
7.	Dret a la informació sanitària.....	138
8.	Tractaments de reproducció humana assistida (TRHA).....	138
9.	Finançament i accés a fàrmacs (Xarelto).....	139
10.	Menors amb al·lèrgies alimentàries. Finançament del complement alimentari.....	140
11.	Atenció complementària a persones amb necessitats especials durant	

	els ingressos hospitalaris.....	141
12.	Atenció a menors en unitats d'hospitalització domiciliària (UHD).....	141
13.	Acompanyament de menors d'edat en els servicis d'urgències	142
14.	Targeta sanitària per a persones transsexuals.....	142
15.	Ingrés en CEEM. Coordinació entre administracions públiques.....	143
16.	Proveïment de vacunes en centre de salut.....	144
II.	SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA.....	145
	a) SERVICIS SOCIALS.....	145
	1. Introducció.....	145
	2. Servicis socials en xifres.....	146
	3. Situació dels servicis socials generals.....	147
	4. Renda garantida de ciutadania.....	147
	5. Drets reconeguts a persones amb discapacitat.....	151
	6. Drets reconeguts a les famílies nombroses.....	157
	7. Problemes relatius als punts de trobada familiar.....	160
	8. Drets en matèria d'igualtat, no-discriminació i violència de gènere.....	161
	b) ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA.....	165
	1. Introducció.....	165
	2. Atenció a la dependència en xifres.....	166
	3. Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència.....	167
III.	EDUCACIÓ.....	178
	1. Introducció.....	178
	2. Educació en xifres.....	179
	3. Instal·lacions docents.....	180
	4. Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials.....	180
	5. Altres aspectes del dret a l'educació.....	183
	5.1. Menjador i transport escolar.....	183
	5.2. Drets i deures dels alumnes.....	183
	5.3. Violència escolar.....	184
	5.4. Admissió i matriculació d'alumnes.....	184
	5.5. Premis extraordinaris de reconeixement acadèmic.....	185
	5.6. Drets dels pares divorciats no-custodis a rebre informació acadèmica i extraescolar dels seus fills.....	185
	5.7. Programa Xarxa Llibres.....	186
	5.8. Jornada contínua.....	186
	5.9. Disconformitat amb "l'arranjament escolar". Incompliment del dret dels pares a l'elecció del centre docent.....	187
	5.10. Escoles oficials d'idiomes.....	188
	5.11. Consell escolar municipal: no-tramitació de cessament i nomenaments.....	189
	6. Ensenyament universitari	189

IV.	URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT.....	192
	a) URBANISME.....	192
	1. Introducció.....	192
	2. Urbanisme en xifres.....	193
	3. Planejament urbanístic.....	194
	4. Gestió urbanística.....	195
	5. Disciplina urbanística.....	197
	5.1. El deure de l'Administració de subministrar la informació urbanística requerida pels ciutadans.....	197
	5.2. Les llicències urbanístiques	199
	5.3. La intervenció municipal mitjançant ordres d'execució.....	199
	5.4. Els il·lícits urbanístics: restabliment de la legalitat urbanística conculcada i procediment sancionador	200
	b) HABITATGE.....	204
	1. Introducció.....	204
	2. Habitatge en xifres.....	205
	3. Habitatges de protecció pública.....	206
	4. Plans d'ajudes dirigits a facilitar l'accés a l'habitatge en règim de propietat o de lloguer.....	208
	5. Altres queixes.....	209
	c) MEDI AMBIENT.....	211
	1. Introducció.....	211
	2. Medi ambient en xifres.....	212
	3. Contaminació acústica.....	213
	4. Aigües residuals.....	218
	5. Animals.....	219
	6. Impacte ambiental.....	219
	7. Espais protegits.....	221
	8. Vies pecuàries.....	221
	9. Abocadors.....	222
V.	SERVICIS LOCALS I RÈGIM JURÍDIC.....	223
	1. Introducció.....	223
	2. Servicis i règim jurídic de las entitats locals en xifres.....	224
	3. Servicis.....	226
	3.1. Subministrament d'aigua potable.....	226
	3.2. Vies públiques urbanes.....	228
	3.3. Neteja viària.....	230
	3.4. Festes i platges.....	231
	3.5. Seguretat ciutadana.....	232
	4. Ordenació i control del trànsit urbà.....	233
	4.1. Ordenació del trànsit urbà.....	233

4.2.	Expedients sancionadors.....	236
5.	Béns municipals.....	237
6.	Règim jurídic: participació, transparència i bona administració	239
6.1.	Dret a l'accés a la informació per part dels ciutadans.....	239
6.2.	Dret a l'exercici de les funcions dels representants públics	240
6.3.	Contractació pública.....	241
6.4.	Responsabilitat patrimonial.....	241
VI.	OCUPACIÓ PÚBLICA.....	243
1.	Introducció.....	243
2.	Ocupació pública en xifres.....	244
3.	Accés a l'ocupació pública.....	245
4.	Borses de treball: ocupació pública temporal.....	245
5.	Provisió de llocs de treball.....	249
6.	Retribucions.....	249
7.	Assetjament laboral.....	250
8.	Diversitat funcional i ocupació pública.....	251
9.	Altres drets dels empleats públics.....	252
VII.	HISENDA PÚBLICA.....	256
1.	Introducció.....	256
2.	Hisenda pública en xifres.....	257
3.	Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per les administracions locals.....	258
3.1.	Impostos de béns immobles (IBI).....	258
3.2.	Impost de vehicles de tracció mecànica.....	259
3.3.	Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua).....	259
3.4.	Taxes municipals.....	259
4.	Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per la Generalitat Valenciana.....	261
4.1.	Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.....	261
VIII.	DRETS LINGÜÍSTICS.....	262
1.	Introducció.....	262
2.	Drets lingüístics en xifres.....	263
3.	Discriminació del valencià en pàgines webs oficials.....	264
4.	Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà.....	264
5.	Drets dels ciutadans a escollir la llengua cooficial en tots els procediments.....	265
6.	Docència exclusivament en castellà.....	267
7.	Exclusió del valencià en publicitat institucional.....	268
8.	Catalanismes en un tríptic informatiu en una pàgina web oficial.....	268

IX.	ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES.....	269
	1. Introducció.....	269
	2. Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres.....	270
	3. Col·legis professionals.....	271
	4. Obres públiques.....	271
	5. Indústria.....	271
	6. Comerç i consum.....	273
	7. Ocupació.....	273
	8. Patrimoni cultural valencianà.....	273
	9. Esport.....	275
X.	QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE.....	276
	1. Introducció.....	276
	2. Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres.....	278
XI.	IMPLANTACIÓ DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES.....	281
XII.	CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC. INDICADORS DE QUALITAT	285
	CAPÍTOL TERCER	
	L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTANA.....	287
	1. Introducció.....	288
	2. Característiques de les consultes.....	289
	2.1. Comparativa amb anys anteriors.....	289
	2.2. Mitjans de presentació.....	290
	2.3. Matèries.....	290
	2.4. Consultes per administració afectada.....	292
	2.5. Consultes per província d'origen.....	293
	3. Conclusions.....	293
	CAPÍTOL QUART	
	ACTIVITATS DEL SÍNDIC.....	294
	1. Resum de les activitats principals.....	295
	2. Relacions institucionals.....	295
	2.1. XXXI Jornades de Coordinació de Defensors del Poble.....	295
	2.2. Congrés Federació Iberoamericana de l'Ombudsman.....	296
	2.3. Programa europeu de suport a l'establiment del defensor del poble turc.....	297
	2.4. Xarxa de defensoria de la dona.....	297
	2.5. Concursos de dibuix i redacció.....	298

2.6.	Visita institucional del president de Les Corts al Síndic de Greuges.....	299
2.7.	Premi de la Confederació Valenciana d'Associacions de Pares d'Alumnes al Síndic de Greuges.....	299
2.8.	Seminari internacional sobre reptes i amenaces als quals s'enfronten els drets humans.....	299
2.9.	VI Trobada amb Defensories organitzada per Plataforma d'Infància.....	300
2.10.	Jornada de treball sobre Acollida i Integració de Refugiats a Espanya organitzades pel Defensor del poble i ACNUR.....	300
2.11.	Jornada dels drets de la infància. La convivència a les escoles: violència, assetjament i ciberassetjament.....	301
2.12.	Jornada sobre el paper del Síndic de Greuges en la defensa de los drets dels ciutadans com a consumidors i usuaris.....	302
2.13.	Convenis institucionals signats al llarg de 2016.....	302
2.14.	Compareixença en Les Corts per a la defensa de l'Informe Especial sobre Atenció residencial a persones amb problemes de salut mental a la Comunitat Valenciana.....	303
2.15.	Cursos Institut Valencià Administracions Públiques. Pla de Formació 2016.....	303
	OBSERVATORIS DEL SÍNDIC.....	303
1.	Observatori del menor.....	303
2.	Observatori de la vulnerabilitat.....	304
	ANNEX	
	LIQUIDACIÓ PRESSUPOSTÀRIA DE 2016.....	306

PRESENTACIÓ

En compliment del que disposa l'article 31.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, que ens regula, l'informe anual que tinc l'honor de presentar a les Corts constitueix un resum de l'activitat exercida pel Síndic de Greuges durant l'any 2016.

Com ja sol ser pràctica habitual en la institució, en l'elaboració de l'informe he comptat amb la inestimable col·laboració i participació dels meus adjunts, en qui vaig delegar competències mitjançant una resolució de data 31 de juliol de 2014.

D'una banda, Ángel Luna González —adjunt primer— té delegades les competències del Síndic en les matèries següents: ocupació pública i règim jurídic, servicis socials, atenció a la dependència, drets de gènere i igualtat i dona, a més d'habitatge social.

D'una altra banda, Carlos Morenilla Jiménez —adjunt segon— té delegades les competències en: educació i drets lingüístics, sanitat, menors, hisenda pública i altres àmbits d'actuació pública, urbanisme, territori, medi ambient i servicis locals.

Quant a l'estructura de l'informe, comença amb una breu exposició de les dades estadístiques referides a l'activitat exercida pel Síndic de Greuges durant 2016; a continuació, donem compte de l'apartat sobre la “Situació general de la protecció dels drets i de les llibertats de la Comunitat Valenciana”, en què fem una radiografia de l'estat dels principals drets per matèries, seguim amb el detall de les investigacions efectuades d'ofici per aquesta institució i continuem amb la descripció, per grans àrees temàtiques, dels principals problemes plantejats en les queixes presentades per les persones que han acudit a aquesta institució en 2016.

En relació amb aquest últim apartat, enguany hem resumit l'exposició del contingut de les queixes per a facilitar la seua lectura i reduir l'extensió de l'informe anual. Tanmateix, es pot consultar el contingut íntegre de la resolució dictada en queixa punxant sobre el seu número, que hi apareix destacat en negreta i diferent color; hi hem inserit enllaços perquè es pugui visualitzar la resolució tal com apareix publicada en la nostra pàgina web.

Les actuacions realitzades per aquesta institució en 2016 fan un total de 28.305, en nombre de queixes rebudes i consultes realitzades, una xifra que evidencia el manteniment de la important quantitat de treball dut a terme pel Síndic de Greuges en els anys anteriors (28.193 en 2015).

Quant a les queixes presentades per la ciutadania durant el 2016, s'hi han plantejat un total de 14.143 queixes, 47 de les quals s'han incoat d'ofici. Això reflecteix un augment respecte de l'any passat, en el qual vam rebre 13.604 queixes i en vam tramitar 32 d'ofici.

A continuació, passem a exposar les matèries que més preocupen les persones que en 2016 han acudit al Síndic de Greuges: educació (5.259 queixes); urbanisme (2.614 queixes); ocupació pública (1.158); medi ambient (933); servicis públics locals (851); atenció a la dependència (837); sanitat (473) i servicis socials (448).

Quant a la procedència geogràfica de les queixes presentades, les dades són les següents: el 2,70% de les queixes procedeixen de la província de Castelló, el 42,83% de la província de València i el 54,46% de la província d'Alacant.

Durant l'any 2016 s'han atés un total de 14.162 consultes per part de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, 7.202 de les quals són noves consultes (és a dir, primeres consultes en relació amb una matèria determinada) i 6.960 constitueixen seguiments (és a dir, qualsevol tipus de consulta en relació amb una queixa ja oberta).

D'altra banda, s'han produït 16.867 accessos telemàtics pels ciutadans i ciutadanes a l'estat de tramitació del seu expedient. Aquests accessos telemàtics s'han de distingir de les consultes telemàtiques, ja que en aquestes últimes intervé l'Oficina d'Atenció Ciutadana, i els primers són realitzats per la ciutadania sense la nostra intervenció.

Les matèries més consultades en 2016 han sigut les següents, per aquest ordre: educació (4.503 consultes); atenció a la dependència (2.275); urbanisme i habitatge (1.115); medi ambient (1.021); servicis socials (926) i ocupació pública (911).

Així mateix, m'agradaria destacar l'important grau d'acceptació per part de les administracions públiques de les recomanacions o dels suggeriments dictats pel Síndic de Greuges durant el 2016, ja que, d'un total de 8.176 contestacions, en el moment de redactar el present informe anual se n'han acceptat 7.685, una xifra que representa un grau d'acceptació de 93,99%.

Sense perjudici d'això, cal continuar recordant que, en molts casos, la realitat demostra que per a l'Administració l'acceptació no implica el seu compliment, per la qual cosa seguim esforçant-nos per a fer un seguiment exhaustiu de les queixes, a fi de comprovar l'efectiu i real compliment de les nostres recomanacions.

També convé remarcar l'elevat grau d'eficàcia del Síndic de Greuges, ja que, d'un total de 12.471 queixes tancades durant l'any 2016, en 9.617 queixes s'ha solucionat de manera favorable per a la persona interessada el problema denunciat, és a dir, en un 77,11% dels casos.

D'altra banda, el grau de col·laboració de les administracions públiques valencianes amb aquesta institució continua sent molt elevat i satisfactori. Igual que en els últims anys, no destaquem en l'informe cap administració com a hostil per no haver remés els informes requerits en el curs de les investigacions efectuades o no haver contestat a les nostres recomanacions o suggeriments.

Així mateix, quant al funcionament de la nostra pàgina web i seu electrònica, segons les dades facilitades pel nostre programa informàtic SIMPLE, durant el 2016 s'han dut a terme 117.256 tràmits electrònics (105.359 l'any anterior), i com a tals cal entendre els següents: les consultes a expedients de queixes, tant obertes com tancades, per part dels usuaris interessats; enviaments de claus; enviaments telemàtics tant a l'Administració com al ciutadà de documents relatius a expedients de queixes, etc. Durant l'any 2016, segons les dades oferides per *Google Analytics*, un total de 42.638 persones van visitar el portal web del Síndic (pàgina web més seu electrònica —34.369 l'any anterior—, fet que genera un total de 77.734 entrades al portal del Síndic i un total de 349.069 pàgines vistes —293.608 l'any anterior.

Entre les novetats més importants de 2016 que reflectim en aquest informe anual destaquen les següents:

a) La consolidació del funcionament dels 2 observatoris del Síndic de Greuges:

Durant l'any 2016, el Ple de l'Observatori del Menor s'ha reunit quatre vegades: el 27 de gener, el 3 de maig (a la seu de les Corts), el 14 de setembre i el 20 de desembre. Les actes de les reunions corresponents es poden consultar en la web del Síndic de Greuges. S'han constituït dos grups de treball a fi de tractar els assumptes següents: a) L'exercici de la tutela de menors per part de l'Administració Pública Valenciana. El grup de treball s'ha reunit en quatre ocasions al llarg del primer semestre de l'any. b) L'atenció a casos de violència escolar assetjament i ciberassetjament a la Comunitat Valenciana. El grup de treball s'ha reunit en quatre ocasions durant el segon semestre de 2016.

Per la seua banda, el Ple de l'Observatori de la Vulnerabilitat s'ha reunit tres vegades: el 9 de març, el 24 de maig, i el 18 d'octubre. En el marc de l'Observatori per a la defensa dels drets de les persones en situació de vulnerabilitat es va crear una comissió de treball, l'objectiu de la qual va ser analitzar l'exercici de la tutela de majors per part de la Generalitat. La Comissió es va reunir en tres ocasions: el 5 de juliol, el 4 d'octubre i el 30 de novembre.

b) L'impuls de l'activitat en les xarxes socials: així, per exemple, en Twitter, hem obtingut en 2016 els resultats següents: 1.012 seguidors, 770 tuïts, 1.838 mencions, 23.535 visites al perfil i 705.200 impressions o abast dels tuïts.

c) L'important augment de les queixes o investigacions iniciades d'ofici. En 2015 n'incoàrem un total de 32 i en 2016 hem arribat a 47, el que representa un augment del 47%.

Finalment, en l'apartat del present informe anual dedicat a les “Activitats del Síndic” donem compte de les nombroses actuacions que hem organitzat o en què hem participat, i podem esmentar, entre d'altres, les següents:

XXXI Jornades de Coordinació de Defensors del Poble; Congrés de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman; Programa europeu de suport a l'establiment del defensor del poble turc; Xarxa de Defensoria de la Dona; Xarxa de la Infància i Adolescència de la Federació Internacional d'Ombudsman (FIO); Jornada de treball sobre Acollida i Integració de Refugiats a Espanya organitzades pel Defensor del Poble i ACNUR; Concursos de dibuix i redacció; Jornada dels drets de la infància. La

convivència en les escoles: violència, assetjament i ciberassetjament; i, finalment, la Jornada sobre el paper del Síndic de Greuges en la defensa dels drets dels ciutadans com a consumidors i usuaris.

Una vegada exposat de manera resumida el contingut de l'informe anual 2016, vull destacar que el nostre treball no seria possible sense la confiança de les persones que acudeixen al Síndic per a solucionar els seus problemes amb les entitats públiques valencianes i, així mateix, la nostra activitat no seria tan coneguda per la ciutadania sense el suport i la difusió que en fan diàriament els diversos mitjans de comunicació. El meu sentiment és de profunda gratitud envers tots ells. Tot i les dificultats existents, no conec cap labor més grata que defensar els drets de les persones i ajudar aquelles més necessitades.

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

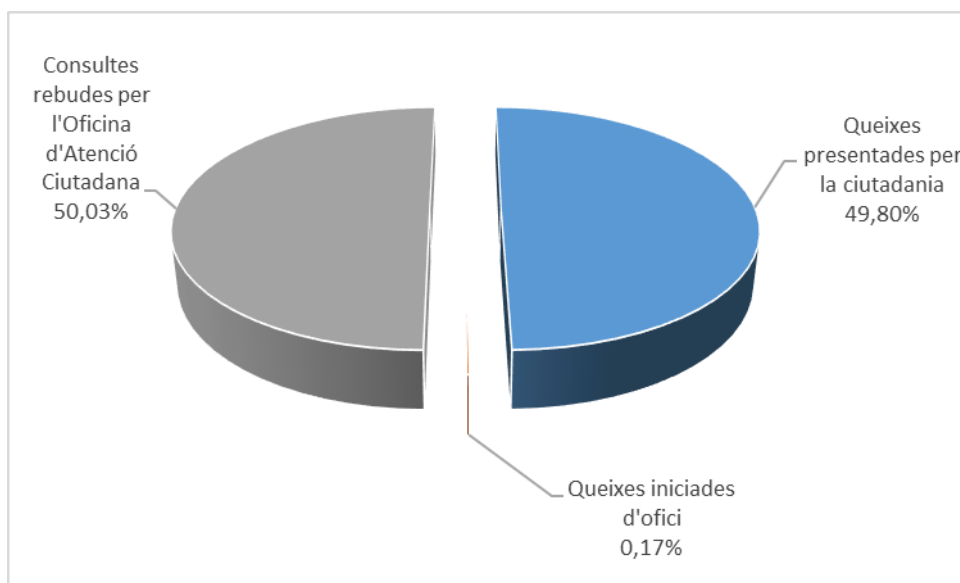
CAPÍTOL PRIMER

**DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL
SÍNDIC DE GREUGES**

1. ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

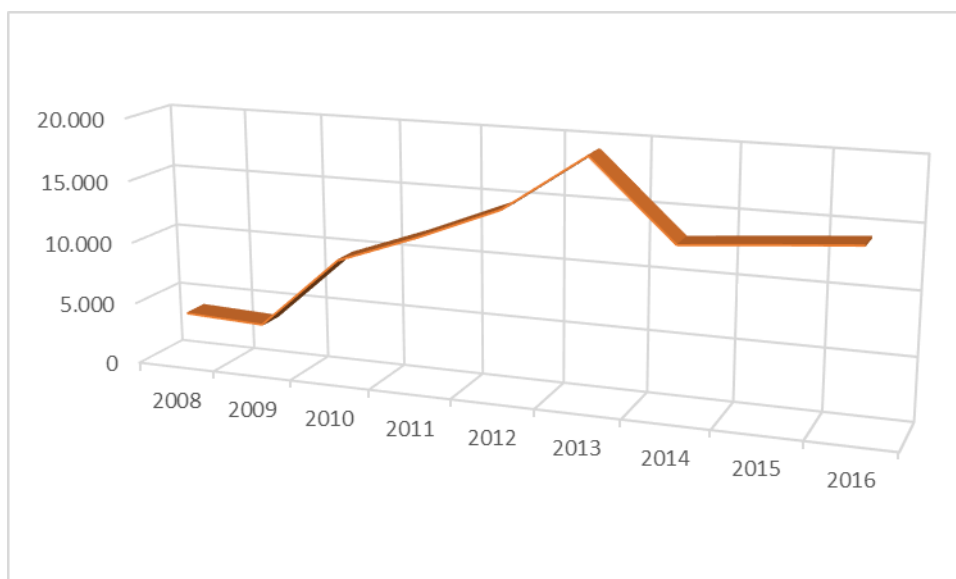
1.1 Nombre de queixes i consultes dirigides al Síndic de Greuges en 2016

	Nre.	%
Queixes presentades per la ciutadania	14.096	49,80%
Queixes iniciades d'ofici	47	0,17%
Consultes rebudes per l'Oficina d'Atenció Ciutadana	14.162	50,03%
Total	28.305	100,00%



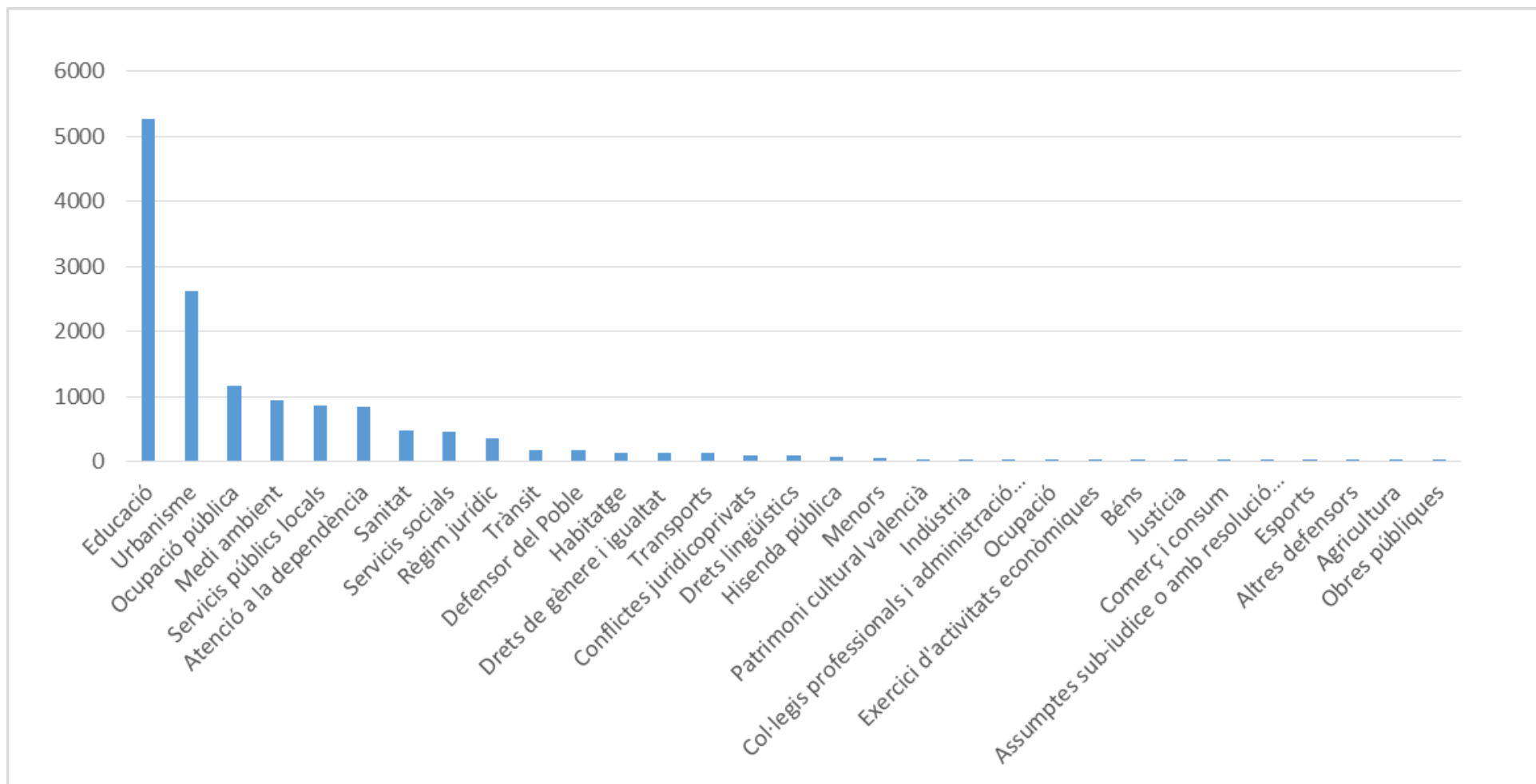
1.2 Evolució de les queixes

Anys	Nre. queixes
2008	3.927
2009	3.647
2010	9.504
2011	11.900
2012	14.585
2013	19.134
2014	13.029
2015	13.604
2016	14.143



1.3 Matèries sobre les quals versen les queixes formulades en 2016

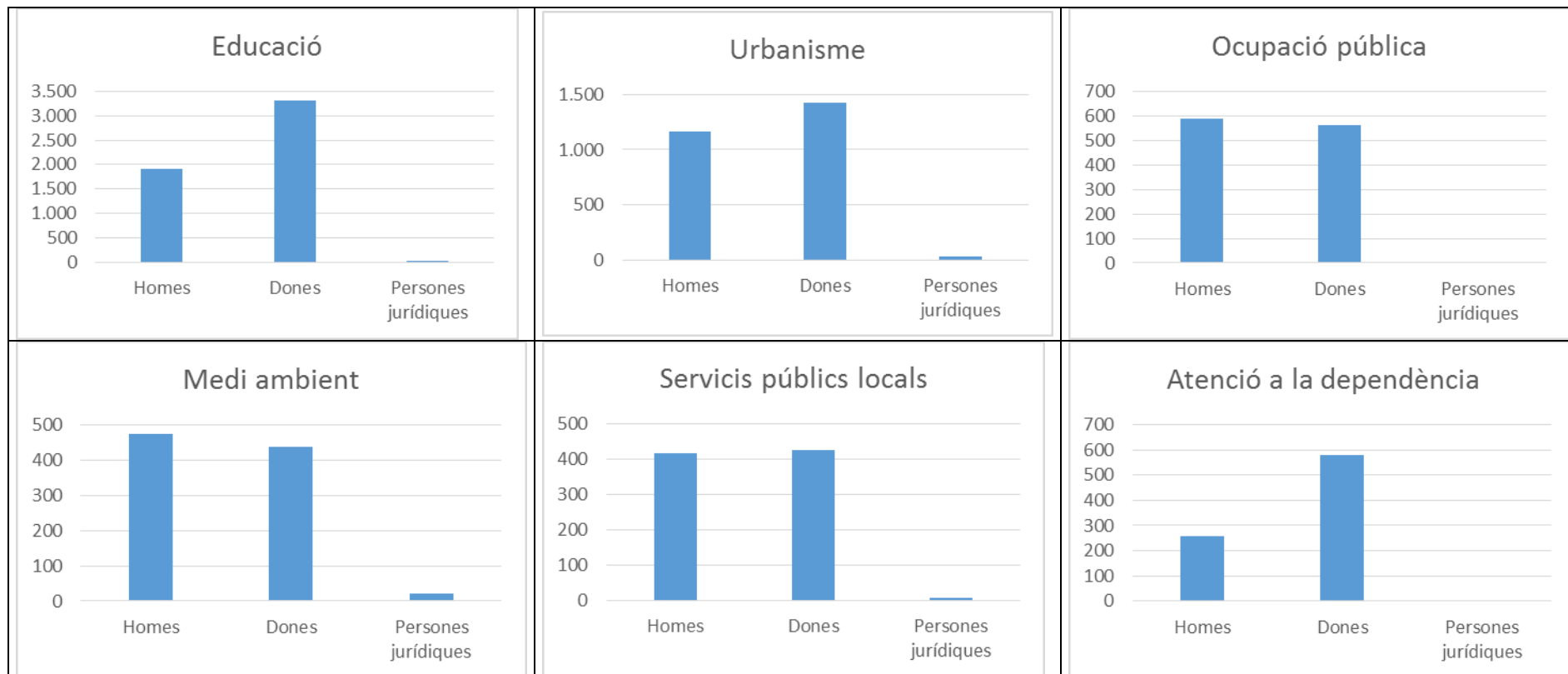
Matèria	Total	%
Educació	5.259	37,18%
Urbanisme	2.614	18,48%
Ocupació pública	1.158	8,19%
Medi ambient	933	6,60%
Servicis públics locals	851	6,02%
Atenció a la dependència	837	5,92%
Sanitat	473	3,34%
Servicis socials	448	3,17%
Règim jurídic	346	2,45%
Trànsit	175	1,24%
Defensor del poble	162	1,15%
Habitatge	134	0,95%
Drets de gènere i igualtat	121	0,86%
Transports	121	0,86%
Conflictes juridicoprivats	94	0,66%
Drets lingüístics	82	0,58%
Hisenda pública	78	0,55%
Menors	46	0,33%
Patrimoni cultural valencià	38	0,27%
Indústria	36	0,25%
Col·legis professionals i administració corporativa	30	0,21%
Ocupació	29	0,21%
Exercici d'activitats econòmiques	22	0,16%
Béns	20	0,14%
Justícia	9	0,06%
Comerç i consum	9	0,06%
Assumptes <i>sub iudice</i> o amb resolució judicial	6	0,04%
Esports	3	0,02%
Altres defensors	3	0,02%
Agricultura	3	0,02%
Obres públiques	3	0,02%
Total	14.143	100,00%



Matèria	Dones		Homes		Entitats		Matèria	
	Total	% Matèria	Total	% Matèria	Total	% Matèria	Total	% Queixes
Educació	3.312	42,47%	1.915	30,96%	32	20,00%	5.259	37,18%
Urbanisme	1.424	18,26%	1.160	18,76%	30	18,75%	2.614	18,48%
Ocupació pública	561	7,19%	591	9,56%	6	3,75%	1.158	8,19%
Medi ambient	437	5,60%	474	7,66%	22	13,75%	933	6,60%
Servicis públics locals	428	5,49%	416	6,73%	7	4,38%	851	6,02%
Atenció a la dependència	578	7,41%	256	4,14%	3	1,88%	837	5,92%
Sanitat	240	3,08%	221	3,57%	12	7,50%	473	3,34%
Servicis socials	221	2,83%	221	3,57%	6	3,75%	448	3,17%
Règim jurídic	143	1,83%	198	3,20%	5	3,13%	346	2,45%
Trànsit	85	1,09%	89	1,44%	1	0,63%	175	1,24%
Defensor del poble	60	0,77%	99	1,60%	3	1,88%	162	1,15%
Habitatge	56	0,72%	76	1,23%	2	1,25%	134	0,95%
Drets de gènere i igualtat	91	1,17%	29	0,47%	1	0,63%	121	0,86%
Transports	26	0,33%	94	1,52%	1	0,63%	121	0,86%
Conflictes jurídicoprivats	31	0,40%	62	1,00%	1	0,63%	94	0,66%
Drets lingüístics	10	0,13%	72	1,16%	0	0,00%	82	0,58%
Hisenda pública	18	0,23%	58	0,94%	2	1,25%	78	0,55%
Menors	21	0,27%	15	0,24%	10	6,25%	46	0,33%
Patrimoni cultural valencià	3	0,04%	35	0,57%	0	0,00%	38	0,27%
Indústria	19	0,24%	15	0,24%	2	1,25%	36	0,25%
Col·legis professionals i administració corporativa	11	0,14%	19	0,31%	0	0,00%	30	0,21%
Ocupació	4	0,05%	13	0,21%	12	7,50%	29	0,21%
Exercici d'activitats econòmiques	8	0,10%	12	0,19%	2	1,25%	22	0,16%
Béns	3	0,04%	17	0,27%	0	0,00%	20	0,14%
Justícia	3	0,04%	6	0,10%	0	0,00%	9	0,06%
Comerç i consum	1	0,01%	8	0,13%	0	0,00%	9	0,06%
Assumptes <i>sub iudice</i> o amb resolució judicial	2	0,03%	4	0,06%	0	0,00%	6	0,04%

1.4. Perfil de las personas usuàries

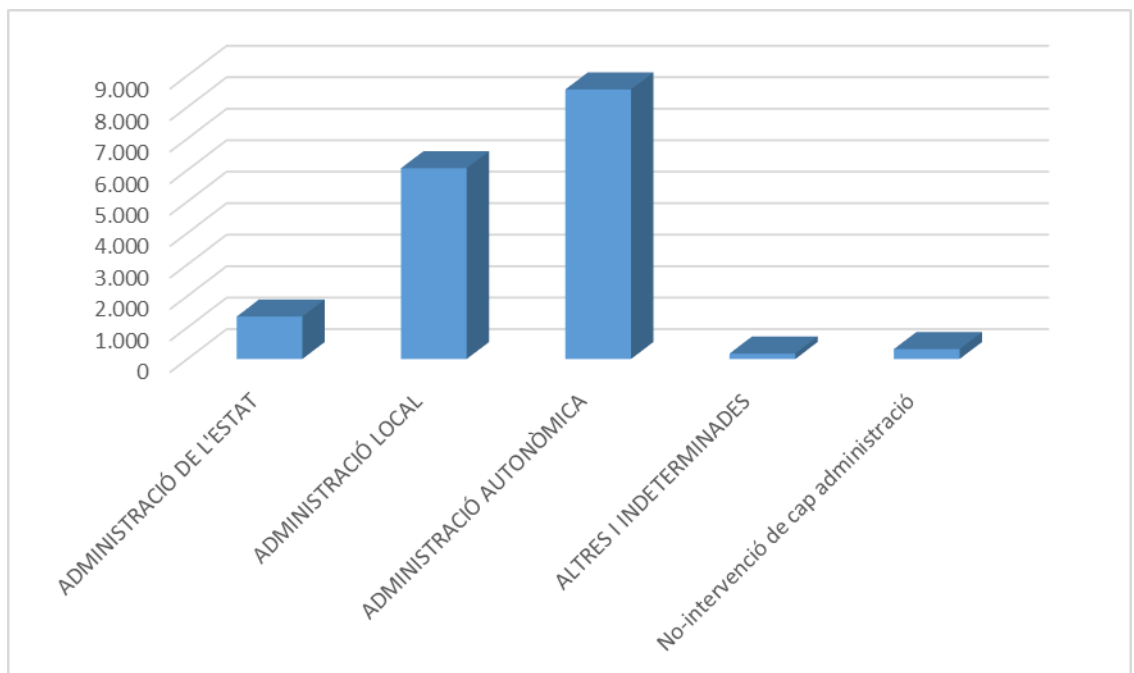
Obres públiques	1	0,01%	2	0,03%	0	0,00%	3	0,02%
Agricultura	0	0,00%	3	0,05%	0	0,00%	3	0,02%
Esports	0	0,00%	3	0,05%	0	0,00%	3	0,02%
Altres defensors	1	0,01%	2	0,03%	0	0,00%	3	0,02%
Total	7.798	100,00%	6.185	100,00%	160	100,00%	14.143	100,00%



1.5 Classificació per administració afectada i nombre de queixes

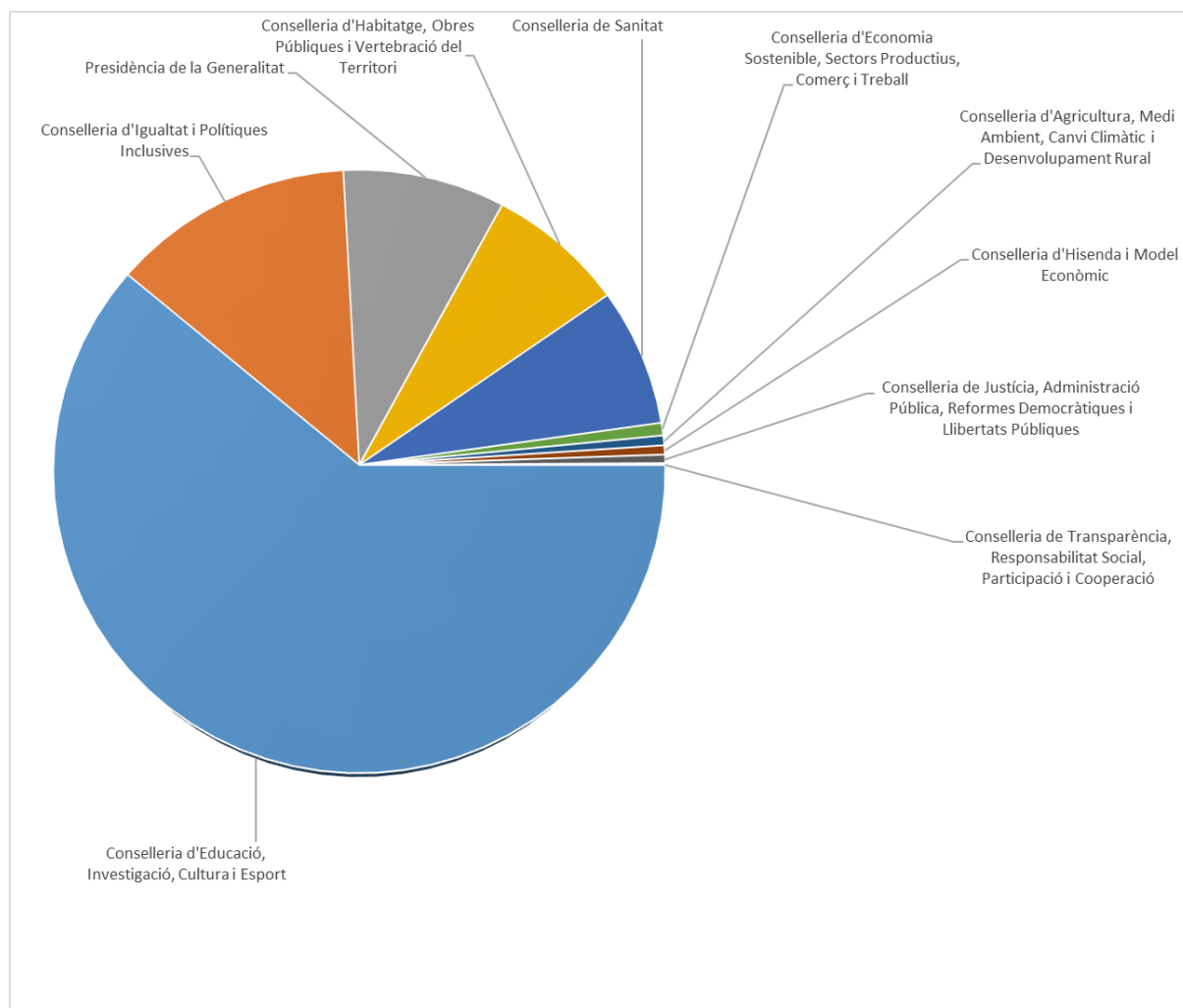
ADMINISTRACIÓ DE L'ESTAT	1.350	8,20%
ADMINISTRACIÓ LOCAL	6.059	36,81%
ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA	8.560	52,00%
ALTRES I INDETERMINADES	175	1,06%
No-intervenció de l'Administració	316	1,92%
TOTAL	16.460	100,00%

*El nombre total (16.460) no coincideix amb el nombre de queixes (14.143) perquè una mateixa queixa pot afectar diverses administracions.



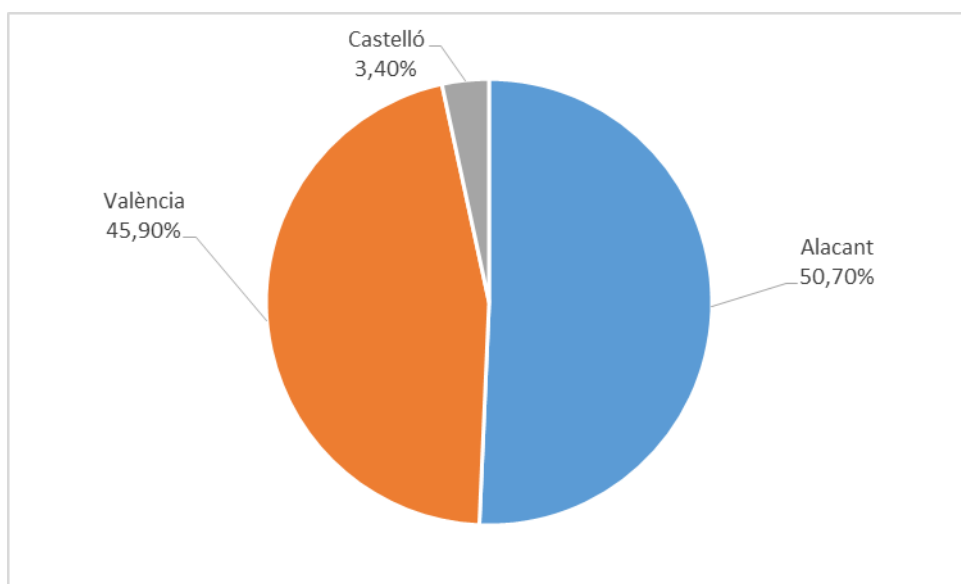
1.5.1 Detall per Conselleries.

ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA	Nre.	%
Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport	5.227	61,06%
Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	1.120	13,08%
Presidència de la Generalitat	749	8,75%
Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	637	7,44%
Conselleria de Sanitat	635	7,42%
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	58	0,68%
Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural	45	0,53%
Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic	42	0,49%
Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	39	0,46%
Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	8	0,09%
Total	8.560	100,00%



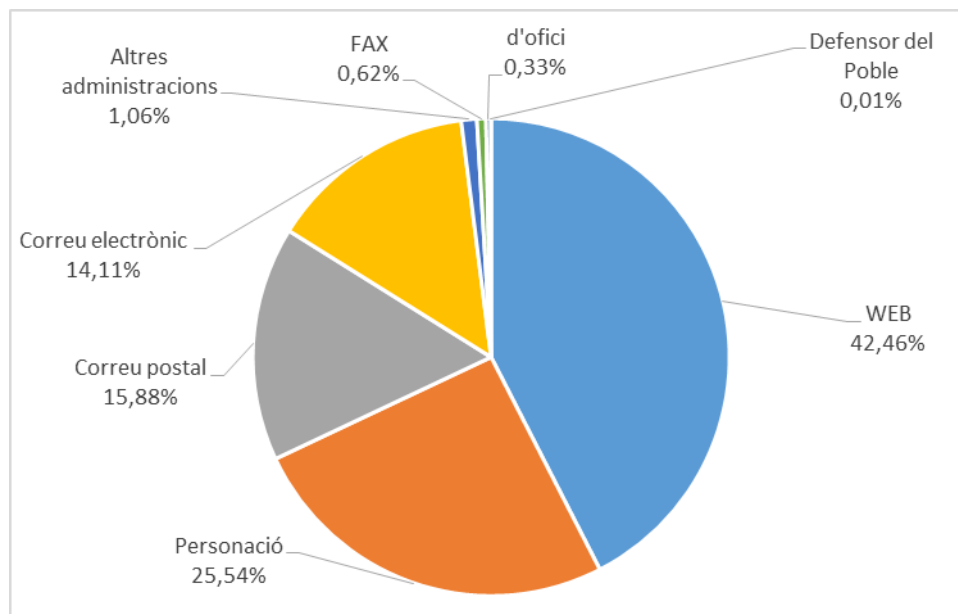
1.5.2 Resum per províncies de les queixes referides a les administracions locals.

Província	Nre.	%
Alacant	3.072	50,70%
València	2.781	45,90%
Castelló	206	3,40%
Total Comunitat Valenciana	6.059	100,00%



1.6 Via de presentació de les queixes

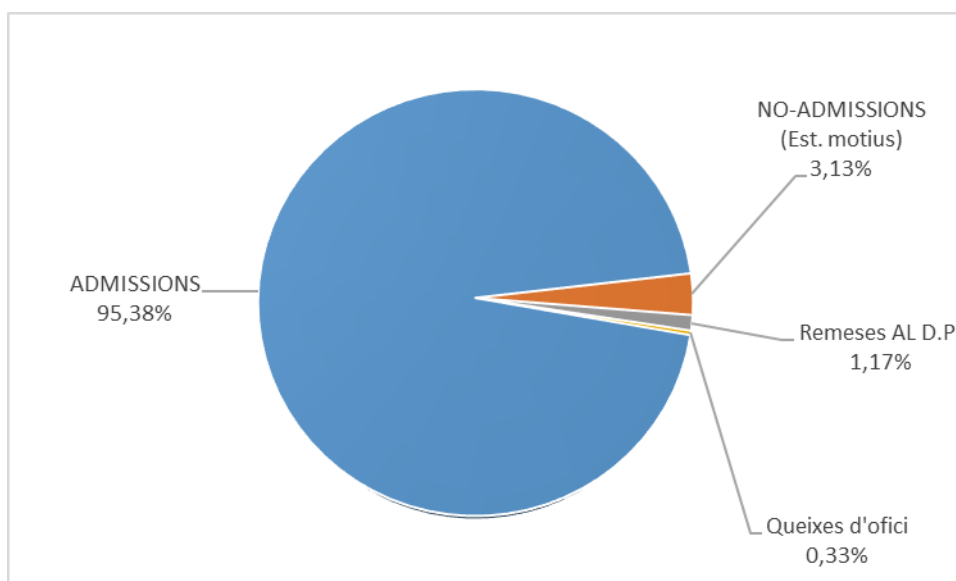
Presentació	Nre.	%
Web	6.005	42,46%
Personació	3.612	25,54%
Correu postal	2.246	15,88%
Correu electrònic	1.995	14,11%
Altres administracions	150	1,06%
Fax	87	0,62%
D'ofici	47	0,33%
Defensor del Poble	1	0,01%
TOTAL	14.143	100,00%



2. DADES REFERIDES A LA SITUACIÓ I TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA

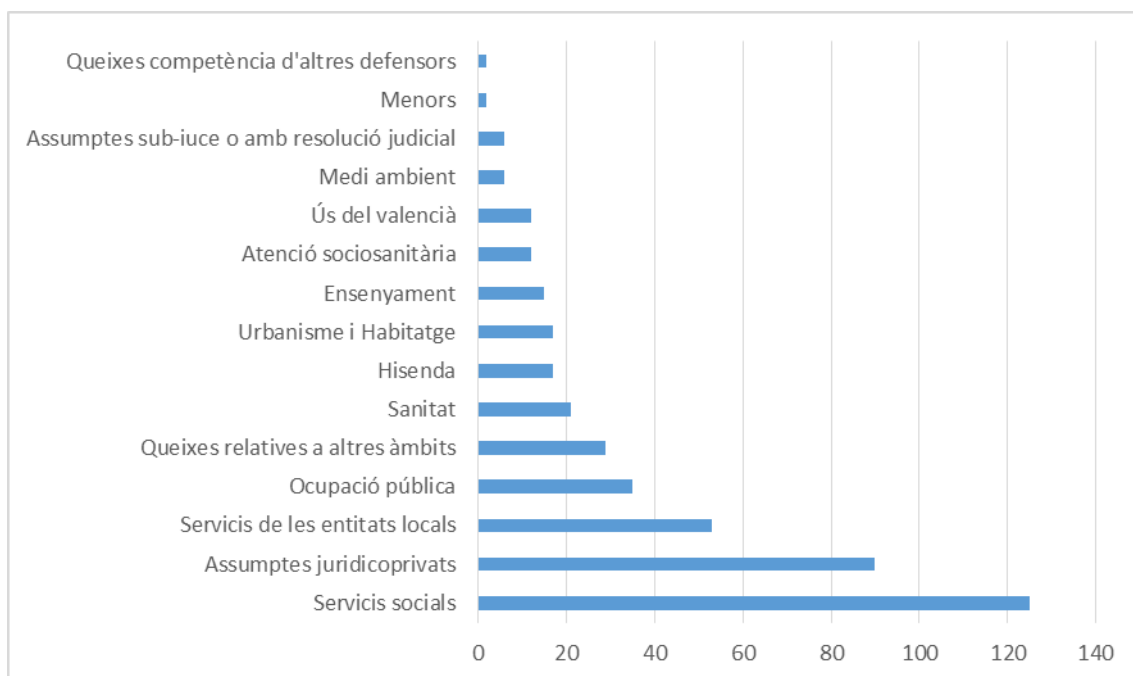
2.1 Situació General

CONCEPTE	Nre.	%
Queixes admeses	13.489	95,38%
Queixes no admeses	442	3,13%
Remeses al Defensor del poble	165	1,17%
Queixes d'ofici	47	0,33%
Total de queixes amb expedient	14.143	100,00%



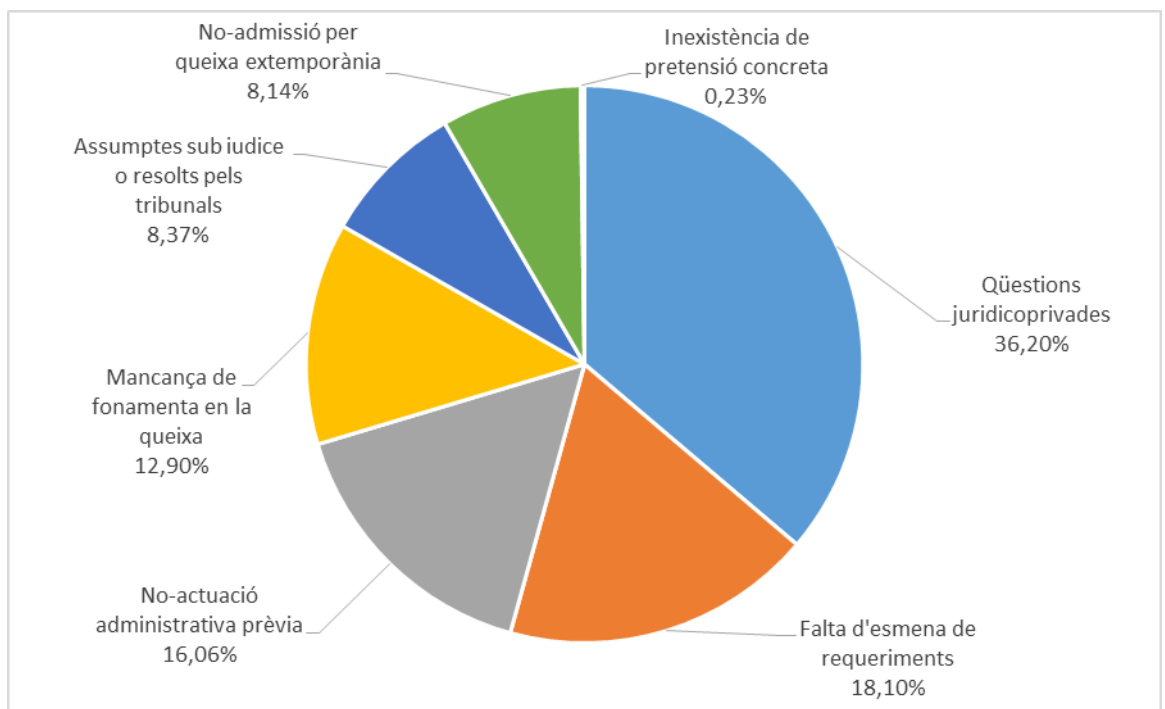
2.2 Queixes no admeses per matèries

Matèries	Nre.	%
Servicis socials	125	28,28%
Assumptes juridicoprivats	90	20,36%
Servicis de les entitats locals	53	11,99%
Ocupació pública	35	7,92%
Queixes relatives a altres àmbits	29	6,56%
Sanitat	21	4,75%
Hisenda	17	3,85%
Urbanisme i habitatge	17	3,85%
Ensenyament	15	3,39%
Atenció socio sanitària	12	2,71%
Ús del valencià	12	2,71%
Medi ambient	6	1,36%
Assumptes <i>sub iudice</i> o amb resolució judicial	6	1,36%
Menors	2	0,45%
Queixes competència d'uns altres defensors	2	0,45%
Total	442	100,00%



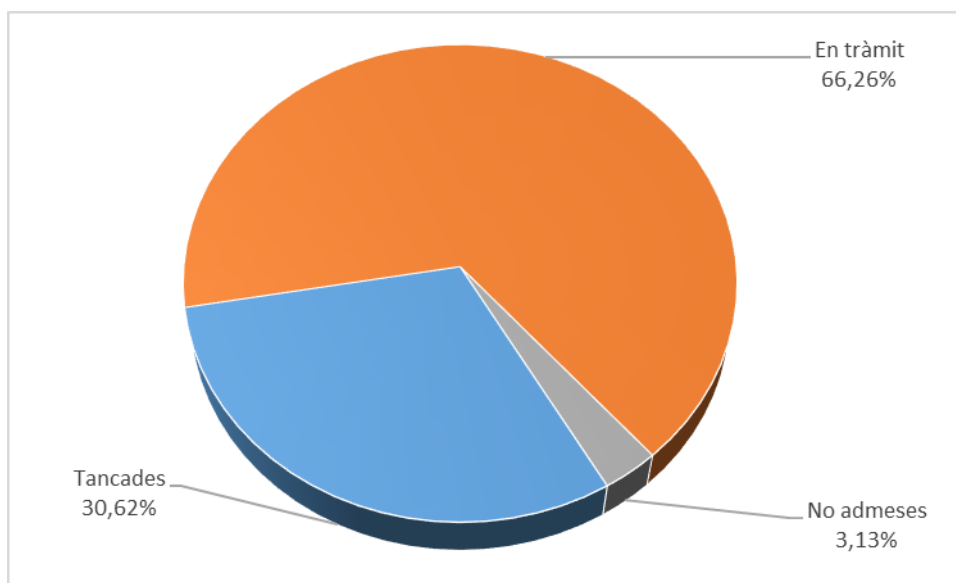
2.3 Causes de no-admissió

Causes de no-admissió	Nre.	%
Qüestions juridicoprivades	160	36,20%
Manca d'esmena de requeriments	80	18,10%
No-actuació administrativa prèvia	71	16,06%
Manca de fonament en la queixa	57	12,90%
Assumptes <i>sub iudice</i> o resolts pels tribunals	37	8,37%
No-admissió per queixa extemporània	36	8,14%
Inexistència de pretensió concreta	1	0,23%
Total	442	100,00%



2.4 Queixes presentades en 2016

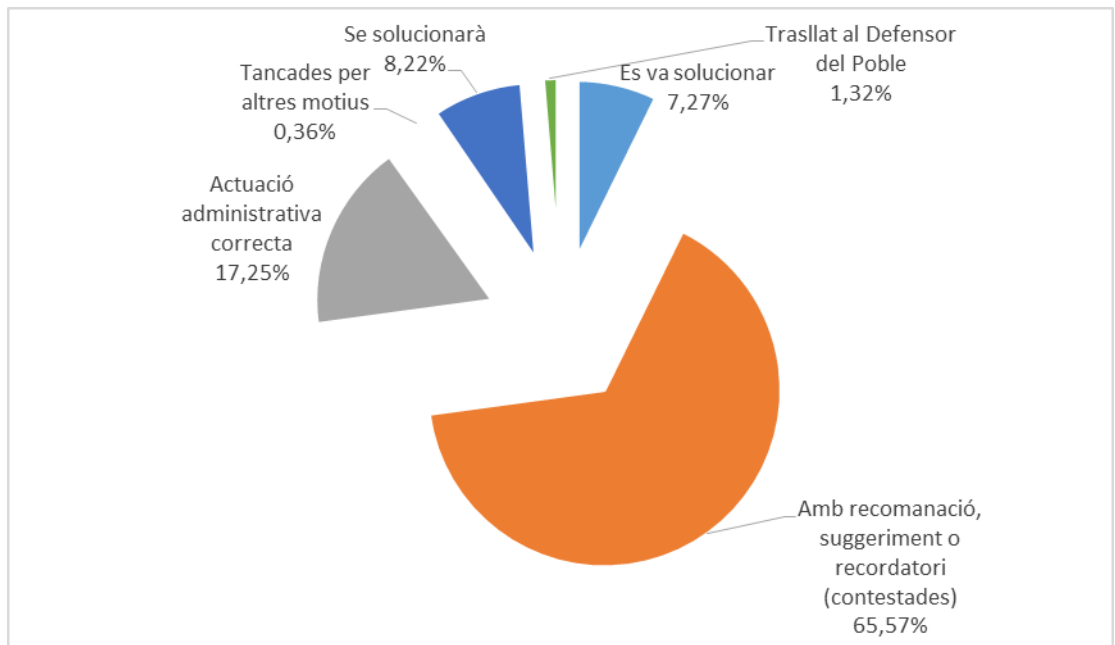
Estat de les queixes	Nre.	%
Tancades	4.330	30,62%
En tràmit	9.371	66,26%
No admeses	442	3,13%
Total	14.143	100,00%



2.5 Manera en què ha acabat la tramitació dels expedients de queixa durant l'any 2016

Manera de finalització de les queixes	Nre.	%
Es va solucionar	907	7,27%
Amb recomanació, suggeriment o recordatori (respostes)	8.176	65,57%
Actuació administrativa correcta	2.151	17,25%
Tancades per altres motius	45	0,36%
Se solucionaran	1.025	8,22%
Trasllat al Defensor del poble	165	1,32%
Total	12.469	100,00%

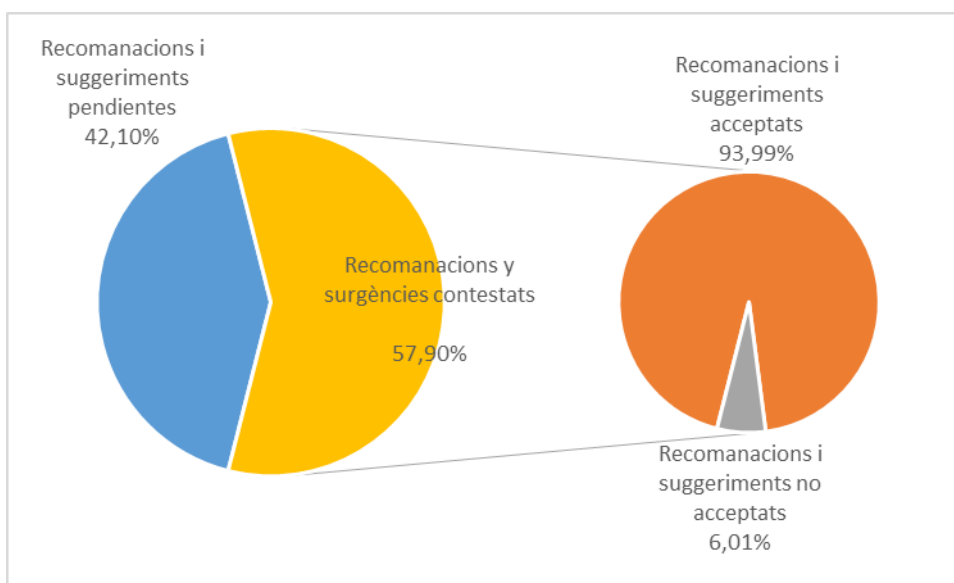
* 12.469 és el nombre de totes les queixes tancades durant l'any 2016, incloent-hi les d'anteriors períodes que continuaven en tramitació.



2.6 Recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions durant l'any 2016

Recomanacions i suggeriments	Nre.	%
Recomanacions i suggeriments contestats	8.176	57,90%
Recomanacions i suggeriments pendents	5.946	42,10%
Total recomanacions i suggeriments	14.122	100,00%

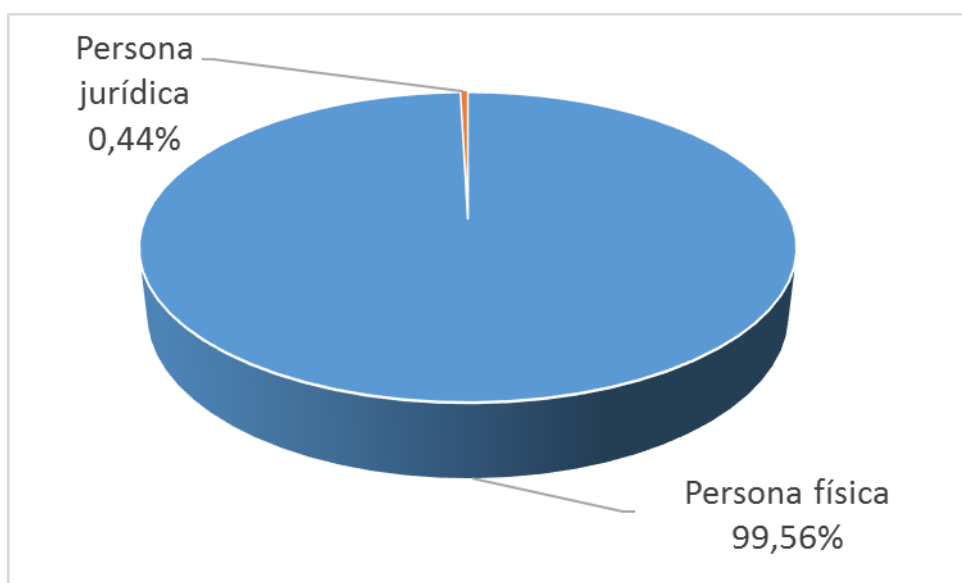
Recomanacions i suggeriments contestats	Nre.	%
Recomanacions i suggeriments acceptats	7.685	93,99%
Recomanacions i suggeriments no acceptats	491	6,01%
Total	8.176	100,00%



3. CARACTERÍSTIQUES DE LA PERSONA PROMOTORA DE LES QUEIXES

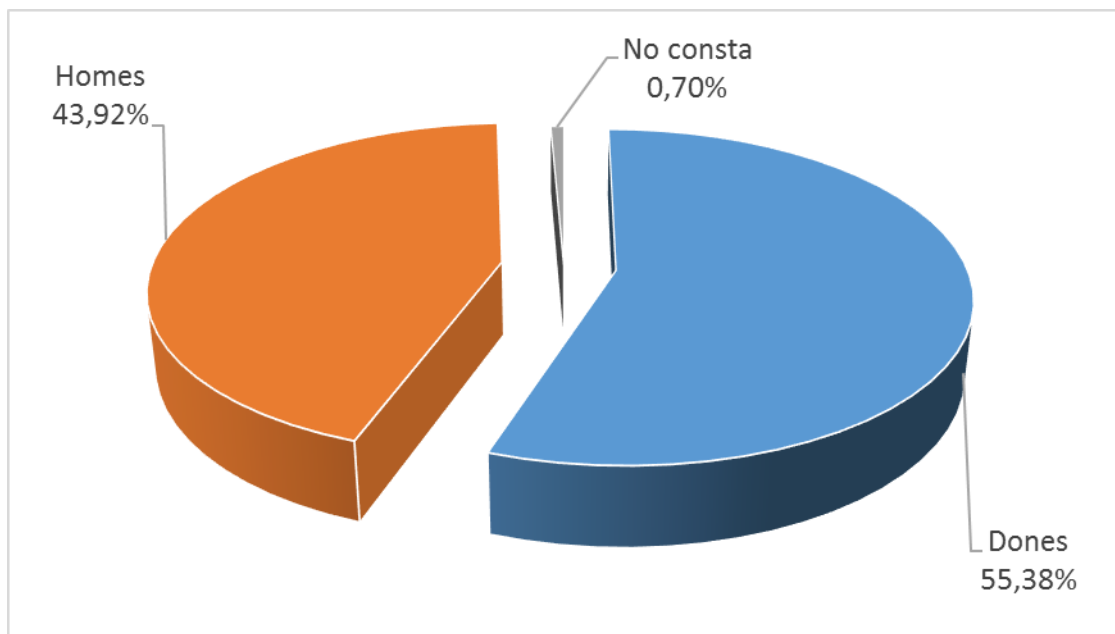
3.1 Per classe de persona

	Nre.	%
Persona física	14.081	99,56%
Persona jurídica	62	0,44%
Total	14.143	100,00%



3.2 Desagregada per sexe

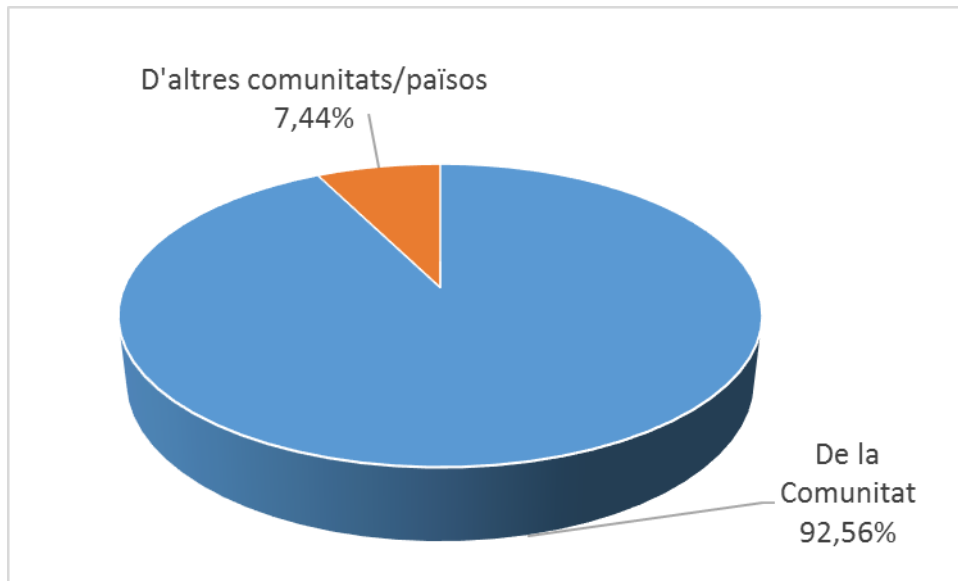
	Nre.	%
Dones	7.798	55,38%
Homes	6.185	43,92%
No hi consta	98	0,70%
Total de persones físiques	14.081	100,00%



3.3 Per origen

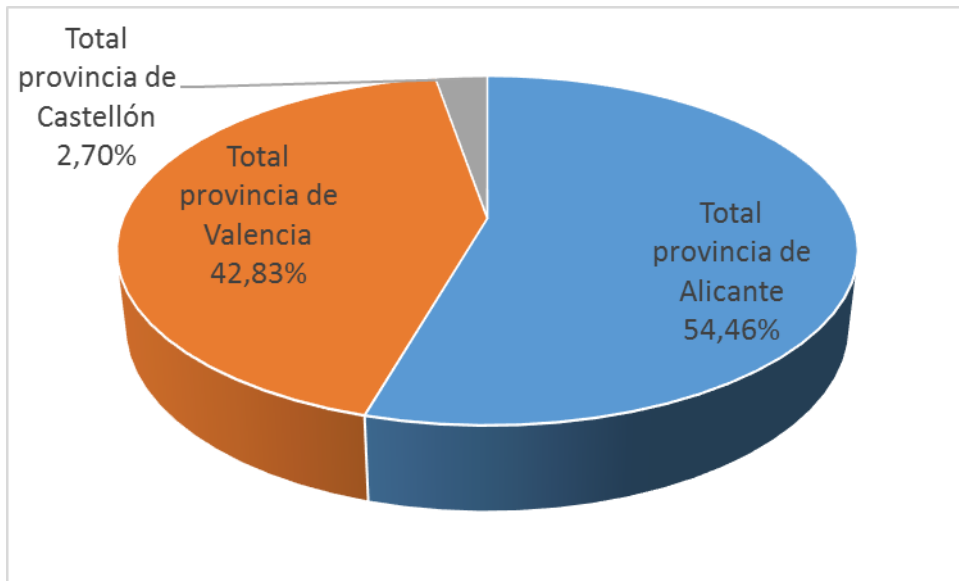
3.3.1 Per la comunitat d'origen

	Nre. queixes	%
De la Comunitat	13.091	92,56%
D'unes altres comunitats/països	1.052	7,44%
Total	14.143	100,00%



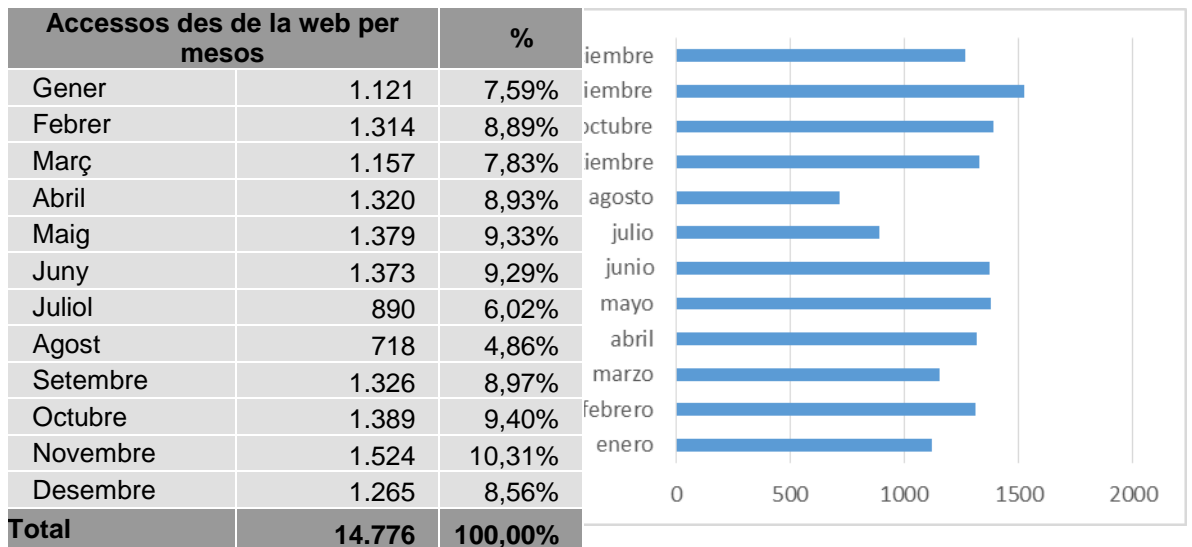
3.3.2 Per la província d'origen

	Nre. queixes	%
província d'Alacant	7130	54,46%
província de València	5607	42,83%
província de Castelló	354	2,70%
Total Comunitat Valenciana	13091	100,00%

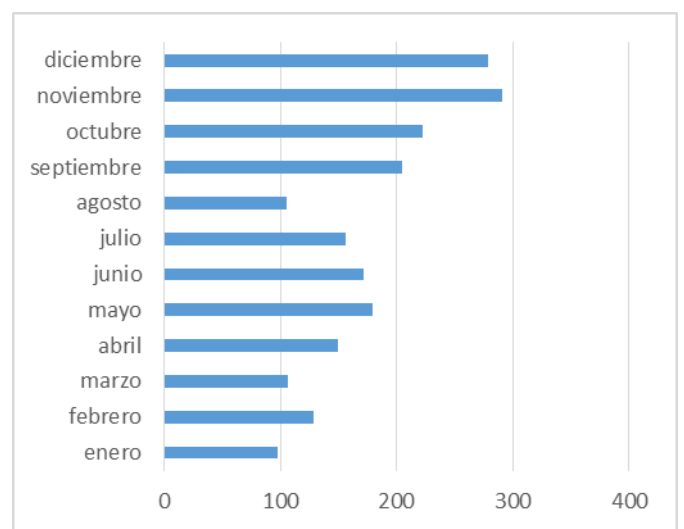


3.4 Accessos telemàtics als expedients des de la web i des de la seu del Síndic

Total accessos		%
Per web	14.776	87,60%
Per seu	2.091	12,40%
Total	16.867	100,00%



Accés des de la seu per mesos		%
Gener	98	4,69%
Febrer	128	6,12%
Març	107	5,12%
Abril	149	7,13%
Maig	179	8,56%
Juny	172	8,23%
Juliol	156	7,46%
Agost	105	5,02%
Setembre	205	9,80%
Octubre	222	10,62%
Novembre	291	13,92%
Desembre	279	13,34%
Total	2.091	100,00%



4. Situació general de la protecció dels drets i llibertats a la Comunitat Valenciana

La inclusió d'aquest apartat en el present informe es justifica en el compliment de l'obligació recollida en l'article 32 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora de la institució del Síndic de Greuges, consistent a “donar compte de la situació general de la protecció dels drets i llibertats de la Comunitat Valenciana, a què aquesta Llei es refereix”, els quals no són uns altres que els drets i les llibertats fonamentals compresos en el títol I de la Constitució Espanyola de 1978 i en el títol II de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Amb aquest capítol inicial pretenem, doncs, complir aqueix mandat legal, que s'ha de concretar fent una valoració de l'estat de protecció de cadascun d'aqueixos drets a partir del coneixement directe que tenim de la seua situació a través de l'exercici de les nostres activitats, i intentar especificar el grau de respecte envers els drets de la ciutadania per part de les administracions públiques valencianes sobre les quals el Síndic estén el seu àmbit d'actuació, és a dir, Administració de la Generalitat Valenciana i Administració local ubicada dins del territori de la Comunitat Valenciana.

Hem de puntualitzar que, lògicament, no hem pogut tindre en compte aquelles vulneracions de drets que s'hagen pogut produir al marge del coneixement del Síndic de Greuges, com tampoc els incompliments de drets que s'escapen de l'àmbit del control d'aquesta institució, ja siga perquè són actes de l'Administració General de l'Estat, ja siga perquè s'han comés per particulars en l'àmbit privat.

Aquest apartat s'estructura en diversos blocs temàtics cadascun dels quals es correspon amb els distints grups de drets i llibertats a què es refereix el contingut fonamental de les queixes que arriben fins a la institució, i dins de cada bloc comentem aquells supòsits que pensem que mereixen una atenció particular.

4.1. Dret a la salut

En la protecció dels pacients conflueixen dos aspectes que configuren l'àmbit d'atribucions del Síndic de Greuges: la defensa dels drets compresos en el títol I de la Constitució i la supervisió del funcionament de les administracions públiques.

El dret a la protecció de la salut està reconegut en l'article 43 de la Constitució Espanyola, que, així mateix, imposa als poders públics el deure d'organitzar i tutelar la salut pública a través de les mesures preventives i de les prestacions i servicis necessaris.

La protecció a la salut no s'exhaureix en l'article 43, sinó que, al llarg del text constitucional, és possible trobar altres preceptes específics en què, d'alguna manera, es completa i es perfecciona aqueixa protecció. Així, el principi d'igualtat, segons el qual no pot "prevaldre cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social"; el dret a la vida i a la integritat física; el dret a la intimitat personal i familiar; el del mandat imperatiu als poders públics per al manteniment d'un règim públic de Seguretat Social per a tots els ciutadans; la política adequada quant a la seguretat i higiene en el treball; el dret a un medi ambient adequat; la necessitat d'establir una política de previsió, atenció i integració respecte dels qui tinguen alguna discapacitat; la garantia d'una política adequada per als ancians en què s'atenga especialment els problemes de salut, i la garantia d'una protecció de consumidors i usuaris, amb singular menció dels problemes de seguretat i salut.

En l'àmbit competencial de la Comunitat Valenciana ve establert en els articles 49.1. 11é i 54 de l'Estatut d'Autonomia, mitjançant l'ordenació de l'assistència sanitària, com també la prevenció de la malaltia i la protecció i promoció de la salut individual i col·lectiva.

La Llei de la Generalitat 10/2014, de 29 de desembre, de salut de la Comunitat Valenciana, determina que correspon a la Generalitat determinar les directrius envers les quals han de convergir les actuacions dels poders públics valencians en matèria de salut, com també establir els mitjans que garantisquen aqueixes actuacions, mesures i prestacions del Sistema Nacional de Salut.

Durant l'any 2016, des del punt de vista normatiu, destaquem el Decret Llei 7/2016, de 4 de novembre, del Consell, sobre acció concertada per a la prestació de servicis a les persones en l'àmbit sanitari.

L'acció concertada és una forma de gestió de servicis alternativa a la gestió directa o indirecta dels servicis públics, no econòmics, que realitzen entitats sense ànim lucre en l'àmbit de les persones.

D'altra banda, el Decret del Consell 165/2006, de 3 de novembre, pel qual es regulaven les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'Administració i organitzacions de la Generalitat va ser derogat pel Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels servicis públics i l'avaluació dels

plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

Enguany han continuat moltes de les problemàtiques sanitàries estudiades altres anys, si bé podem destacar en aquest epígraf les demores en l'assistència sanitària, els retards en resolució d'expedients de responsabilitat patrimonial sanitària, la falta d'informació clínica (històries clíniques), problemàtiques en relació amb els tractaments de reproducció assistida, la falta de finançament de determinats medicaments, l'atenció a menors en servicis d'urgències i en les unitats d'hospitalització domiciliària, la problemàtica de les targetes sanitàries a persones transsexuals, l'atenció complementària a persones amb necessitats especials en períodes d'hospitalització, infraestructures sanitàries, salut mental, abastiment de vacunes i aquelles queixes relatives a la falta de resposta a reclamacions presentades en centres sanitaris.

Finalment, enguany, volem destacar l'elaboració de **l'informe especial del Síndic de Greuges *Atenció residencial a persones amb problemes de salut mental a la Comunitat Valenciana*** (març de 2016) que, entre altres qüestions, va estudiar dins del punt quart, “Marc competencial i coordinació sociosanitària”, la complexa distribució de competències que existeixen en matèria de salut mental en què participen la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i les tres diputacions provincials.

4.2. Drets en l'àmbit dels servicis socials i igualtat

4.2.1. Observacions prèvies

Tal com assenyalàvem en el nostre *Informe anual 2015 2015*, les respostes de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives als diversos requeriments del Síndic de Greuges, ja siguen peticions d'informes o trasllats de resolucions, excedeixen, amb molt, els terminis establits per la llei creadora d'aquesta institució.

Es pot concloure que, al llarg de 2016, ha empitjorat el que ja era una situació inacceptable des del punt de vista del respecte als drets dels ciutadans. Com a conseqüència d'això, la tramitació de les queixes s'eternitza, cosa que fa que es produïska, en molts casos i sobretot en els expedients relatius a l'aplicació de la Llei de la dependència, la defunció dels afectats sense que s'haja resolt el seu problema.

Cal tindre en compte que, generalment, els ciutadans acudeixen al Síndic després d'esperar durant molts mesos, i de vegades durant molts anys, la resolució dels expedients administratius que haurien de donar resposta a les seues peticions. Els retards en les contestacions a les actuacions del Síndic s'afegeixen, doncs, a aquelles que ja estaven suportant prèviament les persones que acudeixen a aquesta institució per a demanar empara.

La gravetat de la situació va ser motiu d'anàlisi en diverses reunions efectuades entre els equips de la Conselleria i del Síndic, dirigides a intentar resoldre el problema i facilitar una tramitació més àgil dels expedients. En aquestes reunions, la Conselleria esgrimeix l'argument de la precària situació en què es troba, tant pel que fa a mitjans personals, com quant a mitjans materials, singularment suports informàtics.

No podem posar en dubte l'ajust a la realitat d'aqueixes afirmacions, si tenim en compte que les coincideixen amb els informes tècnics elaborats per l'Autoritat Independent de Responsabilitat Fiscal (AIREF), que situen la Comunitat Valenciana com una de les comunitats en què hi ha menor taxa d'ocupació pública per cada 1.000 habitants. No obstant això, aquestes mancances i la seua afecció al reconeixement dels drets dels ciutadans no poden ser acceptades de bon grat pel Síndic. En aquest sentit es pronuncien totes les nostres recomanacions, que urgeixen la Conselleria a adoptar les mesures normatives, organitzatives i pressupostàries necessàries perquè els drets dels ciutadans no queden en el paper.

Aquests retards, que des de fa anys es concentren de forma especial en la Conselleria que s'ocupa dels problemes de benestar social, han començat a observar-se en les respostes a altres queixes de l'àrea social, com ara les relatives als problemes d'accés a l'habitatge públic o a l'ocupació pública. També en aquests apartats necessita el Síndic reiterar els requeriments per a obtenir els informes sol·licitats, de manera que els tràmits es dilaten excessivament en perjudici dels ciutadans.

Amb la publicació el passat 7 de novembre en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, va entrar en vigor la Llei 9/2016 de regulació dels procediments d'emergència ciutadana, que té com a objectius declarats l'atenció de les necessitats bàsiques de persones i famílies susceptibles d'especial protecció o en risc d'exclusió social, per a la qual cosa es va agilitzar la tramitació dels procediments d'emergència, els terminis dels quals es redueixen a la meitat. Entre aqueixos procediments es troben molts dels quals hui són objecte de l'atenció del Síndic, a causa de les queixes que presenten els ciutadans.

Reduir a la meitat els terminis ordinaris, quan el desproporcionat incompliment d'aquests sol ser, encara hui, la causa de la majoria de les reclamacions, requerirà un extraordinari esforç en mitjans materials i humans per part de l'Administració de la Generalitat. La disposició addicional primera de la Llei habilita un termini màxim de sis mesos per a la imprescindible adaptació de “plantilles pressupostàries i de recursos humans”, fet que apunta a un reconeixement implícit de les dificultats que comporta la situació de partida.

El Síndic de Greuges vol que aquesta nova llei i les actuacions que se'n deriven concloguen amb una millora real en el reconeixement i la satisfacció dels drets dels ciutadans, i amb això poder evitar que unes noves expectatives originen unes noves frustracions i un nou conjunt de queixes.

4.2.2. Situació dels servicis socials generals

Els problemes de disseny i d'organització dels servicis socials generals, a la Comunitat Valenciana, no van trobar la seua solució en 2016. La previsió de la Llei estatal 27/2013, de 27 de desembre, dirigida a modificar, a partir de l'1 de gener de 2016, la distribució de competències entre les diverses administracions territorials, va ser posada en suspens pel Decret Llei de la Generalitat Valenciana, 4/2015, de 4 de setembre. L'esmentat decret llei mantenia el protagonisme dels ajuntaments en la prestació dels servicis socials generals, “fins que no siguen aprovades les normes reguladores del sistema de finançament de les comunitats autònomes i de les hisendes locals”. La

indeterminació del termini de compliment d'aquesta condició que, d'altra banda, no està en mans de la Generalitat, feia difícil preveure la fi d'una situació de provisionalitat que preocupa professionals i usuaris del sistema. Aqueixa preocupació va donar lloc a l'obertura de la queixa núm. 201609272, a instàncies del Col·legi Oficial de Treball Social d'Alacant, com a continuació de la tramitada arran de la Llei estatal 27/2013, amb el número 1400167.

En una resposta remesa per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, en data de 29 de juliol de 2016, s'anunciava la preparació d'un text legislatiu que “preveurà el repartiment de competències entre les entitats locals i la Generalitat en matèria de servicis socials”, i avançava que l'esborrany de l'esmentat text hauria d'estar disponible “abans de la fi d'enguany”. Davant d'aquesta resposta, el Col·legi promotor de la queixa, per mitjà d'un escrit que va tindre entrada en data de 9 de novembre de 2016, va sol·licitar el tancament de l'expedient i així ho vam fer.

No obstant això, en el moment de redactar-se aquest informe anual, el Síndic no coneix l'esborrany del text legislatiu anunciat, mentre s'observa, amb preocupació, el trasllat d'algunes atribucions cap als ajuntaments, en absència d'un marc legal regulador dels servicis socials generals que resulte suficient per a delimitar amb precisió una distribució de competències, amb determinació clara de les facultats, els mitjans i les responsabilitats imputables a cada Administració.

L'exemple més significatiu del problema enunciat es troba en la decisió de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives d'iniciar un procediment pilot, a la província d'Alacant, dirigit a fer partícips del procediment de valoració de dependents els servicis socials municipals, que va donar lloc a l'obertura de la queixa d'ofici núm. 1603611. A aquesta queixa ens referirem més tard.

Els servicis socials municipals han afrontat, en primera línia, les devastadores conseqüències de la prolongada crisi econòmica, sense un suport normatiu, organitzatiu adequat i de recursos humans i financers mínimament suficients, com ha posat de manifest el Síndic de Greuges en l'informe titulat *El paper dels servicis socials generals en la lluita contra la pobresa i l'exclusió social en els municipis valencians durant la crisi*, fet públic al gener de 2017. Com ja vam remarcar en l'informe corresponent a l'exercici de 2015, el Síndic de Greuges comparteix la decisió de mantindre la prestació dels servicis socials generals com una competència pròpia de les entitats locals. De la mateixa manera, hem de manifestar que, segons la nostra opinió, sense un adequat entramat institucional és impossible donar satisfacció als drets socials que les lleis reconeixen a la ciutadania.

4.2.3. Renda garantida de ciutadania

L'aplicació de la Llei de la Generalitat 9/2007, de 12 de març, de renda garantida de ciutadania, provoca la presentació d'un considerable nombre de queixes, des de fa anys. En l'informe de 2015, el Síndic manifestava el següent: “L'actual gestió de la renda garantida de ciutadania ha provocat la pèrdua de la seua finalitat última, que no és una altra que assolir la inserció sociolaboral dels seus perceptors, ja que no compleix amb la seua funció assistencial de donar cobertura a les necessitats bàsiques de les persones en situació de necessitat”. Aquesta contundent afirmació derivava de les conclusions d'una queixa d'ofici, la núm. 9/2014, la resolució de la qual, amb la formulació de recordatoris

de deures legals i recomanacions respecte d'això, va ser remesa en data de 26 de novembre de 2015 a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

La gravetat dels problemes detectats va motivar que l'Observatori per a la Defensa dels Drets de les Persones en Situació de Vulnerabilitat del Síndic de Greuges, constituït per Acord de la Junta de Coordinació del Síndic, d'1 de desembre de 2015, abordara, com a primer tema d'estudi, la situació de la renda garantida de ciutadania a la Comunitat Valenciana. Les conclusions dels debats de l'Observatori van ser remeses a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, en data de 21 de juny de 2016.

El retard en la tramitació dels expedients de renda garantida va motivar la major part de les queixes relatives al reconeixement del dret a les prestacions previstes en l'esmentada Llei 9/2007. En molts dels informes que, com a resposta a les investigacions del Síndic, remetia la Conselleria es feia referència al retard en l'elaboració dels plans familiars d'inserció per part dels servicis socials dels ajuntaments afectats. Aquestes respostes van obligar el Síndic a realitzar, en totes les queixes, un doble requeriment, a la Conselleria i a l'Ajuntament, per a conèixer amb precisió les circumstàncies determinants dels retards en cada procediment. Alguns ajuntaments, com el d'Alacant en la queixa núm. 1513595, van contestar posant de manifest la precarietat de mitjans amb què comptaven els respectius departaments de servicis socials, en relació amb la tasca requerida, cosa que els obligava a provocar retards xifrats, per ells mateixos, de més de huit mesos.

No obstant això, altres ajuntaments, com el d'Elx en la queixa núm. 1602459, contestaven donant compte de l'elaboració del corresponent Pla Familiar d'Inserció dins de termini, la qual cosa no impedia que un any després de la remissió del citat PFI les sol·licituds es trobaren, encara, “en fase de resolució”, cosa que invitava a pensar en l'existència d'altres causes generadores de les deficiències en l'aplicació de la llei.

El Consell mateix, en el preàmbul del Decret Llei 5/2016, de 22 de juliol, dictat per a “l'agilització de la renda garantida de ciutadania davant de la situació d'emergència social” reconeixia que “s'ha observat un alt grau d'incompliment d'aquesta, tant en els aspectes de la pròpia gestió de les ajudes, com dels mecanismes que establia i de l'escassetat de pressupost destinats a aquestes”, i conclouia que la implantació de la Llei 9/2007 “ha contribuït a incrementar la vulnerabilitat de les persones en situació d'exclusió o de risc”. A pesar d'aquest diagnòstic, l'esmentat Decret Llei es limitava a modificar dos articles de la Llei 9/2007, de manera que es poguera continuar la tramitació del procediment si en el termini de dos mesos l'administració competent, la local, no fóra capaç d'elaborar el Pla Familiar d'Inserció. Açò implicava reconèixer la incapacitat d'assolir el principal objectiu assenyalat per aquesta llei, la inserció social i/o laboral dels destinataris, que s'havia d'assolir a través del conjunt de mesures de l'assenyalat Pla Familiar d'Inserció, d'acord amb el que estableix el primer paràgraf de l'article 6 de la Llei.

Independentment dels problemes associats a la confecció del PFI, un altre important nombre d'informes donava compte dels retards originats per les direccions territorials en la tramitació dels procediments, sense cap altra justificació que l'acumulació d'expedients sense resoldre. Exemples d'això en trobem en la queixa núm. 1600514, corresponent a la Direcció Territorial d'Alacant, en què s'informava, al febrer de 2016, que s'estaven resolent sol·licituds presentades al gener de 2015 o en la queixa núm.

1510611, corresponent a la Direcció Territorial de València, en què s'informava, al novembre de 2015, que s'estaven resolent sol·licituds presentades a l'abril de 2014.

Després de l'aprovació, al juliol, del Decret llei 5/2016 esmentat, la Conselleria ha continuat fent referència als retards en les direccions territorials, com en el cas de la queixa núm. 201610724, en què s'informava, a l'octubre de 2016, que la Direcció Territorial de València estava resolent sol·licituds presentades al gener de 2015. De la mateixa manera, en la queixa núm. 1604114 s'informava que la Direcció Territorial de València, a l'octubre de 2016, es trobava en la fase de “fiscalització prèvia” d'una sol·licitud presentada al juny de 2014. Aquests informes suggereixen que les demores no s'han resolt amb l'eliminació de l'obligatorietat dels plans familiars d'inserció, i s'apunta a les mancances de mitjans humans i materials com a causes profundes de la falta d'eficàcia en l'aplicació de la Llei 9/2007.

Durant els últims dies de novembre de 2016, la Conselleria va presentar un avantprojecte de llei de renda valenciana d'inclusió, que pretén configurar un “dret subjectiu a una prestació econòmica per a cobrir necessitats bàsiques a la unitat de convivència”, l'aprovació de la qual hauria d'operar la substitució de l'esdevinguda obsoleta Llei 9/2007. Atés que aquest avantprojecte és molt més ambiciós i d'acord amb la realitat social que la normativa vigent, cal esperar que l'experiència recent, en relació amb la Llei 9/2007, conduïska a l'establiment d'un esquema competencial, de coordinació administrativa i de dotacions pressupostàries adequat per a la garantia efectiva del dret reconegut. El Síndic, amb la col·laboració de l'Observatori de la Vulnerabilitat, ha participat en el període de consultes previ a l'aprovació pel Consell del projecte de llei corresponent.

4.2.4. Protecció de les persones en situació de dependència

D'acord amb la Informació estadística del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD), l'únic organisme que, fins a la data, publica xifres oficials respecte d'això, en data de 31 de desembre de 2016 existien, a la Comunitat Valenciana, 100.487 sol·licituds registrades, s'havien aprovat 85.708 dictàmens i 51.564 es trobaven en situació de beneficiàries amb prestacions. En data de 31 de desembre de 2015, les sol·licituds registrades pujaven a 107.000, els dictàmens a 87.153 i les persones beneficiàries amb prestacions a 43.239. Com es pot observar, el nombre de sol·licitants que romanen sense rebre prestació continua sent molt elevat.

Segons les dades obtingudes de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, en data 1 de gener de 2017 existien 101.285 sol·licituds actives registrades per al reconeixement de la situació de dependència, de les quals, 54.173 tenen una resolució PIA (Programa Individual d'Atenció) de prestació o servei aprovada, 17.781 han sigut valorades com a no dependents i 29.331 persones estan pendents de ser ateses pel sistema. D'aquestes últimes, 10.684 estan pendents de ser valorades, 11.263 estan valorades i pendents que se'ls remeta la corresponent proposta de PIA i 7.384 estan pendents que se'ls resolga el PIA.

Davant de la diferència de xifres que ofereixen les administracions central i autonòmica, el Síndic, que s'ha interessat per la qüestió, ha arribat a conèixer l'existència del que les administracions anomenen “la desalineació d'ambdós sistemes”, provocada, segons sembla, per l'existència de piadoses que no entren en el sistema del SAAD, per resoldre

dos graus distints. En el moment de redactar-se aquesta Memòria, el Síndic ha tingut constància dels acostaments produïts entre ambdós administracions, la qual cosa invita a pensar en una ràpida solució per a aquests desajustos estadístics.

Les queixes rebudes en el Síndic, en relació amb l'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, comunament coneguda com la Llei de la dependència, van passar de 630 en 2015 a 836 en 2016, la qual cosa indica un augment que s'aproxima al 33%.

La Llei 10/2015, de 29 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i de gestió de la Generalitat, va introduir un conjunt de modificacions normatives de contingut netament positiu per als beneficiaris de la Llei de la dependència. Les més significatives van determinar un augment de les prestacions econòmiques, a través de la revisió d'ofici dels corresponents programes individuals d'atenció (PIA), fet que corregia els retalls operats, al moment oportú, per l'aplicació de l'Ordre 21/2012, una Ordre modificada ara a partir de l'esmentada Llei 10/2015. De la mateixa manera, la nova normativa ha permès augmentar els diners de butxaca de què disposen les persones que es troben en centres residencials en no comptabilitzar, per al càlcul de l'aportació suplementària que fan els usuaris, l'import de les pagues extraordinàries que aquestes reben, tal com es feia abans de l'Ordre esmentada. També es van eliminar les taxes en centres d'atenció diürns, cosa que ha beneficiat un considerable nombre de dependents que utilitzen aqueixos servicis.

A pesar de les indubtables millores introduïdes i de l'increment dels recursos dedicats a l'aplicació de la Llei de la dependència, són molts els problemes que continua plantejant la seua aplicació, tal com posa de manifest l'augment del nombre de queixes rebudes pel Síndic. Alguns d'aquests problemes han estat assenyalats per aquesta institució en cada informe anual, any rere any, mentre que l'aplicació de recents sentències dels tribunals ha obert la porta a nous enfocaments, en relació amb la defensa dels drets dels dependents. A continuació, s'exposen alguns dels temes que han sigut objecte d'atenció destacada per part del Síndic, en 2016.

4.2.4.1. Demora en la resolució d'expedients

El problema més recurrent continua sent el retard en la tramitació dels expedients, ja que es demora durant anys el termini que va des de la presentació de la sol·licitud d'ajudes fins a l'aprovació del corresponent Programa Individual d'Atenció (PIA) i la percepció de les prestacions, quan la Llei estableix per a això un termini màxim de sis mesos.

De vegades, la persona que presenta la queixa denuncia que, una vegada que han transcorregut fins i tot anys des de la presentació de la sol·licitud, no s'ha realitzat ni tan sols la valoració de grau del sol·licitant, que és el pas previ per a l'aprovació del PIA, tal com succeeix en la queixa núm. 1603544. El recordatori del Síndic, respecte de l'obligació de complir els terminis legals, és contestat per la Conselleria amb referència al nombre d'expedients acumulats i a l'escassetat de mitjans humans i materials disponibles, i fixa la data aproximada per a la resolució de l'expedient en el primer semestre de 2017, en la major part dels supòsits. De vegades, la reclamació de la persona se circumscriu al retard en la revisió sol·licitada de la valoració, com succeeix en la queixa núm. 1600211.

Atés que el reconeixement de les prestacions es produeix a partir de l'aprovació del PIA, la major part de les queixes tenen a veure amb el retard en l'aprovació d'aqueix instrument. Com a exemple es pot citar la queixa núm. 1511259, derivada d'una sol·licitud presentada al maig de 2011 i que en la data de la resolució del Síndic, març de 2016, no s'havia resolt. També la queixa núm. 1604099, que porta causa d'una sol·licitud presentada al gener de 2012, la resolució de valoració de grau de la qual es va produir al gener de 2013 i en la data de la resolució del Síndic, agost de 2016, no comptava amb PIA aprovat. Finalment, es pot citar com a exemple la queixa núm. 1603440, on es fa constar que, produïda la resolució de valoració de grau en juliol de 2013, en data de la resolució del Síndic, setembre de 2016, la resolució definitiva de l'expedient, amb l'aprovació del PIA, no s'havia produït. Les resolucions del Síndic en totes aquestes queixes han donat lloc a respostes de la Conselleria semblants en el seu contingut a les relatades en l'apartat anterior, amb referència a l'escassetat de mitjans i fixant terminis aproximats relatius a l'últim semestre de 2016 o primer de 2017. En alguns casos, com en el de la queixa núm. 1513302, la resolució del Síndic no va arribar a produir-se per la defunció de la persona en data 1 d'abril de 2016 i sense haver obtingut l'aprovació del PIA de les prestacions de la Llei de la dependència sol·licitades al novembre de 2012.

En relació amb les previsions que la Conselleria estableix en els seus informes per a l'aprovació dels PIA, s'ha observat que solen estar acompanyades d'una mena d'afegiment que condiona aqueixa aprovació al fet que l'expedient “estigui complet i s'hi haja aportat la documentació requerida, si escau”. El Síndic no accepta aquesta resposta perquè entén que, quan ha transcorregut a l'excés el termini legal per a resoldre, la Conselleria ha de conèixer amb exactitud les condicions de l'expedient administratiu, fet que indueix a pensar que l'esmentat afegiment és una clàusula d'estil que salvaguarda la possibilitat d'un posterior i nou retard. En algun supòsit, com ara el representat per la queixa 1512897, la Conselleria ha arribat a esgrimir la falta d'un informe neurològic, al gener de 2016, per a, posteriorment i després de la resolució del Síndic al juny de 2016, fer arribar un nou informe, al juliol de 2016, adduir la falta d'un model de domiciliació bancària.

4.2.4.2. Modificació del procediment de valoració de dependents a la província d'Alacant

A l'abril de 2016, a través de notícies aparegudes en els mitjans de comunicació i en diverses xarxes socials, el Síndic va tindre coneixement de la intenció de la Conselleria de modificar, amb caràcter d'experiència pilot a la província d'Alacant, el procediment de valoració aplicable a les sol·licituds de prestacions per causa de dependència. Simultàniament, alguns ajuntaments de la província d'Alacant van fer notar la seua preocupació per la decisió de la Conselleria de descarregar les tasques de valoració de persones dependents sobre els servicis socials municipals, sense comptar amb un suport normatiu apropiat, ni amb els mitjans humans i materials adequats per a això. Com a conseqüència d'aquesta situació el Síndic va acordar l'obertura de la queixa d'ofici núm. 1603611 i va requerir informes a la Conselleria i als principals ajuntaments de la província, per a conèixer les circumstàncies de les modificacions introduïdes i l'abast dels problemes denunciats. La Conselleria va remetre dos informes que justificaven la seua iniciativa per “l'incompliment sistemàtic dels terminis de resolució de les sol·licituds de valoració”, i anunciava l'elaboració d'un nou decret per a regular el

procediment, i donava compte de les accions de formació realitzades amb el personal dels serveis socials municipals i dels increments en les subvencions dirigides als ajuntaments, per a facilitar-los l'augment de les plantilles dedicades als serveis d'atenció a la dependència. Els ajuntaments requerits van fer arribar, igualment, les seues respostes al qüestionari enviat pel Síndic i hi deixaven constància de les dificultats amb què s'estaven trobant a l'hora de portar a la pràctica l'experiència pilot dissenyada per la Conselleria.

Després de la instrucció de l'expedient, el Síndic va emetre Resolució en data de 7 d'octubre de 2016 que contenia un conjunt de reflexions i recomanacions que poden ser consultades en l'enllaç citat. De forma destacada, el Síndic recomana realitzar les modificacions normatives, organitzatives i pressupostàries indispensables per a integrar correctament la labor dels serveis socials municipals en els procediments de valoració de les persones dependents, i mentrestant formalitzar els escaients encàrrecs de gestió amb els ajuntaments afectats per a determinar, fefaentment, l'abast, contingut, condicions i duració de les tasques que han de realitzar els serveis dels ens locals. De forma puntual, el Síndic recomana la creació d'òrgans territorials de valoració, com a fórmula per a agilitzar la gestió dels processos.

Sense perjudici de les recomanacions formulades en aquesta queixa, que porta causa de les modificacions en el procediment de valoració, la reflexió del Síndic deixa constància que “els reconeixements de grau de dependència s'ajusten, aproximadament, als terminis legalment establits”, i concreta que “la demora en la resolució dels expedients es produeix en la resolució del PIA, és a dir, en l'assignació de prestacions concretes que comporten, necessàriament, la disponibilitat de pressupost”. Aquest fet queda palés en les xifres relatives a dictàmens i beneficiaris exposades en l'encapçalament d'aquest capítol. Com a conclusió de l'anàlisi que realitza el Síndic, en el cos de la Resolució es recull el següent: “Tota la gestió del sistema ha posat de manifest les mancances en matèria de dotació econòmica i de personal, la qual cosa impedeix el reconeixement efectiu dels seus drets a les persones dependents. De la mateixa manera, ha quedat palesa la falta de cohesió i la parcel·lació dels processos tecnicoadministratius de gestió, en els quals intervenen distints agents. El resultat és un procediment piramidal que actua en forma d'embut, dificulta en gran manera la gestió i, per tant, la ràpida i efectiva atenció a les persones dependents”.

Fins al moment de redactar aquest informe anual no s'havia rebut resposta, per part de la Conselleria, respecte de la resolució emesa, encara que s'ha tingut coneixement que el Departament d'Igualtat i Polítiques Inclusives estava treballant en l'elaboració d'un nou decret destinat a regular el procediment per a reconèixer el grau de dependència i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques.

4.2.4.3. Suspensió de dos anys en l'accés a prestacions per a cures en l'entorn familiar

En l'*Informe anual 2015* es feia una àmplia referència a la decisió de la llavors Conselleria de Benestar Social d'excloure un període de dos anys del càlcul de la retroactivitat, en aquelles resolucions de PIA que havien excedit el termini màxim de sis mesos establert per la Llei i que, com a conseqüència, havien estat afectades per l'aprovació del Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l'estabilitat pressupostària. Recordem que aquest Reial decret llei permetia, però no

obligava, aqueixa important reducció de les quantitats que han de percebre les persones dependents i que el Síndic recomanava el reconeixement de la totalitat del període per al càlcul dels drets retroactius, encara que s'ajornara el seu pagament, perquè els ciutadans no haurien de veure's penalitzats doblement per un retard imputable exclusivament a l'Administració.

Amb la creació de la nova Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, en les resolucions de PIA aprovades a partir de juliol de 2015 va deixar d'aplicar-se aqueixa reducció de dos anys en el període de càlcul dels efectes econòmics retroactius de la prestació per curadors no professionals. No obstant això, la Conselleria va rebutjar la possibilitat d'aplicar aqueix mateix criteri a les resolucions de PIA aprovades abans de juliol de 2015, amb l'argument següent: “(...) pels *condicionants pressupostaris i per la defensa dels interessos públics, de moment, no s'abonaran les quanties suspeses en les resolucions dictades amb anterioritat a aqueixa data*”. La posició del Síndic, recollida en resolucions com la produïda en la queixa núm. 1601937, ha sigut contrària a la decisió de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, ja que s'entén que aquesta vulnera els més elementals principis d'igualtat i equitat en aplicar dos criteris diferents respecte de la suspensió de dos anys de percepcions, depenent de si la resolució de PIA està aprovada abans o després de juliol de 2015. Encara que el Síndic recomana el reconeixement del mateix dret a tots els dependents, la Conselleria no ha acceptat aquesta recomanació.

4.2.4.4. Reclamacions per minoració de prestacions reconegudes en PIA

El Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, a què ja hem fet referència, va introduir modificacions importants en la Llei 39/2006, Llei de la dependència, fet que va dur la llavors Conselleria de Justícia i Benestar Social a aprovar l'Ordre 21/2012, de 25 d'octubre, per a regular els requisits i les condicions d'accés a les prestacions del sistema d'atenció a la dependència a la Comunitat Valenciana. Com a conseqüència de l'aplicació d'alguns dels articles d'aquesta Ordre, molts beneficiaris van trobar que es reduïa, molt significativament, l'import de les seues prestacions a partir del mes de novembre de 2012, sense que hi mitjançara cap resolució administrativa que acordara la quantia que havien de percebre. La falta de resolució administrativa es justificava, per la Conselleria, en allò que s'ha establert per l'article 17.7 de l'esmentada Ordre 21/2012, que literalment deia: “L'actualització de les quanties de les prestacions que es fixe per normativa serà aplicable directament, sense necessitat de revisar o modificar la resolució d'aprovació del programa individual d'atenció”. El Síndic va mantindre, en tot moment, la seua negativa a acceptar la possibilitat que es retallaren els drets reconeguts a qualsevol ciutadà sense que mitjançara cap resolució que motivara, amb el suficient suport normatiu, les raons de la minoració produïda.

L'actual Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va revisar d'ofici, al gener de 2016 i amb fonament en la modificació de l'Ordre 21/2012 operada per la Llei 10/2015, de 29 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i de gestió de la Generalitat, els diversos PIA de les persones dependents i va corregir el perjudici infligit per les minoracions produïdes a partir de la redacció originària de l'assenyalada Ordre 21/2012, amb efectes de la data d'aquesta nova revisió, és a dir, gener de 2016.

No obstant això, la Conselleria no va acceptar les peticions del Síndic de deixar sense efecte les revisions produïdes a partir de novembre de 2012, restituir a les persones

dependents les prestacions reconegudes en els seus respectius programes individuals d'atenció i reintegrar les quantitats deduïdes indegudament. La Conselleria utilitzava, per a oposar-se a aquestes recomanacions del Síndic, en 2016, el mateix argument esgrimit per l'antiga Conselleria de Benestar Social, amb referència a l'article 17.7 de l'Ordre 21/2012 anteriorment ressenyat. En la queixa núm. 1507974 es pot trobar un cas que mostra la situació relatada.

Moltes persones afectades per aquesta reducció de prestacions van interposar recurs contenciós administratiu contra l'actuació de la Conselleria i van obtindre sentències favorables a la seua reclamació, justament per la falta de resolució administrativa que motivava el retall efectuat. No obstant això, altres afectats no van presentar, dins del termini i en la forma escaient, l'oportú recurs, per diferents raons que van des de la falta d'informació fins a la manca de mitjans econòmics per a abordar un procediment judicial. En aquests casos, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives mantenia la negativa de reintegrar les quantitats objecte de la irregular reducció, tot argumentant la seua vinculació a “la normativa vigent en cada moment”.

En aquest context, la Sentència 237/2016, de 15 de març, del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, Sala Contenciosa Administrativa, Secció Cinquena, va declarar la nul·litat dels articles 17.7, 20 i disposició addicional primera de la tan esmentada Ordre 21/2012, fet que obria la porta a aconseguir el rescabament del dany produït a les persones dependents per la via de la reclamació per responsabilitat patrimonial de l'Administració. En aquest sentit i mentre la Conselleria sostenia la seua oposició a abordar el problema del dany ocasionat per la minoració de les prestacions, el Síndic va establir el seu punt de vista al mes de novembre de 2016 en resolucions com ara l'emesa en la queixa núm. 1600849 o la produïda en la queixa núm. 1612499, en què es recomanava a la Conselleria la incoació, d'ofici, dels oportuns procediments de responsabilitat patrimonial. Fins al moment de redactar aquest informe no hem rebut cap resposta respecte d'aquesta recomanació, en cap de les queixes que han sigut objecte d'aquesta.

4.2.4.5. Falta de reconeixement de drets als hereus de les persones mortes sense haver obtingut la resolució del PIA

Com en anys anteriors, es continuen plantejant queixes per part dels hereus de persones dependents que moren sense resolució de PIA, després d'excedir el termini legal habilitat per a això. A partir de la Sentència 153/2014, de 15 d'abril, del Ple de la Sala Contenciosa Administrativa del TSJ de la Comunitat Valenciana, que va assenyalar la via de la responsabilitat patrimonial de l'Administració com a instrument per al rescabament dels perjudicis ocasionats per la demora excessiva en la resolució dels expedients, la posició del Síndic es va orientar a reclamar de la Conselleria l'obertura, d'ofici, dels corresponents procediments de responsabilitat patrimonial, tant si la defunció del sol·licitant s'havia produït sense resolució de valoració de grau, cas de la queixa núm. 201600215, com si la defunció havia tingut lloc després de la valoració de grau però sense haver aconseguit la resolució de PIA que dóna dret a les prestacions i reconeix els seus efectes retroactius, cas de la queixa núm. 201601898.

Si durant l'any de 2015 la Conselleria rebutjava la recomanació del Síndic sobre la base de l'argument que “s'han trobat amb 40.000 sol·licituds de persones que encara no han vist reconegut cap dret dins del sistema”, com es ressenyava en l'informe del Síndic

d'aqueix any, al llarg de 2016 les respostes de la Conselleria, que reconeixen la possibilitat de reclamar els perjudicis econòmics ocasionats i davant de la petició que iniciara d'ofici l'expedient de responsabilitat patrimonial, contenen la informació següent: “hem enviat les recomanacions a la Subsecretaria d'aquesta Conselleria, perquè és l'òrgan competent per a iniciar, si escau, aquest procediment”. Aquesta resposta la trobem, entre moltes altres, en la queixa núm. 1511895. El Síndic no pot acceptar aquesta resposta a la seua resolució, atés que no indica acceptació o no de la recomanació efectuada. En aquest sentit, es fa arribar a la Conselleria una nova petició de resposta concreta, alhora que se li adverteix que, segons el parer del Síndic, “aquesta derivació de responsabilitat en el si de la pròpia Conselleria contribueix a dilatar més en el temps l'efectivitat dels drets de l'hereu de la persona dependent difunta sense l'aprovació del PIA després d'una demora excessiva en la tramitació del seu expedient”.

En el moment de redactar aquest informe anual, durant el mes de gener de 2017, s'ha produït un significatiu canvi de criteri en les respostes rebudes de la Conselleria que, en línia amb allò que ha sol·licitat pel Síndic, està acceptant la recomanació d'incoar d'ofici dels corresponents procediments de responsabilitat patrimonial, la qual cosa sens dubte representa un important avanç en el reconeixement dels drets dels afectats. Aquesta nova resposta es pot trobar, per exemple, en la queixa núm. 1601898, citada anteriorment. Tot i haver anunciat la Conselleria la posada en marxa d'una campanya per a donar a conèixer els seus drets als hereus dels dependents difunts sense PIA i a l'assenyalat anunci d'incoar, d'ofici, els expedients de responsabilitat patrimonial, el Síndic aconsella als afectats sol·licitar, per si mateixos, l'obertura de l'esmentat expedient, a fi d'evitar el transcurs del termini legal d'un any des de la mort del dependent, que podria donar lloc que es posara en dubte la prescripció del dret a la reclamació.

En aquests moments falta concretar la posició de la Conselleria en relació amb els casos en què, transcorregut més d'un any des de la defunció de la persona que va sol·licitar la declaració de situació de dependència, no s'ha promogut el procediment de responsabilitat patrimonial de l'Administració. Desconeixem si el procediment es va a incoar d'ofici, també en aquests casos i quin serà el criteri per a resoldre els que s'inicien d'ofici o a instàncies dels afectats. En tot cas, des del Síndic mantenim que, mentre no s'haja produït i comunicat la resolució que ha de posar fi a l'expedient obert amb motiu de la sol·licitud de declaració de dependència, per la defunció del sol·licitant, no pot començar a córrer el termini de prescripció dels drets que puguen correspondre als seus hereus.

Per a la valoració de la responsabilitat patrimonial de l'Administració, en els supòsits en què la defunció del sol·licitant es produeix després de la resolució de grau, la Conselleria compta amb una orientació clara respecte del dany produït pel retard en l'aprovació del PIA. No obstant això, en el moment d'elaborar aquest text no es coneix el criteri que aplicarà la Conselleria per a valorar la responsabilitat patrimonial en aquells supòsits en què la defunció, ocorreguda sempre passats els sis mesos des de la sol·licitud, s'haja produït sense que ni tan sols l'expedient haja arribat a la fita de la resolució de grau de dependència.

4.2.5. Drets reconeguts a les persones amb discapacitat

4.2.5.1. Valoració no presencial del grau de discapacitat

Al llarg dels últims anys s'han rebut queixes de la ciutadania per allò que consideren una pràctica irregular consistent en la formulació de dictàmens dels equips de valoració de minusvalideses, a partir d'informes mèdics, psicològics o socials, emesos per professionals, sense requerir la presència de l'interessat. Atés que l'article 9.2 de l'Ordre de 19 de novembre de 2001, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual s'estableix el procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de minusvalidesa en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, determina que les revisions no presencials podran realitzar-se “quan les especials circumstàncies dels interessats així ho aconsellen”, el Síndic ha recomanat “que es justifique i es detalle quines circumstàncies especials concorren en l'interessat per a dur a terme la seua valoració de discapacitat sense revisió presencial”, i ha desenvolupat per a això la normativa procedimental. La Conselleria no ha acceptat aquestes recomanacions del Síndic perquè les considera innecessàries, i entén que les circumstàncies especials les determina l'equip de valoració, sense necessitat que siguin detallades.

Arran d'aquesta posició de la Conselleria, en el context de la queixa núm. 1505360 el Síndic va sol·licitar una ampliació de la informació sol·licitada inicialment i va requerir les dades relatives a les revisions realitzades amb presència de l'interessat i les efectuades atenent únicament a informes de professionals, en l'exercici tancat de 2014, per a poder concloure amb quina freqüència apreciaven els equips de valoració les denominades “circumstàncies especials”. En la seua resposta, rebuda el 4 de març de 2016, la Conselleria comunica que “no existeix en la base de dades registre informàtic per a fer la quantificació desagregada”, i es compromet a estudiar “la manera de registrar aquest indicador en l'aplicació informàtica de discapacitat”. En el tancament de la queixa esmentada el Síndic manifesta la seua sorpresa per la mancança d'una dada que resulta d'interés, vist el nombre de reclamacions que suscita entre els ciutadans.

4.2.5.2. Aplicació del barem per a la determinació de la necessitat d'ajuda de tercera persona

La finalització de la tramitació d'expedients de discapacitat requereix, en supòsits que preveuen graus iguals o superiors al 75%, la valoració de la necessitat d'ajuda de tercera persona. Per aplicació del Reial decret 1364/2012, de 27 de setembre, l'aplicació del barem per a determinar la necessitat de concurs d'una altra persona es du a terme, a la Comunitat Valenciana, pel servei de valoració de la dependència. Els avatars i els retards destacats en els apartats anteriors, en relació amb les valoracions en les sol·licituds de dependència, han tingut el seu negatiu reflex en la conclusió dels expedients de discapacitat.

Supòsits com el que recull la queixa núm. 1609276 assenyalen els perjudicis ocasionats a aquelles persones que tenen la valoració de la seua discapacitat efectuada pels centres d'avaluació de persones amb diversitat funcional, però no poden aconseguir el seu reconeixement com a conseqüència dels retards que es produeixen en els òrgans avaluadors de la dependència. En les seues resolucions, el Síndic recomana actuar amb especial celeritat, en aquests supòsits, per a evitar aqueixa notable disfunció del procediment vigent.

Atesa la gravetat i la reiteració d'aquests casos, el Síndic va obrir l'expedient de queixa d'ofici núm. 1610465, i actualment es troba en tramitació.

4.2.5.3. Retard en adjudicació de contracte de gestió integral del CRIS de l'Alacant i dificultats de funcionament d'AFEMA

En data de 24 d'abril de 2016, els treballadors de l'Associació de Familiars de Malalts Mentals d'Alacant (AFEMA) van presentar la queixa núm. 1604466 per la que denunciaven la falta de percepció regular dels seus salaris, amb demores de fins a cinc mesos. La situació porta causa de la finalització, el 31 de desembre de 2015, del contracte de gestió integral del Centre de Rehabilitació i Inserció Social (CRIS) d'Alacant i del Centre de Dia, sense que la Conselleria haguera convocat nou concurs per a adjudicar la gestió de l'esmentat Centre.

D'acord amb la informació aportada per la Conselleria, diferents modificacions en els plecs tipus de contractació van retardar l'inici dels tràmits administratius per al procediment de contractació del CRIS d'Alacant fins al 7 d'abril de 2016. Mentrestant i des de gener de 2016, la Conselleria ha tramitat expedients d'enriquiment injust derivats de la prestació del servei durant els mesos en què no es disposa de cobertura contractual. La complexitat d'aquests expedients ha determinat els importants retards que s'han produït en els abonaments mensuals per la gestió del CRIS i del Centre de Dia gestionats per AFEMA, i ha col·locat en serioses dificultats els treballadors i la pròpia Associació. L'11 de novembre de 2016 tenia entrada en el Síndic una comunicació de la Conselleria que informava del procés d'elaboració dels plecs administratius necessaris per a la convocatòria del concurs, sense poder precisar previsions respecte de la data de resolució del tràmit. En aqueixa data s'havien abonat factures, per enriquiment injust, corresponents a l'interval comprés entre gener i maig.

La situació d'impagaments va portar la plantilla a la convocatòria d'una vaga que va finalitzar a començament del mes de novembre. En el moment de redactar aquest informe es troba ja activat un expedient de regulació temporal d'ocupació i l'Associació ha sol·licitat concurs de creditors, cosa que posa en evidència les dificultats de la seua viabilitat. Tots aquests problemes han tingut una notable repercussió en l'atenció prestada als usuaris del CRIS i del Centre de Dia d'Alacant. D'altra banda, la desaparició de l'Associació determinaria l'abandó de tots els programes de suport familiar i d'inserció social i laboral, com també els relatius a habitatges tutelats que executa en la província d'Alacant.

4.2.5.4. Vulneració de drets de persones ateses en el Centre Asiger Vistabella

Al maig de 2016 unes treballadores socials van presentar davant del Síndic de Greuges la queixa núm. 1607554 mitjançant la qual es denunciava que la Unitat de Tuteles de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives continuava derivant persones amb problemes de salut mental per a ser ateses en el Centre ASIGER VISTABELLA, a pesar de les sancions que arrossegava l'esmentada institució per maltractament i vexacions als residents. Al juliol de 2016, la Conselleria va informar de l'existència d'una sanció imposada pel director general de Diversitat Funcional per fets declarats provats, relatius a "l'omissió o inadequada prestació del tractament tècnic científic i assistencial que, d'acord amb la finalitat del centre, corresponga a les necessitats bàsiques dels usuaris".

Després de revisar les actes d'inspecció i observar-hi l'existència d'altres fets que afectaven els drets dels usuaris, es va sol·licitar a la Conselleria nova informació sobre mesures correctores que calia aplicar per a garantir el respecte a aquests drets i l'eficàcia de les sancions imposades. Al novembre de 2016 es rep en el Síndic un nou informe de la Conselleria que donava compte de l'esmena d'algun incompliment però constatava la persistència, en diferents graus, de situacions que evidencien la falta d'uns mínims de qualitat assistencial. Per això, la Conselleria indica que “com a mesura provisional i preventiva s'ha proposat no derivar a aquest centre persones amb malaltia mental que estiguen tutelades per l'Administració fins que es valore la resolució de les deficiències detectades (...)”. Arran d'aquesta resposta, demanem dades relatives al nombre de persones que continuen sent ateses en el Centre, amb indicació d'aquelles que estan tutelades per l'Administració i dels trasllats realitzats a altres centres, en el segon semestre de 2016. En el moment de tancar aquest informe no havíem rebut resposta a aquest últim requeriment.

4.2.5.5. Accessibilitat i eliminació de barreres arquitectòniques

En el Síndic es reben, amb regularitat, queixes relatives a l'existència, en espais públics, de barreres que incompleixen la normativa vigent i es produeix una flagrant vulneració de drets de les persones amb discapacitat. Resulta oportú assenyalar que la major part d'aquestes queixes es resolen sense necessitat que el Síndic haja de dictar resolució respecte d'això. Els ajuntaments, destinataris principals d'aquestes reclamacions, solen acceptar les reclamacions presentades, tot assumint el compromís de corregir les deficiències que donen lloc al requeriment. Com a mostra, podem assenyalar la queixa núm. 1605841, presentada per la falta d'accessibilitat a l'edifici destinat a Planejament per l'Ajuntament d'Elx, que es tanca amb el compromís de la Regidoria d'Urbanisme d'abordar les obres d'adaptació en l'exercici de 2017.

Els problemes d'accessibilitat s'han plantejat, també, en relació amb els transports públics, com en la queixa núm. 1611780. La ciutadana promotora, que es desplaça amb cadira de rodes, denuncia la impossibilitat d'utilitzar el transport públic entre les ciutats d'Agost i Alacant, per la falta de vehicles adaptats. Després de demanar informació a l'empresa concessionària, aquesta fa referència a l'absència d'obligació de disposar d'aqueixa classe de vehicles en el plec concessional de l'any 2001, com també a la circumstància d'estar “prestant el servici absolutament en precari en un limbe jurídic administratiu”, per haver expirat els terminis i pròrrogues de la concessió. La Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori va limitar la seua resposta a comunicar que s'havia requerit l'empresa perquè presentara al·legacions. En la seua Resolució de 16 de novembre de 2016, el Síndic, després del recordatori de deures legals, recomanava a la Conselleria l'adopció de mesures per a garantir els drets de les persones amb mobilitat reduïda. La resposta de la Conselleria comunicava, de forma concisa, que s'estava treballant en l'elaboració d'un nou mapa concessional per a permetre noves i més modernes concessions que garantisquen els drets de la ciutadania i, especialment, els corresponents a les persones amb mobilitat reduïda. Aquesta resposta no va ser considerada satisfactòria pel Síndic, davant de l'absència de mesures immediates i de terminis, la qual cosa es va traslladar la promotora de la queixa i a la Conselleria.

4.2.5.6. Targetes especials d'aparcament per a discapacitats

Mitjançant la queixa núm. 1513328 es planteja al Síndic el problema que afecta aquells ciutadans que han tingut algun problema de salut, com ara els ictus, que els ocasiona greus problemes de mobilitat, no compten amb un reconeixement de la situació de discapacitat, atès que la qualificació del seu grau exigeix el transcurs d'un temps mínim entre el diagnòstic i l'inici del tractament i l'acte de valoració. Aquest fet provoca que els ajuntaments no puguin atorgar, de forma immediata, la targeta especial d'estacionament, en un moment que sol coincidir amb la necessitat de desplaçar-se ben sovint per a les cites pròpies de les operacions de diagnòstic i tractament. El Síndic, després dels informes de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, va suggerir que es valorara la possibilitat d'acreditar les dificultats de mobilitat “en un determinat moment”, de manera que es pogueren concedir targetes d'aparcament, amb caràcter provisional.

La Conselleria no va acceptar el suggeriment perquè estava regulada l'expedició de la targeta d'estacionament per a persones amb discapacitat per una normativa estatal, en concret el Reial Decret 1056/2014, de 12 de desembre, en què s'estableixen les condicions que han de reunir els titulars del dret. No obstant això, va comunicar al Síndic el seu compromís de traslladar la problemàtica al Govern central, a través de la Comissió Estatal de Coordinació i Seguiment de la Valoració del Grau de Discapacitat, per a “seguir amb el criteri d'unificació i no-discriminació territorial”.

4.2.6. Drets reconeguts a les famílies nombroses

4.2.6.1. Demores en les sol·licituds de pròrroga del títol de família nombrosa

Un nombre significatiu de ciutadans s'ha dirigit al Síndic, al llarg de 2016 per denunciar els perjudicis que els ocasiona el retard en la resolució de les sol·licituds de renovació dels títols de família nombrosa, atès que, una vegada caducat l'anterior, deixen de gaudir dels beneficis que l'esmentat títol els proporciona. Aquesta situació, que s'està estenent més enllà de sis mesos en molts casos, ha intentat ser pal·liada per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, la qual ha dirigit escrits a diferents empreses i entitats públiques per demanar que, igual que es fa amb les taxes acadèmiques, s'atorguen els beneficis corresponents si s'acredita la sol·licitud de renovació del títol, acompanyada d'una declaració jurada de la categoria en què la família nombrosa queda classificada, amb el consegüent compromís de presentació posterior del títol definitiu o, a falta d'això, acceptar la devolució de l'indagament obtingut. No obstant això, com es pot observar en la queixa núm. 1612117, els promotors lamenten que algunes de les empreses públiques citades, com ara RENFE o Iberdrola, no accepten la iniciativa de la Conselleria, la qual cosa els ocasiona evidents perjudicis econòmics.

La resolució del Síndic fa tres recomanacions a la Conselleria: que la data d'efectes de nou títol coincidís amb la data de caducitat de l'anterior i no amb la de la sol·licitud de la renovació; que s'agilitze la tramitació dels documents, per a respectar els terminis legals i que s'actue amb major eficiència davant d'empreses i entitats, especialment les de servei públic, per a evitar que els retards imputables a l'Administració perjudiquen el ciutadà.

La Conselleria, a través de la seua resposta, accepta les tres recomanacions i comunica expressament que s'han donat les instruccions corresponents per a corregir els buits temporals i que s'ha incorporat al procediment de tramitació la modalitat d'expedient electrònic. També posa de manifest la Conselleria, en queixes com ara la núm. 1610437, com les últimes modificacions legislatives han produït un augment en les sol·licituds de renovació de títols, fet que ha sobrecarregat les unitats encarregades de la seua gestió.

4.2.6.2. Càmput dels fills per a accedir al títol de família nombrosa en supòsits de custòdia compartida

Es plantegen queixes, com ara la núm. 1612576, per la denegació de la Conselleria de l'accés al títol a un pare, per no permetre-li computar un fill en el cas que ja forme part d'una altra família nombrosa constituïda prèviament per l'exparella. Es queixa el promotor d'aquest expedient que no se li va requerir autorització perquè el seu fill formara part de la família nombrosa de la seua exdona i posteriorment no pot sumar aqueix fill en comú a una nova unitat familiar per a adquirir l'esmentat títol.

La Conselleria, en la seua resposta, ofereix la possibilitat que les parts arriben a un acord de manera que s'alternen en el reconeixement de família nombrosa, atés que la Llei 40/2003, de 18 de novembre, de protecció a les famílies nombroses, estableix que ningú podrà ser computat en dues unitats familiars al mateix temps. El problema ve quan no s'aconsegueix l'acord perquè, en aqueix cas, el reconeixement del títol correspon a la sol·licitud presentada en primer lloc.

Atesa la varietat de situacions que es poden plantejar, tenint en compte que els dos progenitors que comparteixen la custòdia poden aconseguir el nombre de fills requerit per al títol en diferents moments, el Síndic va recomanar a la Conselleria que inste les institucions de l'Estat perquè modifiquen la Llei 40/2003, de manera que s'elabore una regulació més detallada que contribuïska a respectar el principi d'igualtat. També va recomanar a la Conselleria, en l'àmbit de les seues competències, una actuació dirigida a pal·liar les desigualtats, fomentant la consecució d'acords entre les parts, que prevegen la manera d'abordar el problema, si es planteja en el futur. En el moment de redactar aquest informe no s'havia rebut resposta de la Conselleria sobre les recomanacions efectuades.

4.2.7. Problemes relatius als punts de trobada familiar

A través d'informacions rebudes de professionals dels punts de trobada familiar, el Síndic va tindre coneixement de la situació conflictiva que s'estava originant en els centres que presten aqueix servici públic i que amenacen el seu funcionament correcte, fet que va donar lloc a l'obertura de la queixa d'ofici núm. 1601918. Després d'un requeriment d'informació a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives sobre inspeccions realitzades i actuacions previstes, es va rebre escrit del secretari autonòmic que ens comunicava que no s'havien realitzat visites pel Servici d'Inspecció, encara que sí que ho havia fet personal tècnic de la Direcció General. Al mateix temps, donava compte de la realització de treballs per a l'obertura d'un nou procés de licitació del mencionat servici públic.

En la seua resolució, dictada en els primers dies de gener de 2017, el Síndic va recomanar a la Conselleria la supervisió de les modificacions laborals que l'empresa

adjudicatària pretenia aplicar al personal dels centres i la seua repercussió sobre el servei. Més enllà del cas puntual i davant de les deficiències denunciades en altres queixes anteriors, el Síndic va recomanar a la Conselleria la realització “d'un esforç organitzatiu i pressupostari que permeta una xarxa de punts de trobada familiars a la Comunitat Valenciana dignes i adequats”, amb la vista posada en l'interés superior del menor. En el moment de redactar aquest informe no s'havia rebut resposta de l'Administració.

A través de la queixa d'ofici núm. 1600307, el Síndic es va fer ressò de l'anunci realitzat pel Col·legi d'Advocats de València, recollit en diversos mitjans de comunicació, en el sentit de cessar en la seua prestació d'assistència jurídica en el Punt de Trobada Familiar dependent de l'Ajuntament de València, a partir del 31 de gener de 2016. La decisió estava motivada per impagaments relatius a l'any 2015. L'Ajuntament de València contesta al requeriment del Síndic amb un extens informe en què dóna compte del procés seguit per a modificar les condicions de pagament dels convenis que, des de l'any 2001, constitueixen el suport de la participació de diversos col·legis professionals en l'activitat del Punt de Trobada. Segons informa l'Ajuntament, la modificació dels convenis resultava imprescindible per a acabar amb els retards en els pagaments que se succeïen des de l'inici, i el procés de modificació era el causant de les demores en els pagaments produïts en 2015. Finalment, es va subscriure un nou conveni, amb efectes des del 25 de gener de 2016, que ha permés que tots els actors pogueren continuar prestant la seua col·laboració per al funcionament del Punt de Trobada, cosa que va determinar el tancament de la queixa.

4.2.8. Drets en matèria d'igualtat, no-discriminació i violència de gènere

La Llei de creació del Síndic de Greuges l'habilita per a actuar davant de les administracions, autonòmica i local, de l'àmbit de la Comunitat Valenciana, incloent-hi organismes autònoms, empreses i la resta d'ens públics, com també gestors de servicis públics. No obstant això, el Síndic no ha evitat actuar davant del que ha considerat violacions dels drets en matèria d'igualtat i no-discriminació, encara que aquestes tingueren el seu origen en actuacions d'ens o empreses privades. Així, ha provocat la intervenció de les administracions competents en supòsits com el d'un anunci d'una cadena de distribució que demanava exclusivament dones per a una campanya de Nadal. També ha actuat en un altre supòsit en què una persona transsexual va ser denigrada públicament en una caixa d'un supermercat, per no coincidir la filiació de la seua targeta de crèdit amb el seu aspecte físic. De la mateixa manera, el Síndic ha acudit a la Fiscalia quan ha considerat que hi havia un possible delicte, com en el cas d'uns anuncis que convocaven a un curs de seducció.

4.2.8.1. Actuacions davant de casos de violència de gènere

El Síndic és extraordinàriament sensible davant de la greu violació dels drets fonamentals que produeixen tots els episodis de violència de gènere. La nostra actuació en aquesta matèria és constant, com també la participació en activitats orientades a sensibilitzar la societat de la gravetat d'aquest assot constant. L'escàs nombre de queixes presentades pel funcionament dels recursos públics d'ajuda a les víctimes, tenint en compte l'enorme dimensió del problema, fa pensar en un insuficient esforç dels poders públics per a posar en pràctica i donar a conèixer els instruments institucionals de suport

a qui pateix aquest tipus d'agressions i amb un limitat coneixement del conjunt de drets que emparen, tant les persones adultes com les menors.

La queixa núm. 1600873 es va tramitar davant de l'exigència inicial de l'Ajuntament d'Alzira del requisit d'un mínim de temps d'empadronament per a atorgar la targeta social de transport, quan la sol·licitant, víctima de violència de gènere, havia hagut de refugiar-se a València en un habitatge gestionat per la Conselleria, per a garantir la seua seguretat i la del seu fill menor. Després d'un informe dels servicis socials municipals que certificava les circumstàncies del cas, l'Ajuntament va atorgar la targeta sol·licitada. Arran d'aquesta queixa, l'informe de la Conselleria d'Igualtat donava compte de la possibilitat d'emetre certificats de permanència en centres o habitatge gestionats per a víctimes de violència, la qual cosa hauria de permetre l'accés a ajudes que requereixen períodes determinats d'empadronament en els diferents municipis.

En 2016 es va iniciar l'elaboració d'un informe sobre els recursos existents a la Comunitat Valenciana per a atendre i protegir les dones víctimes de violència de gènere. Es preveu la seua publicació en el segon trimestre del 2017.

4.2.8.2. Prestacions d'ajuda de l'art. 27 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere

De vegades, les administracions resulten excessivament rigoristes a l'hora d'interpretar la lletra de la llei, ja que obvien la seua finalitat protectora i això desnaturalitza la seua pròpia raó de ser. A tall d'exemple podem esmentar la queixa núm. 1513594, que porta causa de la denegació de l'ajuda prevista per a dones víctimes de violència de gènere perquè la sol·licitant estava treballant com a netejadora, amb una activitat de quatre hores i mitja la setmana i un salari de 90 euros al mes. En el seu informe, la Conselleria d'Igualtat esgrimeix el que disposa l'article 3 del Reial decret 1452/2005, i l'article 2 de l'Ordre de 3 de maig de 2007, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula la concessió de l'ajuda. En ambdós articles es requereix que la sol·licitant “tinga especials dificultats per a obtindre una ocupació”, fet que s'haurà d'acreditar mitjançant un informe del Servei Valencià d'Ocupació i Formació. De forma expressa, la Conselleria manifesta que: “Estar en situació laboral activa és incompatible amb el requisit exigint en la normativa: tindre especials dificultats per a obtindre una ocupació, i aquest és el motiu de la denegació de l'ajuda sol·licitada”. El subratllat és de la Conselleria.

El Síndic entenia que una persona amb voluntat de treballar, com demostra la promotora de la queixa amb la seua activitat de netejadora, que només aconsegueix una ocupació tan precària i de tan escàs salari, indubtablement es troba dins del supòsit emparat per les normes que, en un altre dels apartats dels articles esmentats, estableixen el límit del 75% del salari mínim interprofessional, per damunt del qual no es té dret a la prestació. És obligat concloure, per tant, que quan es parla “d'una ocupació” s'està fent referència a un que proporcione, almenys, aqueix límit d'ingressos, fet que no és el cas.

Sobre la base d'aquest raonament i en informes rebuts d'altres instàncies, com ara el SERVEF o la Direcció General de l'Institut Valencià de les Dones i per la Igualtat de Gènere, el Síndic va resoldre recomanar una nova valoració de l'expedient de la sol·licitant, alhora que suggeria la modificació de l'Ordre de 3 de maig de 2007, de la Conselleria de Benestar Social, perquè els servicis socials pogueren emetre informes

acreditatius de les circumstàncies socials, que permeteren al SERVEF incorporar-los per a facilitar la concessió de l'ajuda. En el mateix sentit se suggeria al Consell una actuació davant del Govern d'Espanya per a modificar la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, i el Reial Decret 1452/2005, de 2 de desembre, que la desenvolupa, de manera que pogueren contribuir més eficaçment a l'èxit de la finalitat protectora que es troba darrere de la seua concepció.

En la seua resposta, la Conselleria no accepta revisar l'expedient perquè resulta un tràmit complex i costós però informa de la tramitació d'un de nou amb proposta de concessió de l'ajuda. Simultàniament ens suggeria traslladar les propostes de modificació de la normativa estatal, suport de l'Ordre autonòmica, al Defensor del Poble, i així ho vam fer.

4.2.8.3. Discriminació per gènere

Malgrat que pot resultar bastant paradoxal, durant l'exercici de 2016 en el Síndic només es va rebre una queixa que tinguera com a causa una discriminació per raó de gènere. A través de la queixa núm. 1600073, el promotor, estudiant de Treball Social en la Universitat de València, en l'itinerari d'igualtat i benestar social, va denunciar haver sigut rebutjat per a unes pràctiques en el Centre Municipal de la Dona-CMIO, de València, per la seua condició d'home. En el seu informe, l'Ajuntament de València sosté el següent: “la nostra pròpia experiència diària amb dones ens ha fet sempre plantejar-nos que la millor atenció que podem impartir és la de dones cap a dones, en aquest cas dones professionals cap a dones víctimes”. D'altra banda, manifesta que tots els anys en la sol·licitud formulari per a pràctiques inclouen una nota específica perquè només se seleccionen alumnes dones. Per la seua banda, la Universitat va informar que la Facultat de Ciències Socials desconeixia els motius de l'exclusió i va intentar resoldre el problema mitjançant l'oferta d'un altre centre per a pràctiques. El ciutadà lamenta haver hagut de realitzar aqueixes pràctiques en un àmbit que no correspon al seu itinerari formatiu.

En la resolució d'aquesta queixa, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de València la modificació dels criteris d'admissió d'estudiants en pràctiques per a evitar les exclusions per raó de gènere, i que les dues places que s'ofereixen es distribuïren paritàriament i combinant la distribució de tasques de manera que es pogueren atendre per una dona els supòsits que així ho requeriren. Paral·lelament, es va recriminar la Universitat perquè no advertia l'alumnat del requisit exclouent, alhora que se li recomanava l'exclusió de la seua oferta de pràctiques externes d'aquelles propostes que contingueren discriminacions per raó de gènere. L'Ajuntament de València va contestar que acceptava la recomanació del Síndic, com també ho va fer la Universitat de València.

4.2.8.4. Exclusió de dones amb malaltia mental dels dispositius per a víctimes de violència de gènere

A través de la queixa núm. 1601883, un ciutadà expressa la seua disconformitat amb l'actuació de la Conselleria d'Igualtat, que impedeix l'ús dels dispositius específics per a dones víctimes de violència de gènere que tenen malaltia mental, i sol·licita una modificació normativa respecte d'això. En el seu informe, la Conselleria manifesta que “el tipus d'assistència i suport que ofereix la xarxa de centres especialitzats per a dones víctimes de violència no és l'adequat per a les dones amb trastorn mental greu, atés que

presenten un intens deteriorament funcional”, i conclou que, quan s'ha posat en pràctica el que el promotor sol·licita, s'han provocat situacions difícils per a altres usuàries i per als seus fills, tenint en compte, a més, que el personal dels centres no té formació específica en salut mental, ni en psiquiatria.

La queixa es tanca en manifestar la Conselleria la seua disposició a “redefinir els recursos públics destinats tant a dones víctimes de violència de gènere com a dones que presenten un altre tipus de problemàtica afegida”.

4.2.9. Àmbit de protecció a la infància i l'adolescència

Amb caràcter general cal destacar dues qüestions que resulten d'especial rellevància perquè afecten l'organització i adequació del sistema de protecció a la infància a la Comunitat Valenciana.

La primera qüestió és l'absència d'una planificació actualitzada, atés que el II Pla Integral de la Família i Infància va quedar sense vigència l'any 2010. Amb posterioritat no s'ha redactat un nou pla, fet que provoca una absència de directrius clares en una matèria tan complexa com la que ara ens ocupa.

La segona qüestió està referida a la falta d'adequació de la normativa autonòmica a la normativa estatal. Les modificacions legals operades en l'àmbit estatal gràcies a la publicació i l'entrada en vigor de la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol i la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i adolescència, no han tingut reflex, després d'any i mig de la seua entrada en vigor, en una nova normativa autonòmica que s'ajuste als avanços produïts per la legislació estatal citada.

L'absència de planificació i la falta d'adequació del marc jurídic en matèria de protecció a la infància són un reflex de l'absència del necessari lideratge de l'Administració autonòmica en matèria de protecció a la infància i l'adolescència, que condueix cap a una perillosa deriva en què l'organització i el desenvolupament del sistema pot ser desajustat i no donar resposta a les necessitats canviants de les persones menors d'edat.

En distintes queixes tramitades pel Síndic de Greuges s'ha fet especial referència a la necessitat que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives aborde amb urgència l'elaboració de la planificació del Sistema d'Atenció a la Infància i Adolescència a la Comunitat Valenciana, com també que adequie la normativa actualment vigent a la promulgada en l'àmbit estatal.

4.2.9.1. Actuacions de protecció davant de situacions de risc

El nou marc legal estatal regula de forma molt detallada les actuacions que han de seguir les administracions públiques competents en matèria de valoració, declaració i intervenció davant de situacions de risc en què pogueren trobar-se les persones menors d'edat.

Defineix la situació de risc i amplia els àmbits en què poden aparéixer les circumstàncies i/o mancances que generen aquesta situació, a banda de l'àmbit familiar, al social i a l'educatiu. Estableix els principis i objectius que han de complir les

intervencions de les administracions públiques davant de situacions de risc (garantir els drets del menor, disminuir indicadors de risc, promoure mesures de protecció i la preservació de l'entorn familiar).

Encara que el concepte de situació de risc va ser introduït en la Llei orgànica 1/96, de protecció jurídica del menor, les modificacions legals introduïdes en 2015 comporten un veritable repte en una nova forma de concebre i dissenyar el sistema de protecció. La pedra angular del sistema no ha de continuar sent les mesures de separació familiar, sinó que cal apostar decididament per les anomenades mesures de preservació familiar (manteniment del menor en la seua pròpia família, sempre que no siga inconvenient per al seu interès).

La Llei 12/2008, de 3 de juliol, de la Generalitat, de protecció integral a la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana, atribueix la detecció, valoració, apreciació i declaració de les situacions de risc a les entitats locals.

La qüestió competencial en matèria de prestació de servicis socials ha sigut objecte d'informe en aquesta institució, promoguda pel Col·legi Professional de Treball Social d'Alacant, a què s'ha fet referència en el present informe anual.

La Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència, diferencia dos graus d'intensitat en la intervenció de les entitats públiques competents davant de situacions de risc. La primera implica la **valoració** i posada en marxa d'un projecte d'intervenció social i educatiu familiar que manté el menor en el seu medi familiar. En aquest primer nivell d'intervenció s'ha de comptar amb la participació i el consens de la família i el menor.

Ara bé, l'omissió de la col·laboració preceptiva, per part dels progenitors, donarà lloc a la **declaració** administrativa de situació de risc. La resolució de declaració de situació de risc correspon emetre-la a les entitats públiques competents que, com s'ha dit, són les entitats locals.

Una vegada transcorreguts 18 mesos des de l'entrada en vigor de la Llei 26/2015, de 28 de juliol, no s'ha desenvolupat cap normativa que permeta la unificació de criteris i procediments tècnics i administratius per a formalitzar les declaracions de situació de risc. Cada entitat local, en el millor dels casos, està dissenyant i implantant el seu propi procediment, i en aquesta institució hem sabut que moltes entitats locals no el tenen. L'absència de regulació del procediment per a declarar situacions de risc no solament propicia l'heterogeneïtat d'actuacions, sinó que, a més, genera inseguretats jurídiques en les famílies i menors amb què s'intervé.

4.2.9.2. Actuacions de protecció. Situacions de desemparament

En els casos que l'entitat local competent per a intervindre davant de situacions de risc considere que hi ha una situació de desprotecció que pugui requerir la separació del/la menor del seu àmbit familiar o quan no s'hagen assolit els objectius marcats en el projecte d'intervenció social i educatiu familiar, n'hauran d'assabentar l'entitat pública competent, que, en el cas de la Comunitat Valenciana, és la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, i ho hauran de comunicar al Ministeri Fiscal.

El procediment que regula la declaració de desemparament va ser establert pel Decret 93/20011, de 22 de maig, del Consell, que regula el Reglament de Mesures de Protecció Jurídica del Menor a la Comunitat Valenciana i la seua modificació per Decret 28/2009, de 20 de febrer.

Igualment, i des de l'àmbit de la intervenció tècnica administrativa, la llavors Conselleria de Benestar Social va publicar l'any 2002 una sèrie de documents que amb el nom de "Paper de l'àmbit (sanitari; policial; social; educatiu) en la detecció i l'abordatge de situacions de desprotecció o maltractament infantil", estableix criteris per a la detecció, valoració i intervenció.

El Síndic de Greuges ha tramitat una queixa d'ofici (núm. [1511272](#)) sobre l'exercici de la tutela de menors per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. En la resolució de la queixa referida es van emetre recomanacions i suggeriments referits als assumptes següents:

- Actuacions davant de situacions de risc.
- Procediment de declaració i execució de desemparaments.
- Actuacions posteriors a la declaració de desemparament (acolliment residencial; acolliment familiar; punts de trobada).
- Procediment per al cessament de la declaració de desemparament.
- Coordinació interadministrativa.

En la data de tancar el present informe anual, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no s'ha pronunciat respecte d'això.

4.2.9.3. Assumptes tractats pel Síndic de Greuges en relació amb els canvis operats per la legislació estatal

Els canvis introduïts per la normativa estatal afecten qüestions essencials en l'àmbit de la protecció a la infància i l'adolescència, com ara el reforç del dret del menor perquè el seu interès superior siga prioritari, de manera que calga especificar-ho en la motivació de qualsevol decisió que s'adopte; el desenvolupament del dret del menor a ser oït i escoltat; l'ingrés de menors en centres de protecció específics per a menors amb problemes de conducta; la prioritització de l'acolliment familiar sobre el residencial, una prioritat que es torna imprescindible per als menors de 0-3 anys i de 3-6 anys (de forma progressiva); l'obligació de valorar l'impacte en la infància i l'adolescència en tots els projectes normatius; l'atenció a menors extutelats, etc.

1.1. Acolliment de menors 0-6 anys

Les mesures de protecció previstes per a l'atenció a menors que han sigut declarats en situació de desemparament i respecte dels quals la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha assumit la tutela, han sigut igualment modificades per la legislació estatal.

Així, com ja hem dit, es dóna prioritat a l'acolliment familiar sobre el residencial i no es pot acordar l'acolliment residencial de menors d'edats compreses entre els 0-3 anys, llevat del supòsit d'impossibilitat adequadament acreditada. Aquesta limitació és aplicada progressivament i en el termini més breu possible per als menors de 4-6 anys.

Per a l'atenció a menors amb problemàtiques especials, la legislació estatal regula l'acolliment especialitzat que podrà ser professionalitzat.

Respecte d'aquesta qüestió, l'acolliment familiar i residencial de menors d'edats compreses entre els 0-6 anys, el Síndic de Greuges ha tramitat, al llarg de 2016, una **queixa d'ofici** la resolució de la qual va ser emesa al gener de 2017.

A partir de les dades que consten en la queixa d'ofici vam poder comprovar, entre altres qüestions, que el nombre de menors de 0-6 anys ingressats en centres de protecció de la Comunitat Valenciana s'ha mantingut per damunt dels 85 casos, i no ha estat acreditada la impossibilitat d'adoptar un altre tipus de mesura.

La resolució emesa pel Síndic de Greuges insisteix en la necessitat d'adequar la normativa autonòmica a l'estatal, com també d'elaborar la `panificació del Sistema de Protecció a la Infància i Adolescència. Convé recordar que la Llei 26/2015, de 28 de juliol, va introduir la modificació de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil, que en la seua disposició addicional setena estableix:

Les administracions públiques, en l'àmbit de les seues competències respectives, hauran d'aprovar plans específics de protecció per als menors de sis anys en què es recullen mesures concretes de foment de l'acolliment familiar d'aquests.

Igualment es recomana a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que revise tots els expedients de menors d'edats compreses entre els 0-6 anys que actualment romanen en centres, a fi de promoure les mesures que convinga (acolliment familiar o reagrupament familiar) segons la valoració del cas.

Cal destacar en aquest punt la recomanació del Síndic de Greuges que siguen redefinits els centres d'acollida de menors 0-6 i que se'ls assigne la funcionalitat que convinga dins d'un nou model de protecció a la primera infància i que, en tot cas, s'aprofite l'experiència i el saber fer dels professionals que hi exerceixen el seu treball.

1.2. Acollidors familiars

La legislació estatal ha regulat els drets i deures dels acollidors familiars, que conformen un veritable estatut en la seua relació amb les administracions públiques. Aquest canvi requereix un tractament especial en la futura normativa autonòmica.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha incorporat durant 2016 millores en el programa d'acolliment familiar referent als mòduls econòmics de les prestacions que reben les famílies en concepte de mantenció (reconeixement de la prestació com a dret subjectiu, equiparació de la quantia de les prestacions entre famílies d'acollida aliena i extensa).

Respecte d'això s'ha pronunciat el Síndic de Greuges en la seua queixa [núm. 1501640](#), tramitada d'ofici, el tancament de la qual es va produir al febrer de 2016, en acceptar la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives les recomanacions emeses.

No obstant això, les millores introduïdes per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, durant 2016, s'han presentat queixes davant d'aquesta institució, per famílies

d'acollida que denuncien les demores en el cobrament de les referides prestacions. En el tràmit d'aquestes queixes s'ha observat que la Conselleria ha regulat la prestació com un dret subjectiu, cosa que requeria un rang normatiu de decret la publicació del qual es va demorar fins al 27 d'abril de 2016 (Decret 46/2016, de 22 d'abril). La tramitació de les prestacions va provocar una demora en el seu cobrament d'un mínim de sis mesos, encara que el primer pagament va incorporar els efectes retroactius des de l'1 de gener de 2016. D'acord amb allò que ha indicat la Conselleria, els canvis normatius introduïts en aquesta matèria comportaran l'agilització en el cobrament de prestacions, a partir de l'1 de gener de 2017.

1.3. Acolliment residencial

Respecte de l'acolliment residencial, la normativa estatal regula les obligacions bàsiques dels servicis i centres respecte dels menors acollits i obliga les entitats públiques a habilitar-los administrativament i garantir el compliment d'estàndards de qualitat i accessibilitat per a cada tipus de servici. Cal recordar que la normativa que regula la tipologia i les condicions materials i de funcionament dels centres de protecció de menors a la Comunitat Valenciana data de 2003 i 2008 (Ordre de 19 de juny de 20013, i Ordre de 17 de gener de 2008, ambdues de la Conselleria de Benestar Social), i per tant no han sigut adequades a l'actual normativa en matèria de protecció a la infància i l'adolescència.

La necessitat d'adequació de la normativa reguladora de la tipologia, condicions materials, organitzatives i de personal dels centres de protecció a la Comunitat Valenciana és major, si és possible, atés que la llavors Conselleria de Benestar Social va arbitrar models de places residencials no previstes en la normativa vigent. Respecte d'això ja es va pronunciar el Síndic de Greuges en les recomanacions realitzades en la queixa [d'ofici núm. 1314428](#).

Quant a l'acolliment residencial, s'ha de destacar en aquest informe la queixa d'ofici tramitada pel Síndic de Greuges motivada pel deficient estat d'habitabilitat en què es troba el Centre d'Acollida de Menors Els Estels, situat a Alacant. En la seua resolució, el Síndic de Greuges va recomanar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que, de manera urgent, adoptara les mesures necessàries per a garantir la seguretat dels menors atesos en el centre, com també que les seues condicions d'estada es desenvolupen en un espai que complisca la normativa vigent en aquesta matèria a la Comunitat Valenciana (queixa [núm. 1603487](#)).

En la seua resposta, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va informar que en 2017 duria a terme les actuacions necessàries per a escometre la reforma integral de l'edifici.

Una especial preocupació mereix al Síndic de Greuges l'acolliment residencial en centres de protecció específics de menors amb problemes de conducta, regulats en la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència. Aquests centres estan destinats (com a últim recurs) a l'atenció a menors subjectes a guarda o tutela de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, diagnosticats de problemes de conducta, que presenten conductes disruptives o dissocia'ls recurrents, transgressores de les normes socials i els drets de tercers, quan a més així estiga justificat per les seues necessitats de protecció i determinat per una valoració psicosocial especialitzada. En aquests centres està prevista la utilització de

mesures de seguretat i de restricció de llibertats o drets fonamentals, la qual cosa motiva l'especial preocupació indicada inicialment.

El Síndic de Greuges ha obert una queixa d'ofici (1513601) i al llarg del seu tràmit ha visitat tots els centres d'aquesta tipologia que es troben en funcionament a la Comunitat Valenciana. Encara, fins la data de redactar esta Memòria, no s'ha emés resolució de la queixa, volem destacar que, per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no s'han adoptat, fins a la data, les mesures necessàries en el seu àmbit competencial per a l'efectivitat de la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol.

Respecte d'això, i com a referència prèvia, el Síndic de Greuges es va pronunciar sobre l'atenció residencial a menors amb problemes de conducta en una queixa tramitada en 2013 i la resolució de la qual es pot consultar en la web del Síndic (queixa [núm. 1316338](#)).

1.4. Obligació de valorar l'impacte en la infància i l'adolescència en tots els projectes normatius

La Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del Sistema de Protecció a la Infància i a l'Adolescència, en vigor des del 18 d'agost de 2015, va introduir modificacions, entre altres normes, a la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor.

Entre aquestes modificacions s'afegeix un article 22 *quinquies* que, amb el títol "Impacte de les normes en la infància i l'adolescència", diu: "Les memòries de l'anàlisi d'impacte normatiu que han d'acompanyar els avantprojectes de llei i els projectes de reglaments hauran d'incloure l'impacte de la normativa en la infància i en l'adolescència.

En el Projecte de pressupostos 2016 de la Generalitat Valenciana, publicat en la web de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, apareixen els informes següents:

- Memòria de beneficis fiscals.
- Informe d'impacte de gènere.
- Informe de seguiment d'assoliment d'objectius exercici 2014.

Hi vam detectar l'omissió del preceptiu informe d'impacte sobre la infància i l'adolescència, i el Síndic de Greuges va tramitar una queixa d'ofici (queixa núm. 1513402) a fi de conèixer les mesures concretes que s'adoptarien des de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a assegurar la inclusió, en avantprojectes de llei i en els projectes de reglaments, del preceptiu informe d'impacte sobre la infància i l'adolescència.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va informar de la promoció en tota l'Administració de la Generalitat, de mesures que asseguren el compliment del que estableix la Llei 26/2015, de 28 de juliol.

Per a això va valorar l'oportunitat d'utilitzar estudis i indicadors d'impacte sobre la infància i l'adolescència dissenyats amb rigor i ja implantats per entitats que són referent internacional en aquesta matèria, com ara UNICEF. Igualment informa que s'estava estudiant l'oportunitat de promoure la formació específica per al personal de la

Generalitat que haja de realitzar aquests informes d'impacte en la infància i l'adolescència de les polítiques públiques del Consell, a través de l'IVAP.

4.2.9.4. Assumptes tractats en l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges

- **Violència, assetjament i ciberassetjament en les escoles (queixa d'ofici núm. 1511271)**

L'any 2007, el Síndic de Greuges va presentar l'Informe especial davant de les Corts amb el títol *L'escola: espai de convivència i de conflictes*. De les vint-i-dues recomanacions que contenia l'informe, deu es referien específicament a l'atenció a situacions de maltractament entre iguals en l'àmbit escolar.

Per a l'atenció als problemes de convivència que es presenten en l'escola, la Conselleria d'Educació va posar en funcionament el Pla de Prevenció de la Violència i Promoció de la Convivència (PREVI) i va crear un registre central d'incidència que es produeixen en els centres colars de la Comunitat Valenciana.

De la mateixa manera van ser creades les Unitats d'Atenció i Intervenció, per a donar resposta i assessorar a la comunitat educativa, derivant, si és el cas, als servicis d'atenció psicològica externa.

Durant 2016 han sigut molt freqüents les notícies aparegudes en els mitjans de comunicació de casos de menors d'edat que són objecte de violència, assetjament o ciberassetjament en les seues escoles, de manera que s'ha identificat pels i per les components del Ple de l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges com un problema especialment rellevant.

Per aquests motius, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana va obrir una queixa d'ofici que tenia com a objectiu conèixer l'evolució quantitativa i qualitativa de casos d'assetjament i violència escolar, com també els programes i protocols per a atendre aquests casos i quina n'era l'efectivitat.

Atesa la complexitat de l'assumpte que s'havia de tractar, a més de les dades requerides a les administracions implicades (principalment Conselleria d'Educació), al si de l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges es va constituir un grup de treball les conclusions del qual seran presentades a les Corts al llarg del primer quadrimestre de 2017.

- **Problemàtica de xiquets refugiats (queixa d'ofici núm. 1601485)**

El Síndic de Greuges va conèixer les dades facilitades per EUROPOL, referides als xiquets i xiquetes refugiats desapareguts en el procés de fugida dels seus països d'origen.

Les dades facilitades parlen d'un nombre aproximat de 10.000 xiquets i xiquetes que han entrat al continent europeu, sols o acompanyats per adults, i han desaparegut o estan sense localitzar. La majoria d'aquests xiquets i xiquetes han desaparegut després d'haver sigut registrats en el país d'arribada.

Sempre segons la font informativa citada, molts d'aquests menors cauen sota el control de màfies i són utilitzats per a la prostitució infantil, els treballs forçats o esdevenen xiquets i xiquetes del carrer que viuen en la indigència.

El denominador comú de tots ells és el seu afany per fugir del control de les autoritats perquè temen ser retornats als seus països d'origen.

Davant d'aquestes informacions, el tema va ser considerat especialment rellevant pel Ple de l'Observatori del Menor i per això el Síndic de Greuges va obrir una queixa d'ofici per a conèixer si aquesta problemàtica està sent detectada a la Comunitat Valenciana, com també les actuacions previstes per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a assegurar l'atenció dels xiquets i les xiquetes afectats.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va indicar, en el seu informe de data 29/04/2016, que no s'havien detectat a la Comunitat Valenciana casos de menors que es trobaren en la situació abans descrita, per la qual cosa es va resoldre el tancament i l'arxivament de la queixa, sense perjudici que posteriors circumstàncies aconsellen la seua reobertura.

No obstant això i atés que la informació demanada indicava que els menors estrangers que són atesos en el sistema de protecció responen més al perfil de menors estrangers no acompanyats (MENA), es va proposar l'obertura de queixa d'ofici respecte d'això.

- **Menors estrangers no acompanyats (queixa d'ofici núm. 1612331).**

Sobre la problemàtica dels menors estrangers no acompanyats ja es va pronunciar el Síndic de Greuges l'any 2012, i va emetre una sèrie de recomanacions fruit de la tramitació de la queixa d'ofici núm. 1110472, les recomanacions de la qual poden ser consultes en la nostra pàgina web.

Les dades aparegudes en els mitjans de comunicació mostren l'augment de casos de menors estrangers no acompanyats que han de ser atesos pel sistema de protecció a la infància de la Comunitat Valenciana.

Per això, vam obrir una queixa d'ofici a fi d'investigar i de supervisar els fets descrits, en relació amb l'arribada i l'atenció prestada a menors estrangers no acompanyats a la Comunitat Valenciana.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha emés un informe el passat 17 de gener de 2017, en el qual apareix reflectit el nombre i perfil de menors estrangers no acompanyats respecte dels quals s'han adoptat mesures de protecció (tutela i/o guarda). Les dades aportades informen que des de l'1 de gener de 2016 han sigut atesos 154 menors estrangers no acompanyats en el sistema d'atenció a la infància i adolescència de la Comunitat Valenciana.

En la data elaboració del present informe anual s'està redactant la resolució del Síndic de Greuges sobre la queixa d'ofici de referència.

4.2.9.5 Altres assumptes de rellevància

- **Revisió de grau de dependència a menors d'edat (queixa núm. 1507779)**

Després de l'aparició en els mitjans de comunicació d'una notícia en què els pares d'un menor de huit anys denunciaven la reducció del grau de dependència reconegut al seu fill, que passava d'un grau 3, nivell 2 de dependència a un grau 1 nivell 1, es va iniciar una queixa d'ofici en el Síndic de Greuges a fi de conèixer el procediment seguit per a la valoració de la situació de dependència i discapacitat del menor, les necessitats que presenta la seua patologia, els recursos de què hauria de disposar per a la seua adequada atenció i l'accés a aquests.

La reducció del grau de dependència va implicar que el menor deixara de percebre la prestació econòmica per curador no professional que inicialment li va ser assignada. La falta de percepció de la prestació i la situació econòmica dels pares impedia que el menor rebera l'atenció sanitària prescrita pel seu metge rehabilitador.

El Reial decret 174/2011, d'11 de febrer, pel qual s'aprova el barem de valoració de la situació de dependència establert per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció d'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, recull en el seu annex II l'Escala de Valoració Específica de Dependència per a persones menors de tres anys (EVE). La valoració de les persones entre 0-3 anys té caràcter no permanent i s'estableixen revisions d'ofici periòdiques als 6,12,18,24 i 30 mesos. Als 36 mesos totes les persones hauran de ser novament avaluades amb el Barem Valoració Dependència (BVD) per a persones majors de 3 anys.

El Decret 18/2011, de 25 de febrer, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el dret a les prestacions del sistema valencià per a les persones en situació de dependència recull en l'article 14 el procediment de revisió del reconeixement de la situació de dependència que, en el punt 2 diu específicament:

Quan el grau i nivell haguera sigut reconegut amb caràcter temporal, el sol·licitant o el seu representant legal hauran d'instar la revisió amb anterioritat al venciment del mateix. No obstant això, les resolucions de reconeixement de situació de dependència, de caràcter temporal dels menors de díhuit anys seran revisades d'ofici abans de la seua data de finalització d'efectes.

En la resolució del Síndic de Greuges de data setembre de 2016 vam emetre recomanacions que urgeixen a emetre la resolució de l'expedient de revisió del grau de dependència i la resolució d'un programa individual d'atenció que reconega els efectes retroactius.

Però, més enllà d'aquestes recomanacions concretes, el Síndic de Greuges considera indispensable l'estudi integral de les necessitats del menor a fi de garantir que es disposen els mitjans necessaris per a assegurar el dret reconegut a tot xiquet al gaudi del més alt nivell possible de salut i a servicis per al tractament de les malalties i la rehabilitació de la salut.

4.3. Dret a l'educació

L'art. 27 de la Constitució Espanyola reconeix a tots els ciutadans el dret a l'educació. És un dret que té per objecte el ple desenvolupament de la personalitat humana en el respecte als principis democràtics de convivència i als drets i llibertats fonamentals recollits, respectivament, en els títol I i II de la Constitució espanyola i l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

I, en aquest sentit, el dret a l'educació, a accedir al sistema educatiu, els beneficiaris del qual són tots els ciutadans espanyols sense cap discriminació per raons ideològiques, religioses, socials, de sexe, raça o naixement o de qualsevol altra índole (art. 14 C.E.), com també els estrangers menors d'edat, engloba l'accés a un ensenyament bàsic, gratuït, obligatori i el dret a obtenir la titulació acadèmica corresponent i l'accés al sistema públic de beques, ajudes i subvencions a l'estudi, a més que comprén una sèrie de drets connexos entre si en què destaquen els següents:

- a) Dret a l'escolarització pública i gratuïta en l'ensenyament bàsic obligatori
- b) Dret dels pares a la lliure elecció de centre
- c) Dret a la creació de centres docents
- d) Dret a la compensació de desigualtats en l'àmbit educatiu
- e) Dret a la participació
- f) Dret a unes infraestructures escolars i esportives dignes
- g) Dret a la docència en condicions de convivència.

En el present exercici, independentment de les qüestions que en l'àmbit educatiu són habituals, com ara les relatives a l'absència d'actuacions en determinats centres educatius integrats exclusivament per instal·lacions provisionals prefabricades (“barracons”) i substituir-los per espais educatius adequats per a impartir una educació de qualitat, l'exigència de dotació de mitjans materials i humans per a atendre els menors amb necessitats educatives especials escolaritzats, ja siga en aules ordinàries, ja siga en aules específiques d'educació especial, etc., s'ha significat per una especial conflictivitat, sens dubte, a causa de l'entrada en vigor de nombroses disposicions normatives, com ara les referides al denominat programa Xarxa Llibres, la implantació de jornada contínua en els centres escolars (fonamentalment pel que fa al procés de votació), i les queixes relatives al denominat “arranjament escolar” i la disconformitat dels centres privat-concertats amb la supressió d'unitats.

Així mateix, un altre dels temes que els ciutadans han sotmés a la nostra consideració són els relatius a la reivindicació dels pares d'alumnes d'educació infantil (1r cicle) perquè els centres estiguen dotats d'un educador/a que puga atendre les seues necessitats higièniques quan no controlen esfínters, vomiten, etc., i puguen ser atesos amb immediatesa sense que siguen els pares qui hagen d'acudir a canviar-los.

En relació amb les instal·lacions docents, cal dir que les queixes plantejades davant d'aquesta institució es refereixen, sobretot, a l'adequació de les instal·lacions docents, substancialment a les demandes de les associacions de pares per a l'adequació progressiva dels denominats “barracons”, instal·lacions prefabricades “provisionals”, en algunes ocasions amb més de 30 anys d'antiguitat, i que obliguen l'alumnat que les suporta a passar tota l'educació bàsica obligatòria en instal·lacions senzillament no aptes

per a impartir una educació de qualitat i que els col·loca en una situació d'inferioritat respecte d'altres alumnes que sí que disposen de centres adequats a la legislació vigent en matèria de requisits que han de reunir aquells; i l'absència cap d'actuació pública en determinats centres i que són coneguts àmpliament per la repercussió social que han generat.

La retirada d'elements de fibrociment també ha sigut objecte d'estudi pel Síndic de Greuges. És per això que no solament vam admetre a tràmit queixes a instància de part, sinó que també es va resoldre la incoació, d'ofici, d'una queixa, en tindre coneixement pels mitjans de comunicació de l'existència a la nostra Comunitat de com a mínim 80 centres on encara existeixen cobertes de fibrociment (uralita), prohibit a Espanya i a la resta d'Europa, i que exigeix ser retirat per tècnics especialistes a causa de la seua perillositat i que necessita, per a la realització dels treballs necessaris, dur-se a terme en els períodes de vacances. Donem compte d'aquesta queixa en el capítol corresponent d'aquest informe anual a les Corts.

L'exigència de mitjans materials i humans necessaris per a atendre els menors amb necessitats educatives especials escolaritzats en aules ordinàries o específiques d'educació especial és, any rere any, una de les preocupacions del Síndic de Greuges, per la qual cosa continuem insistint en les nostres resolucions davant de l'Administració pública valenciana perquè facilite a aquests menors escolars l'accés als recursos, mitjans, materials, ajudes específiques, professionals especialitzats, infermers escolars, etc. per a la seua participació en el procés d'aprenentatge en condicions d'igualtat respecte dels altres alumnes, de manera que puguen assolir els objectius educatius establits amb caràcter general per a tot l'alumnat. Es tracta d'una problemàtica en què han d'estar involucrades diverses conselleries, com són la d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, la d'Economia i Hisenda, i la de Sanitat Universal i Salut Pública, ja que es fa necessari millorar la coordinació entre aquestes per tal d'atendre els alumnes amb dificultats.

El Síndic de Greuges, en els diversos expedients tramitats sobre aquesta problemàtica, ha dirigit el seu discurs, principalment, a recordar que la situació d'atenció a les persones amb necessitats educatives especials ha de ser analitzada partint dels principis i de la filosofia establida en l'article 49 de la Constitució Espanyola i la normativa dictada a l'empara d'aquesta, de manera que l'objectiu final que l'actuació dels poders públics ha de perseguir en aquest àmbit, i en la mesura de les seues possibilitats garantir, és la millora de la qualitat de vida d'aquestes persones mitjançant la consecució de la seua plena integració social i, per això mateix, mitjançant l'èxit de la seua igualtat efectiva amb la resta del grup social.

I, en l'àmbit educatiu, la satisfacció d'aquestes necessitats es concretaria, com bé assumeix i destaca la normativa vigent respecte d'això, en la necessitat de dotar amb tots els mitjans materials i humans necessaris per a assolir la seua efectiva integració social.

En aquest exercici novament ens ha ocupat la situació en què, malauradament, sovint es troben els xiquets que pateixen discapacitat i diverses patologies greus associades generalment a la seua discapacitat, i que a l'hora d'accedir a l'escola no tenen la imprescindible dotació d'educadors i professionals de suport o fisioterapeutes, logopedes, pedagogs terapèutics, audició i llenguatge o personal universitari diplomats en infermeria, etc. per a facilitar la seua integració. Són constants les resolucions

dirigides a l'Administració pública valenciana perquè dispose els recursos materials i humans necessaris a fi que l'alumnat amb necessitats educatives especials, temporals o permanents, sensorials, físiques o psíquiques o de qualsevol altra índole, pugua assolir els objectius dins del sistema educatiu establits amb caràcter general per a tots els alumnes i perquè els siga oferida una atenció especialitzada.

També hem tingut l'oportunitat de pronunciar-nos sobre les necessitats d'alumnes amb superdotació intel·lectual, els pares dels quals exigeixen una flexibilització del seu període d'escolarització, tenint en compte que allò prioritari és l'interés superior del menor.

També ha sigut objecte d'estudi en aquest exercici la reivindicació de nombrosos pares per a la dotació d'educadors per a atendre les necessitats higienicosanitàries d'aquells alumnes quan no controlen esfínters, vomiten, etc.

Aquesta institució és conscient que la normativa aplicable als centres educatius no preveu aquesta figura (denominada "higienista" pels pares promotors de les queixes), però que podria ser equiparable a la d'educador en aules ordinàries i que sí que existeix en els centres d'educació especial, i en les aules del recentment implantat programa experimental d'incorporació del nivell educatiu de 2 a 3 anys en determinats CEIP.

En la majoria dels casos, les famílies es queixen que, generalment, només s'han posat en funcionament protocols d'actuació a fi que les pròpies famílies es facen càrrec dels menors en els casos anteriorment descrits i que es personen en els centres per a canviar els seus fills.

I és justament ací on rau el problema i l'origen de les queixes, ja que quan es produeixen "escapaments" i són els pares els qui han de desplaçar-se al centre, els menors es troben en una situació de desprotecció, inseguretats i humiliació en haver de romandre mullats davant de la resta de companys i a l'espera que els seus familiars acudisquen al centre a canviar-los, una circumstància que no sempre és factible per als pares, ja siga per motius laborals, perquè viuen lluny del centre o per qualsevol altra índole. Aquesta circumstància no és aprovada per aquesta institució com a defensor del menor i, fonamentalment, per la creença que abans de res ha de prevaldre l'interés superior del menor, i així ho vam comunicar a l'Administració educativa, tal com es pot comprovar si es visita la nostra pàgina web (queixes [núm. 1600001](#) i [1600003](#)).

Un altre aspecte analitzat per aquesta institució durant enguany, igual que en l'exercici anterior, és la disconformitat amb el denominat "arranjament escolar", que es va analitzar en diverses queixes on associacions de pares individualment, titulars de centres privat concertats i organitzacions sindicals denunciaven que la publicació de les instruccions de 26 de gener de 2016 de la Direcció General de Centres i Personal Docent sobre criteris generals per a la modificació de la composició d'unitats, llocs de treball i altres característiques en centres de titularitat de la Generalitat que imparteixen Educació Infantil (2n cicle), Primària i Educació especial vulnerava, fonamentalment, el dret dels pares a la lliure elecció de centre, com també l'eliminació d'unitats en l'escola privada concertada seguida per la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport de l'existència de places en l'escola pública.

Aquesta institució no va compartir el criteri que cal suprimir places en centres privat concertats seguint el principi de subsidiarietat de l'ensenyament privat concertat respecte del públic, ja que la legislació vigent reguladora del dret a l'educació estableix un règim dual per a la prestació del servei educatiu quant a l'ensenyament obligatori i gratuït, ja que el sistema educatiu vigent es basa en dos punts fonamentals, l'ensenyament públic i el privat concertat, en consonància amb l'art. 27.4 de la Constitució Espanyola.

És a dir, que la legislació educativa no atorga als centres privat concertats un caràcter subsidiari respecte dels centres públics, ja que, en cas contrari, la mera existència de places vacants en els centres públics justificaria la supressió d'unitats en l'ensenyament privat concertat, i és per això que emparem el dret dels pares a triar centre docent.

No obstant això, sí que admetem la competència exclusiva de l'Administració educativa en la regulació de l'ensenyament en tots els seus nivells, graus, modalitats i especialitats.

Una altra de les qüestions que també hem analitzat es troba determinada per aquelles queixes l'eix central de les quals estava constituït per les denúncies sobre el denominat programa Xarxa Llibres, un programa de gratuïtat de llibres de text dirigit a la creació d'un banc de llibres i material curricular per a l'alumnat d'Educació especial, Primària, ESO i Formació Professional Bàsica en els centres docents públics i privat concertats, fonamentalment pel que fa a la gestió, que es realitza a través dels ajuntaments.

Els promotors d'aquestes queixes lamentaven que, a pesar d'haver aportat el seu lot de llibres en perfecte estat, no havien rebut els del curs superior i els pares es trobaven obligats a adquirir-los.

Respecte de les disfuncions que s'han produït en aquest curs escolar 2016/17, i a fi de comprovar les correccions que si escau pretenga introduir la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, es va incoar una queixa d'ofici, la tramitació de la qual prossegueix en data tancament del present informe anual a les Corts.

La implantació de la jornada contínua en alguns centres docents també ha generat nombroses queixes de pares que denunciaven la falta de transparència, irregularitats en l'elaboració del cens, com també la precipitació del procés, ja que molts pares es van trobar a l'inici del curs que la modificació de la jornada escolar estava pràcticament implantada i que les votacions es van dur a terme després del dia 8 de setembre, data de l'inici del curs escolar, i sense que s'haguera informat els pares dels avantatges o desavantatges de l'opció. A més consideraven que la campanya només s'havia produït en favor, exclusivament, de la implantació, promoguda pel professorat, és a dir, que es va fer campanya exclusivament d'una opció, la d'implantació d'aquesta modalitat.

En conseqüència, aquesta institució considera que l'Administració educativa ha de valorar per al pròxim curs 2017/18 l'adopció de mesures que corregisquen les deficiències denunciades i que, fonamentalment, garantisca les activitats extraescolars a l'alumnat.

La informació acadèmica a pares i mares d'alumnes no custodis també ha sigut objecte de pronunciament d'aquesta institució. Respecte d'això, hem instat l'Administració educativa a dictar les instruccions necessàries perquè, en cas de pàtria potestat

compartida, ambdós progenitors, custodis o no, siguen puntualment informats de tot allò que afecte la formació i el desenvolupament integral dels seus fills i, en particular, a tot allò que s'ha relacionat amb la seua estada en el centre escolar, ja siguen activitats purament escolars o extraescolars.

Finalment, volem dir que, igual que en anys anteriors, són merament testimonials les queixes que els universitaris valencians sotmeten a la nostra consideració, tal com queda reflectit en el capítol específic d'aquest informe, si bé enguany hem rebut i hem tramitat nombroses queixes d'alumnes de carreres tècniques en què, fonamentalment, exigien l'increment de grups en què s'impartira l'ensenyament en valencià en la Universitat Politècnica de València.

En general, podem assenyalar que l'Administració educativa està acceptant les resolucions emeses per aquesta institució en aquesta matèria.

4.4. Drets relatius a l'urbanisme i a l'habitatge

4.4.1. Urbanisme

Els principals problemes que hem investigat en 2016 en matèria urbanística han sigut els següents, exposats de forma resumida:

- a) la negativa o excessiva tardança a facilitar la informació urbanística sol·licitada per les persones o entitats;
- b) la necessitat d'obtindre determinades llicències municipals i autoritzacions autonòmiques per a realitzar actes d'ús i transformació del sòl;
- c) les ordres dirigides als propietaris de béns immobles perquè els mantinguen en adequades condicions de seguretat, higiene, decor i salubritat;
- d) la lentitud municipal i autonòmica a incoar i resoldre els expedients de restauració de la legalitat urbanística i sancionador davant de les construccions que es realitzen sense llicència o incomplint les seues condicions.

Respecte de la redacció i aprovació de plans urbanístics, hem rebut poques queixes, sobretot per l'escassa activitat urbanitzadora impulsada pels ajuntaments. Els efectes de la crisi immobiliària encara estan presents en aquest sector de l'activitat econòmica, ja que a penes es presenten plans per a la seua tramitació.

En l'àmbit de la gestió urbanística, hem continuat rebent queixes per part de propietaris afectats per urbanitzacions que no es van poder acabar a causa de la crisi econòmica, que tampoc poden recuperar els avals aportats al moment oportú per a garantir el pagament dels costos d'urbanització, i que els han de mantindre indefinidament amb el cost econòmic que comporta el manteniment dels avals i que, a més, han de pagar l'impost sobre béns immobles com si es tractara d'un sòl totalment urbanitzat.

Amb l'objecte de pal·liar els negatius efectes que tenen aquestes situacions per a les persones afectades, hem recomanat des de la reclassificació del sòl no desenvolupat,

fins a la devolució de l'aval als propietaris que tenen inscrites les seues finques amb garantia hipotecària, passant per un impuls de les mesures necessàries per a concloure les obres d'urbanització tenint en compte la precària situació econòmica d'algunes hisendes locals i propietaris, i finalitzant amb una petició als ajuntaments perquè sol·liciten al cadastre una minoració del valor cadastral dels immobles afectats.

La duresa de la crisi també es percep en les dificultats existents per part dels ajuntaments i de molts propietaris a l'hora d'afrontar les despeses derivades d'implantar els servicis urbanístics essencials en aquelles zones consolidades al moment oportú per l'edificació i que no compten amb clavegueram, pavimentació de les vies públiques, enllumenat, encintat de voreres, etc. La situació és complexa ja que, d'una banda, hi ha propietaris que desitgen implantar aquests servicis perquè tenen capacitat econòmica suficient per a pagar les elevades quotes d'urbanització i, d'altra banda, hi ha propietaris que no tenen prou diners i prefereixen continuar vivint en les seues cases sense aquests servicis. En tot cas, la decisió municipal d'implantar o no aquestes infraestructures rep una forta oposició d'una part important de les persones afectades.

D'altra banda, en els casos en què es decideix dotar de servicis urbanístics les zones consolidades per l'edificació, ens hem enfrontat amb un problema addicional. El cost d'urbanitzar, és a dir, instal·lar el clavegueram, enllumenat públic, pavimentació de vies, etc. no ha experimentat la mateixa depreciació que pateix en algunes zones el valor de mercat dels immobles. Dit en altres termes, els costos d'urbanització poden ser fins i tot superiors al valor de mercat dels habitatges afectats, per la qual cosa els propietaris han de sufragar una inversió poc o gens rendible que genera un fort impacte en el seu patrimoni personal.

Com ja hem dit al principi d'aquest apartat, en 2016 hem rebut moltes queixes relatives al mal estat de conservació i falta de neteja de solars, terrenys i edificis. Un primer problema és aconseguir que els ajuntaments actuen davant de les denúncies presentades per les persones afectades. Ara bé, una vegada dictada la corresponent ordre d'execució al propietari incomplidor, la localització de la qual no sempre és senzilla, el segon problema és aconseguir que la complisca, la qual cosa no sol succeir amb molta freqüència. En aquests casos, els ajuntaments, a causa del cost econòmic que això comporta, no solen acordar l'execució subsidiària a costa del propietari obligat, per la qual cosa la situació d'insalubritat persisteix en perjudici dels veïns afectats.

També hem investigat nombroses queixes sobre l'accés a la informació urbanística. La normativa urbanística valenciana reconeix el dret a rebre aquesta informació en el termini màxim d'un mes. L'objecte de les queixes que rebem es refereix a l'incompliment d'aquest termini –en alguns casos, es tarda a contestar més de 6 o 7 mesos; al lliurament incomplet de la informació o inexacte i, finalment, a la denegació injustificada d'aquesta.

Així mateix, les denúncies sobre obres executades sense llicència o amb incompliment d'aquesta segueixen mantenint-se any rere any i constitueixen una bona part de les queixes tramitades en 2016. Les persones que acudeixen al Síndic reclamen que l'Administració iniciï el corresponent expedient per a restablir la legalitat urbanística, acorde la demolició de les obres il·legalitzables, la reposició de la realitat alterada al seu estat anterior i la imposició de la corresponent sanció. El cas més freqüent és la falta de resposta administrativa. En altres supòsits s'ordena la demolició de les obres, però

l'Administració no actua per a aconseguir el seu compliment, per la qual cosa les construccions il·legals es consoliden sense derrocar-se.

En aquests casos, l'ajuntament ha d'imposar les multes coercitives que siguen necessàries per a aconseguir el compliment, tramitar el corresponent expedient sancionador i, si aquestes mesures no són efectives, executar la demolició a costa i en substitució del propietari incomplidor. No obstant això, aquestes mesures, a més de tindre un cert cost social per resultar en alguna ocasió impopulars, impliquen el previ desemborsament d'uns diners que no sobra en l'ajuntament i l'import del qual no saps si el podrà recuperar ni quan.

Finalment, resta donar compte de les nombroses queixes que hem continuat tramitant en 2016 en relació amb la protecció del patrimoni cultural valencià. La gran majoria es dirigeixen contra l'Ajuntament de València i la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana. En aquestes queixes es denuncia l'estat d'abandó d'immobles protegits com béns d'interés cultural o béns de rellevància local i del seu entorn. Els autors de les queixes denuncien, en primer lloc, la falta de resposta de les administracions públiques als seus escrits i, en segon lloc, la passivitat o lentitud en l'adopció de les necessàries mesures de protecció.

En termes generals, les administracions públiques competents en matèria de patrimoni cultural valencià tenen escassos mitjans econòmics per a destinar-los a la conservació i protecció dels immobles sense desviar-los de la prestació d'altres servicis públics obligatoris –educatius, sanitaris o socials- que també demanen les persones.

Enguany 2016 hem obert algunes queixes perquè les nostres recomanacions dictades en expedients tramitats durant anys anteriors no s'estaven complint. En alguns casos, hem arribat a dictar fins a tres recomanacions sobre un mateix immoble perquè no s'han adoptat les necessàries mesures de protecció o rehabilitació. Les raons esgrimides per les administracions públiques són les dificultats econòmiques o la falta de recursos per a realitzar unes obres que moltes vegades són tècnicament difícils d'executar amb la rapidesa desitjada.

4.4.2 Drets relatius a l'habitatge

4.4.2.1. Habitatge públic

Com en anys anteriors, l'escassetat d'habitatge públic en lloguer es conforma com la raó última que està darrere de les queixes que la ciutadania planteja davant del Síndic de Greuges. Com hem assenyalat en qualsevol classe d'informes i documents, la crisi econòmica ha posat de manifest les limitacions de la política d'ajuda a l'accés a l'habitatge que s'ha practicat a Espanya, durant dècades.

Aquesta política, orientada a facilitar l'accés a la propietat d'un habitatge a àmplies capes de població, amb ocupació estable i, per tant, amb ingressos disponibles, hi ha trencat per una doble via: per la d'aquells que han perdut el seu habitatge i es troben endeutats per no poder pagar els préstecs hipotecaris contractats i per la dels altres ciutadans que ingressen al mercat de treball a través d'ocupacions precàries i mal remunerades, que no poden plantejar-se accedir, per cap via, a la compra d'un habitatge ni tampoc al mercat de lloguer.

L'habitatge social en lloguer s'endevina, així, com l'única eixida actual per a satisfer el dret bàsic a gaudir d'un habitatge digne, no sols per a sectors de població en procés o situació d'exclusió social, com ocorria en els anys previs a la crisi, sinó, també, per a tots aquells que es mouen en el terreny de la inestabilitat laboral i els baixos salaris. El problema consisteix en la dificultat de construir una oferta pública d'habitatge en lloguer, suficient per a satisfer aquestes noves necessitats, partint de l'escàs parc públic existent i de les dificultats financeres de les administracions públiques.

En aquestes circumstàncies, el reconeixement del dret al gaudi d'un habitatge digne, que consagren tant l'article 47 de la Constitució, com el 16 del nostre Estatut d'Autonomia no passa de ser, en la major part dels casos, un mer desideràtum o declaració d'intencions, sense resultats pràctics constatables.

Així, se succeeixen les queixes de ciutadans, en situacions de greu necessitat, que esperen durant anys la concessió d'un habitatge, que acudeixen al Síndic i obtenen una resolució cominant a la Conselleria competent a atorgar l'habitatge sol·licitat, però que, a pesar de l'acceptació formal de la resolució per l'Administració, no és satisfet el seu dret per la falta d'habitatges disponibles, donant lloc a noves queixes per incompliment de la resolució prèviament acceptada. Aquesta greu situació d'escassetat afecta, fins i tot, col·lectius especialment protegits, com ara els discapacitats o les víctimes de violència de gènere, amb les consegüents dificultats que la falta d'habitatge adequat implica per al gaudi de les mínimes condicions de vida que haurien d'estar garantides en una societat avançada.

Per a conèixer en tota la seua extensió el problema, el Síndic està elaborant un estudi sobre la situació de l'habitatge públic a la Comunitat Valenciana, que pretén analitzar l'oferta existent, les característiques del parc d'habitatge de la Generalitat i els ajuntaments, les experiències de gestió que s'han desenvolupat en altres països i, sobretot, la demanda d'habitatge i les circumstàncies i característiques de les necessitats que han de ser ateses. Aquest estudi, quan estiga conclòs, es presentarà com a informe especial a les Corts Valencianes.

A continuació, exposem alguns exemples de queixes que s'han tramitat al llarg de l'exercici de 2016.

-Reclamació per demora excessiva en l'adjudicació d'habitatge públic

La queixa núm. 1510660 té el seu origen en la denúncia d'aqueixa demora excessiva, per un ciutadà que manifesta no poder assumir el lloguer de l'habitatge en què resideix amb la seua família. Com a resposta en totes les queixes d'aquest tipus, la Conselleria ens remet un informe de l'Entitat d'Infraestructures (EIGE) amb el qual ens dóna compte dels esforços que estan realitzant per a la posada a disposició d'habitatges públics i concreta la puntuació en el barem del promotor de la queixa i el lloc que ocupa en la llista d'espera del municipi d'Alzira, i que no pot garantir l'accés a un habitatge atesa l'existència de demandants d'habitatge amb millor puntuació que el reclamant. El Síndic, en la seua resolució, recorda a la Conselleria la necessitat d'una actuació decidida dels poders públics per a aconseguir l'efectivitat real del dret a l'habitatge i l'insta que adjudique, com més prompte millor, un habitatge públic a l'autor de la queixa. En la seua resposta, l'EIGE declara que accepta la recomanació del Síndic

encara que, simultàniament, comunica la impossibilitat de complir-la, per les raons exposades.

Del mateix tenor és la queixa núm. 1511304, iniciada per no haver obtingut satisfacció a una demanda d'habitatge públic presentada a l'octubre de 2014, per al municipi d'Elx. En la seua resposta, l'EIGE realitza el mateix raonament anteriorment exposat, i informa que el demandant ocupa el lloc número 135 dels 515 que integren la llista en aqueix municipi, la qual cosa impedeix adjudicar-li un habitatge en el moment d'informar el Síndic. La resolució i la resposta a aquesta per part de l'EIGE es desenvolupa en els termes que han sigut exposats en la queixa ressenyada anteriorment.

- Reclamació per demora excessiva en l'adjudicació d'habitatge públic en casos de violència de gènere

La queixa núm. 1606123 respon a la situació d'una víctima de violència de gènere que havia sol·licitat un habitatge al gener de 2010 i havia presentat una nova sol·licitud d'inclusió en el programa extraordinari de lloguer social al novembre de 2014. En la seua resposta l'EIGE reconeix que es manté en la llista d'espera des de 2010, que la seua situació s'ha renovat cada dos anys i que ocupa el lloc número 478 d'un total de 1508 sol·licituds existents en el municipi d'Alacant.

L'EIGE manifesta que desconeix la situació de víctima de violència de la demandant, perquè no consta aqueixa dada en la sol·licitud. No obstant això, anuncia que es posarà en contacte amb la interessada, perquè s'actualitzen les dades de la seua sol·licitud i es puga fer una nova prebaramació. La resolució del Síndic emfatitza la necessitat que s'adjudique, en el termini més breu, un habitatge a la demandant, i recorda l'especial referència que l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia fa a les dones maltractades, a l'hora d'establir l'obligació de la Generalitat de garantir l'accés a un habitatge digne.

La resposta de l'EIGE, després d'un recordatori de les circumstàncies del cas, concloïa que s'acceptava la recomanació del Síndic, si bé donava compte de la dificultat de portar-la a terme. La resposta, com és obvi, no va satisfer els objectius del Síndic i així se li va fer saber a la Conselleria en l'escrit de tancament de la queixa.

-Reclamació per demora en la concessió de canvi d'habitatge adjudicat

La promotora de la queixa núm. 1511749 manifestava haver sol·licitat diverses vegades el canvi de l'habitatge que ocupa, en un quart pis sense ascensor, per raons de la discapacitat que pateix el seu fill, atés que li resulta impossible desenvolupar la seua vida en condicions d'igualtat i amb capacitat d'integració, per la seua mobilitat reduïda. L'EIGE, que en aquest cas no informa sobre el lloc que ocupa la demandant en la llista d'espera del municipi d'Alacant, manifesta que la baremació es realitza tenint en compte els paràmetres objectius establits en el Reglament de Promoció Pública, i constata que els casos de sol·licitud de canvi d'habitatge per motius justificats acreditats tenen prioritat respecte de les noves adjudicacions.

En la seua resolució el Síndic crida l'atenció sobre l'especial referència que l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia realitza respecte de les persones amb discapacitat, a l'hora de tindre en compte el dret a un habitatge digne i cominat la Conselleria que adjudique, com més prompte millor, un nou habitatge que s'adapte a les especials necessitats de la família.

La resposta de l'EIGE, d'abril de 2016, informa sobre la imminent reparació d'uns 40 habitatges que no estan ocupats, la qual cosa, considerant les circumstàncies de la demandant, permetia avançar a l'Entitat que "(...) la petició podrà ser atesa en un termini de temps limitat". Aquesta afirmació va donar lloc al tancament de la queixa, si bé, en el moment de redactar-se aquest informe, hem tingut coneixement la presentació d'una nova queixa per la mateixa promotora de l'anterior, perquè no s'havia dut a terme el canvi sol·licitat.

-Reclamació per demora en l'execució de labors de reparació en habitatge públic

Mitjançant la queixa núm. 1510545, la titular d'un habitatge públic denunciava que havia sol·licitat reiteradament a l'EIGE la reparació d'uns danys produïts a la seua casa, com a conseqüència d'una fuga d'aigua en l'habitatge del pis superior. En la seua resposta, l'EIGE informava, al novembre de 2015, que l'habitatge ja havia sigut inspeccionat i que s'havien encarregat els treballs de reparació pel procediment d'urgència. Una vegada traslladat l'informe la promotora de la queixa, aquesta negava que la reparació s'haguera efectuat i alertava sobre el deteriorament de les condicions del seu habitatge. En la seua resolució el Síndic instava la Conselleria a executar els treballs de reparació necessaris, en el marc de la normativa aplicable.

Al maig de 2016 es rep, de manera simultània, la sol·licitud de tancament de la queixa per part de la seua promotora perquè l'EIGE havia efectuat les reparacions que demanava i la comunicació de l'entitat esmentada en què donava compte del compliment de la resolució del Síndic.

4.4.2.2. Retard en l'abonament de les ajudes dels plans d'habitatge

Com en exercicis anteriors, la demora que l'Administració acumula a l'hora de fer efectius els pagaments de les ajudes i subvencions a l'habitatge, concedits a l'empara dels successius plans d'habitatge, ha tornat a constituir un dels eixos centrals de les reclamacions de la ciutadania en matèria d'habitatge.

En relació amb aquesta qüestió, encara que aquesta institució és conscient de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques per a fer front al pagament puntual de les subvencions reconegudes als ciutadans, en les resolucions emeses ha recomanat de manera constant a la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori que adopte les mesures oportunes per a impulsar la tramitació d'aquests expedients, de manera que es faça efectiu el pagament de les ajudes reconegudes als ciutadans.

4.5. Drets relacionats amb la prestació d'altres servicis públics per les entitats locals

Tal com hem exposat en les successives memòries anuals presentades a les Corts, l'Administració local continua sent la més pròxima al ciutadà i, com a conseqüència d'això, és la primera línia de contacte de la ciutadania amb l'actuació dels poders públics.

Això determina que el paper de les administracions locals resulte decisiu en la percepció que les ciutadanes i ciutadans tenen sobre l'efectivitat dels mandats d'eficàcia i eficiència que la nostra Constitució imposa als poders públics. No en va, la distribució de competències establida pel nostre ordenament jurídic determina que moltes de les qüestions que major incidència presenten per a la vida diària de les valencianes i valencians siguen gestionades per les entitats locals i que, per això mateix, la valoració que aquests facen sobre l'eficàcia de les administracions públiques siga conseqüència directa de l'actuació que aquests ens municipals desenvolupen en l'exercici diari de les seues competències.

Les administracions municipals assumeixen, així, la gestió de servicis essencials i quotidians per a la vida dels valencians i valencianes, com són, entre d'altres, la prestació del servici d'abastiment d'aigua potable, el servici de transport urbà (allà on aquest és un servici obligatori), l'ordenació i regulació del trànsit rodat, el manteniment en adequat estat de conservació de les vies públiques urbanes i les zones verdes del municipi o el manteniment de les adequades condicions de convivència i seguretat ciutadana; matèries que acaben tenint una decisiva influència en l'efectivitat dels drets fonamentals (medi ambient adequat, lliure desenvolupament de la personalitat, participació en els assumptes públics, dret a la igualtat...) que consagren tant la Constitució com el nostre Estatut d'Autonomia.

Com en anys anteriors, la prestació del servici de subministrament d'aigua potable per part de les administracions locals, ja siga mitjançant el sistema de gestió directa, ja siga mitjançant el sistema de gestió indirecta delegada en les empreses concessionàries, ha tornat a constituir un dels principals problemes que les ciutadanes i ciutadans valencians ens han traslladat a través dels seus escrits de queixa.

Així, els problemes derivats de les facturacions emeses en els casos de fuita d'aigua en la xarxa interior de l'habitatge i l'aplicació en aquestes hipòtesis de tarifes especials de fuita o la concessió de facilitats de pagament, mitjançant l'establiment d'un calendari específic d'abonament de les quantitats degudes adaptat a la situació econòmica del ciutadà, han centrat les reclamacions dels ciutadans que, sorprenentment, han estat afectats per un ruptura o avaria en les instal·lacions d'aigua dels seus habitatges.

Així mateix, el Síndic de Greuges també ha intervingut davant de les reclamacions presentades per les disconformitats que els usuaris ens manifesten davant de les factures girades per l'Administració o l'empresa concessionària del servici d'abastiment d'aigua potable, com a conseqüència de la possible existència d'avaries en els comptadors encarregats de controlar i mesurar l'aigua consumida i amb la negativa o tardança de l'administració a l'hora d'analitzar els esmentats equips de control i mesurament.

En un altre orde de qüestions, l'estat de seguretat i conservació dels vials públics i la prestació dels servicis de recollida de residus sòlids urbans, amb els problemes d'ornament i salubritat que la deficient prestació d'aquests provoca, ha constituït igualment objecte de l'actuació del Síndic de Greuges en l'àmbit dels servicis locals.

En aquest sentit, han sigut nombroses les queixes que les ciutadanes i ciutadans ens han plantejat, que sol·licitaven de l'Administració local l'adopció de mesures tendents a pal·liar les molèsties que es deriven de l'inadequat estat de conservació i neteja de les vies públiques. Així mateix, també han sigut habituals les queixes plantejades en relació

amb els problemes de seguretat que es presenten en aquestes vies com a conseqüència del mal estat de conservació de la calçada o de les voreres o la deficient il·luminació dels espais públics.

Finalment, els expedients de queixa tramitats al llarg de l'any 2016 s'han tornat a centrar, així mateix, en les condicions generals de regulació del trànsit urbà en els municipis, que ha constituït un dels principals motius de preocupació de la ciutadania valenciana, segons es dedueix de la tramitació dels expedients de queixa en matèria d'actuació de les administracions públiques locals.

Així, en primer lloc, els ciutadans i les ciutadanes valencianes s'han dirigit novament al Síndic de Greuges a fi d'exposar les seues reclamacions en matèria d'ordenació del trànsit. Així, a través dels seus escrits, ens han exposat situacions particulars en què deduïen l'existència de deficiències en la manera en què es trobava regulat el trànsit en les seues ciutats i municipis, i demanaven l'adopció de solucions alternatives; o la seua preocupació davant del fenomen, malauradament habitual, de comportaments incívics que dificulten els desplaçaments dels vianants i conductors per la ciutat, com són els fenòmens dels aparcaments indeguts o incontrolats i també l'estacionament en doble fila.

No obstant això, i com ja vam exposar en exercicis anteriors, les reclamacions en matèria d'ordenació del trànsit han tornat a centrar-se, un any més, en les queixes que la ciutadania valenciana planteja davant de l'actuació de l'administració local en matèria de gestió i resolució dels expedients sancionadors per la comissió d'infraccions de la normativa de trànsit.

En particular, els ciutadans i les ciutadanes valencians ens han trasllat, a través de les seues reclamacions, la sensació d'indefensió que la tramitació d'aquests expedients sancionadors acaba generant en l'administrat, davant de l'actuació mecànica i repetitiva que s'hi fa, moltes vegades marcats per la utilització d'uns models estandarditzats de resposta i resolució que no atenen a les circumstàncies particulars del cas i a les al·legacions formulades pel ciutadà, i que pareixen més inclinats a assolir la satisfacció dels principis d'economia processal i rapidesa del procediment d'imposició de les sancions, que a garantir l'efectivitat dels drets de la ciutadania davant de l'exercici de la potestat sancionadora.

4.6. Dret a un medi ambient adequat

El dret a un medi ambient adequat i la seua protecció per part de les distintes administracions públiques en els seus respectius àmbits de competència apareix invocat en un gran nombre de queixes dels ciutadans.

Igual que en altres anys, la contaminació acústica és un dels principals problemes que afecten les persones que es dirigeixen a aquesta institució i un dels focus principals d'aquesta són els establiments d'hostaleria. Cal assenyalar que les molèsties denunciades no sols es produeixen pel volum dels aparells reproductors de música, sinó que cada vegada són més freqüents les denúncies per la instal·lació de terrasses a l'exterior del propi establiment, que traslladen el soroll a la via pública.

Davant d'aquesta problemàtica, són molts els ajuntaments que manifesten la manca de mitjans tècnics i fins i tot humans per a garantir el dret al descans, i fer complir la legislació vigent en matèria de sorolls, que conté un gran nombre de mesures que poden i han d'adoptar-se per part dels poders públics locals per a respondre a les demandes ciutadanes i garantir nivells d'immissió acústica dins dels límits fixats legalment, i fer compatibles el dret a l'oci d'uns i el dret al descans d'altres. En molts casos, les mateixes ordenances municipals en matèria de contaminació acústica són sistemàticament incomplides, i davant de les denúncies dels ciutadans, s'obté per resposta la inactivitat de l'Administració.

Moltes altres queixes es refereixen al funcionament de casals fallers o altres locals festers, (que compten amb una regulació pròpia a la Comunitat Valenciana), i a la celebració de festes o revetles a l'aire lliure, en molts casos organitzades pels ajuntaments, i que són una font important de conflictes amb els ciutadans que reivindiquen el seu dret al descans.

Davant d'aquests problemes, en les recomanacions emeses pel Síndic al llarg de 2016 es continua recordant als responsables municipals la necessitat de fer complir amb la legislació existent, tant a escala estatal com autonòmica, en matèria de sorolls, com també la jurisprudència en aquesta matèria, que reconeix les actuacions que impliquen una violació del dret fonamental a la inviolabilitat del domicili (art. 18.1 de la Constitució) i els drets constitucionals a la protecció de la salut (art. 43), a un medi ambient adequat (art. 45) i a un habitatge digne (art. 47).

En tot cas, cal assenyalar que la contaminació acústica no sols es genera per aquests establiments i activitats d'oci, sinó que es reben queixes dels ciutadans que es refereixen a les molèsties produïdes per altres elements; des de les campanes de l'església d'un municipi, fins a al funcionament de grans infraestructures ferroviàries, com ara l'AVE.

Finalment, altres queixes en matèria de medi ambient estan relacionades amb la falta de delimitació d'algunes vies pecuàries de la Generalitat Valenciana, o el funcionament d'abocadors o plantes de residus que no tenen condicions adequades o fins i tot no tenen les corresponents autoritzacions; en aquest últim cas, diversos d'aquests abocadors han sigut objecte d'una investigació d'ofici per part d'aquesta institució.

4.7. Drets relatius a l'ocupació pública (accés, provisió de llocs, retribucions, drets sindicals, condicions de treball)

4.7.1. Accés a la funció pública i contractacions temporals

L'existència d'un nombre sensiblement elevat d'empleats públics que no ocupen el seu lloc de treball de manera definitiva constitueix una font de problemes que afecta, a banda del funcionament eficaç de les administracions, el gaudi adequat dels drets dels empleats. La situació del personal temporal de l'Administració ja va ser objecte d'un informe especial del Defensor del Poble, datat en 2003, que emfatitzava la necessitat de proveir les places vacants pels procediments legalment previstos per a accedir-hi amb caràcter fix i permanent.

No obstant això, són molts els ens públics que mantenen, any rere any, un elevat percentatge de les seues plantilles cobertes per treballadors interins, fet que constitueix una clara perversió del sistema legalment previst per a configurar l'estructura del personal al servei de les administracions públiques. Aquesta circumstància motiva la presentació de nombroses queixes davant del Síndic, tant per part de persones individuals com d'associacions o col·lectius.

Durant els últims exercicis s'ha mantingut la pràctica d'abusar del manteniment d'empleats temporals, sota l'argument que les diferents lleis de pressupostos estableixen limitacions respecte de la taxa de reposició d'empleats públics. Aquesta tesi no ha sigut compartida pel Síndic, que ha mantingut que les places vacants ocupades per personal, funcionari o estatutari, de caràcter interí o temporal, haviene de ser incloses en la corresponent oferta d'ocupació pública per a ser proveïda definitivament per personal fix, llevat que es decidira amortitzar-les. Aquesta tesi troba ja aval jurisprudencial, ja que no hi ha raó d'estalvi econòmic que avale el manteniment de personal en situació d'interí ocupant places dotades pressupostàriament, fet que seria el motiu justificant de les limitacions de taxa de reposició de funcionaris en les lleis de pressupostos.

En aquest sentit i deixant al marge altres aspectes que també s'hi plantejaren, el Síndic es va pronunciar en la queixa d'ofici núm. 1511544, relativa a contractacions temporals en l'Hospital Clínic i en l'Hospital de Sagunt, tancada després d'acceptar la Conselleria les recomanacions del Síndic i oferir explicacions respecte del nombre de places que van quedar vacants en 2015, que era inferior al que va xifrar l'oferta d'ocupació pública per a l'any 2016.

En aqueix mateix sentit es va tramitar la queixa núm. 1610841, que va tindre el seu origen en la denúncia d'un sindicat respecte de l'elevat nombre d'interins que integren la plantilla de l'Ajuntament d'Alacant. També ací va sostindre el Síndic el seu criteri respecte de l'obligació d'incloure en l'oferta d'ocupació pública les places vacants ocupades per interins, llevat que s'amortitzaren. L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la recomanació del Síndic i va introduir en la seua resposta que es portaria a efecte "d'acord amb les previsions establides en la Llei de pressupostos generals de l'Estat", cosa que no acaba d'aclarir la interpretació que es fa del fons de la qüestió objecte de la controvèrsia.

4.7.2 Demores i diferències de criteri en processos selectius i provisió de llocs de treball

La dilació dels procediments de selecció d'empleats públics, amb el que això significa de frustració d'expectatives respecte de persones que han consagrat temps i recursos a preparar proves d'accés, ha tingut el seu reflex en la presentació de reclamacions davant del Síndic de Greuges. Com a exemple podem esmentar la queixa núm. 1513202, substanciada arran d'unes oposicions de zeladors i auxiliars administratius, convocades en 2007 i que en el moment de presentar-se l'escrit de queixa, novembre de 2015, no s'havien resolt. En la seua resposta, rebuda el 28 de desembre de 2016, la Conselleria informa que el 18 i el 25 de novembre, respectivament, els tribunals corresponents havien resolt els concursos indicats. El Síndic, en la seua Resolució, va recomanar a la Conselleria de Sanitat proveir els mitjans humans i materials d'acord amb la complexitat del procediment de selecció, per a respectar els terminis legals establits i

salvaguardar els drets dels participants. En la seua resposta, la Conselleria va acceptar la recomanació efectuada.

Mitjançant la queixa núm. 1513502, la promotora, a través d'un escrit presentat en data 3 de desembre de 2015, va denunciar que "(...) fa 10 anys que no es convoca un concurs de trasllats per a veterinaris", fet que deriva en un incompliment sistemàtic de la forma ordinària de provisió de llocs de treball. En la seua resposta, la Conselleria de Justícia i Administració Pública va argumentar la necessitat de, amb caràcter previ a la convocatòria, reestructurar la funció pública per a adaptar-la a la Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana, i va relatar els diferents passos fets per a això. Davant del temps transcorregut des de l'aprovació de la Llei 10/2010 i després de les habituals reflexions sobre l'obligació d'aplicar els procediments legals en la provisió de llocs de treball, el Síndic va recomanar una actuació immediata en aqueix sentit. La Conselleria va acceptar la recomanació formulada i va anunciar la pròxima aprovació del Decret de selecció i provisió, cosa que, finalment, es va fer el 13 de gener de 2017.

El Síndic va tindre coneixement dels problemes plantejats als aspirants a 46 places de mestre d'Audició i Llenguatge perquè no se'ls havia computat entre els mèrits els certificats de Nivell Avançat (B2) de valencià de l'Escola Oficial d'Idiomes. En conseqüència, es va incoar la corresponent queixa d'ofici, amb el número 1511545. D'acord amb les informacions obtingudes, els tribunals de València i Alacant no havien puntuat el B2 de valencià, mentre que els dos tribunals de Castelló sí que ho havien fet, amb la qual cosa hi havia un evident greuge comparatiu en relació amb els posseïdors de l'esmentat títol. Després d'una llarga disquisició sobre les diferències entre el coneixement del valencià com a requisit i la seua valoració com a mèrit i després d'un segon requeriment per a ampliació d'informe, la Conselleria manifesta que "(...) els tribunals gaudeixen d'autonomia en la seua actuació, per la qual cosa caldria comprovar una per una la documentació continguda en cada sobre que contenen la documentació aportada (...)" per a analitzar si els fets denunciats es corresponen amb la realitat del que succeeix. La resposta no aclareix el comportament dels tribunals de Castelló, la qual cosa porta al Síndic a establir que "(...) el principi d'igualtat és vulnerat si s'atorga un tracte desigual a les persones que es troben en la mateixa situació sense que hi haja una justificació objectiva i raonable".

Davant de les actuacions, el Síndic va recomanar a la Conselleria que adoptara urgentment les mesures necessàries per a garantir els principis constitucionals d'igualtat, mèrit, capacitat, publicitat i objectivitat que han de governar tot procés dirigit a accedir a la prestació de servicis en les administracions públiques. En el moment de redactar aquest informe no hem rebut en el Síndic la resposta de la Conselleria d'Educació, en relació amb l'acceptació o no de la recomanació efectuada.

4.7.3 Borses de treball

El funcionament de les borses de treball, tenint en compte l'elevat i lamentable volum de provisió temporal de llocs de treball en les administracions públiques valencianes, constitueix un motiu recurrent de presentació de queixes davant d'aquesta institució. Els seus fonaments són singulars i variats. Comentarem els més significatius.

La queixa núm. 1603449, relacionada amb la Conselleria de Sanitat, troba la seua causa, d'acord amb la denúncia de la promotora, en la diferent forma d'accedir a la borsa de treball o de puntuar en aquesta, segons s'haja treballat en institucions sanitàries públiques de gestió privada o en fundacions i en institucions públiques de gestió directa, davant del treball realitzat en hospitals privats, encara que en aquests s'hagueren atés pacients derivats de la sanitat pública. En la seua resposta, la Conselleria posa de manifest les limitacions legals respecte d'això, que li imposen valorar només els servicis prestats per a institucions públiques, gestionades directament o indirectament.

El Síndic, en la seua resolució, considera que no està justificada la desigualtat de tracte derivada d'haver exercit el mateix treball en un centre públic o en un centre privat "(...) quan les funcions i la titulació del personal són les mateixes". En aqueix sentit, recomana que la valoració dels mèrits s'ajuste a la titulació i les característiques dels servicis prestats, amb independència de la titularitat i el tipus de gestió dels centres en què s'hagen efectuat. En la seua resposta, la Conselleria fa referència a un projecte de reial decret elaborat pel Ministeri de Sanitat, en el qual es fixen els criteris d'homogeneïtzació de barems per al conjunt del Sistema Nacional de Salut, tot permetent la valoració de servicis prestats, amb independència del règim i la propietat o titularitat dels centres en què s'hagueren exercit. De la mateixa manera, la Conselleria anunciava l'elaboració d'una nova ordre de borsa, pendent de negociar amb els agents socials, que faria possible ampliar als centres privats els mèrits acumulats pel treball en aquests.

La queixa núm. 1513174 fa referència a l'actualització de la borsa de treball en institucions sanitàries. La promotora denuncia l'incompliment dels terminis establits per a finalitzar els processos de baremació dels aspirants que han de formar part de la borsa. En la seua resposta, la Conselleria posa de manifest l'increment gradual dels candidats a formar part de la borsa, la qual cosa obliga, segons les dades aportades al desembre de 2015, a valorar els mèrits de 117.081 candidats, amb les dificultats que açò comporta. El Síndic recomana a la Conselleria proveir amb els mitjans necessaris per a garantir el compliment dels terminis legals, adaptar els mitjans al nombre de candidats i a les dificultats del procés. La Conselleria accepta la recomanació i ens informa d'actuacions dirigides a millorar els mitjans informàtics per a permetre un nou model d'instància i autobarem de caràcter telemàtic, amb càrregues automàtiques dels mèrits aportats pels interessats.

Sens dubte, la queixa més significativa va ser la tramitada amb el número núm. 1511903, a instàncies de més de sis-centes persones. Estava motivada per la reordenació de la borsa d'interins docents efectuada arran de la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, de 2 de juny de 2015, que anul·lava, per raons formals i sense entrar en el fons de l'assumpte, l'Acord de 3 d'abril de 2013 que, al seu torn, substituïa el subscrit en data de 23 de novembre de 2010. Resumint a grans trets el problema, l'Acord de 2010, que tornava a estar vigent després de la sentència, donava prioritat a la situació en la borsa del personal que haguera prestat servicis en algun centre docent, mentre que l'Acord de 2013 valorava, principalment, haver superat diferents proves en oposicions convocades a este efecte.

El problema concitava una especial complexitat, ja que hi havia diferents casos segons les combinacions produïdes, entre l'aprovació de proves i la prestació de servicis, a partir de convocatòries realitzades amb l'Acord de 2013 en vigor. La resolució del

Síndic contenia tres recomanacions: en primer lloc, i com a causa última del problema, acabar amb l'excés de funcionaris interins, mitjançant la urgent convocatòria d'oferta d'ocupació pública per a cobrir les places vacants; en segon lloc, adoptar les mesures normatives escaients perquè els principis constitucionals de capacitat, mèrit, igualtat, publicitat i objectivitat governen la baremació de les borses de treball i la posició que hi tenen els aspirants, per damunt de qualsevol altra circumstància; finalment, el Síndic recordava l'obligació de donar resposta expressa als escrits presentats pels promotors de les queixes, cosa que no s'havia produït.

En la seua resposta, remesa al novembre de 2016, la Conselleria manifestava que acceptava la recomanació del Síndic, si bé sostenia l'aplicació de l'ordre en les borses derivada de l'Acord de 2010, que prioritza la prestació de servicis en centres públics docents davant de l'aprovació de proves en processos selectius, fet que implica, *de facto*, la no-acceptació de la recomanació efectuada.

4.7.4 Assetjament laboral

Durant 2016 s'han presentat al Síndic diferents queixes per falta de reacció adequada d'algunes administracions públiques davant de denúncies per assetjament laboral. És el cas de la instruïda amb el número 1500606, que porta causa d'una sol·licitud, presentada al novembre de 2014, per un agent de policia de l'Ajuntament de Castelló a fi que s'iniciara el protocol intern contra l'assetjament laboral i sexual, i afirmava que no havia obtingut resposta.

Al llarg de la tramitació de la queixa vam saber que s'obria un procediment disciplinari contra l'agent i aquest fet va donar lloc a la instrucció d'una causa penal en el Jutjat Degà de Castelló. En aqueixes circumstàncies i en aplicació de la Llei que regeix aquesta institució, el Síndic va suspendre la seua investigació, quant a l'esmentat expedient. Això no va ser obstacle per a continuar la tramitació de la queixa, per la falta de resolució expressa del procediment seguit en l'Ajuntament contra l'assetjament laboral i sexual. La corporació local informava, al novembre de 2015, que "(...) està pendent la constitució del nou Comitè de Seguretat i Salut (...) a causa de les eleccions municipals (...)".

En la seua Resolució de febrer de 2016, el Síndic recordava la dilació del cas i recomanava a l'Ajuntament de Castelló la urgent constitució del Comitè de Seguretat i Salut i la instrucció, amb submissió als criteris de celeritat i impuls d'ofici, del procediment d'assetjament laboral instat pel promotor de la queixa. La concisa resposta de l'Ajuntament, rebuda al març de 2016, comunicava l'acceptació de la recomanació formulada.

En aqueix mateix sentit va ser promoguda la queixa núm. 1510639, en què la promotora denunciava que havia activat, al juliol de 2014, el protocol d'assetjament psicològic de l'Ajuntament de Torreveja, però després d'un any no tenia resposta ni s'havia produït cap iniciativa per part de l'Ajuntament. En la seua resposta, la corporació informava sobre l'existència de gestions per a contractar els servicis d'un psiquiatre, de manera que es poguera constituir la Comissió d'Instrucció d'Assetjament Laboral. Com en la queixa anterior, el Síndic, en la seua Resolució de gener de 2016, alertava sobre el retard produït i recomanava la urgent constitució de la Comissió d'Assetjament Laboral per a tramitar, amb celeritat i impuls d'ofici, el procediment activat per la promotora de la

queixa. A l'abril de 2016, informava l'alcalde sobre la impossibilitat de contractar un psiquiatre, la qual cosa havia obligat l'Ajuntament a iniciar, de forma precipitada, els treballs de modificació del Protocol contra l'assetjament laboral. L'alcalde, però, manifestava la seua voluntat d'acceptar les recomanacions del Síndic i d'analitzar urgentment totes les sol·licituds presentades per assetjament laboral.

4.7.5 Relació de llocs de treball

Les sol·licituds de reclassificació de llocs de treball i la falta de resposta o les demores a donar-la han sigut també objecte de tractament pel Síndic. A tall d'exemple podem esmentar la queixa núm. 1608645, promoguda davant de la inactivitat de l'Ajuntament d'Alacant en relació amb una sol·licitud de reclassificació del lloc de cap del Departament d'Esports. En la seua detallada resposta l'Ajuntament d'Alacant reconeixia no haver donat resposta expressa a la sol·licitud de la funcionària, alhora que s'estenia en consideracions sobre el perjudici que podria causar-se a l'actora, si s'atenia el seu requeriment.

La resolució del Síndic, amb suport en la interpretació de la Llei 2/2011, de 22 de març, de l'esport de la Comunitat Valenciana, realitzada en diferents sentències de Tribunal Superior de Justícia dictades en casos semblants, va recomanar a l'Ajuntament d'Alacant classificar el lloc de treball en qüestió dins de l'escala d'Administració Especial, amb requisit de titulació superior en Educació Física o Ciències de l'Activitat Física i Esport, "(...) atesa la naturalesa de direcció del lloc".

Igualment, es recomanava a l'Ajuntament que donara resposta expressa a la sol·licitud presentada per la promotora de la queixa. En la seua resposta, de desembre de 2016, l'Ajuntament manifestava que estava valorant la creació d'una plaça amb les característiques requerides pel Síndic, "(...) sempre que les disponibilitats pressupostàries ens ho permeten (...)". De la mateixa manera, informava sobre una futura valoració del lloc de cap/a del Departament d'Esports, en la modificació de la Relació de Llocs de Treball, a fi d'atendre la recomanació del Síndic. Tot insistint en les consideracions sobre els interessos de la promotora de la queixa efectuades anteriorment en el seu primer escrit de resposta, l'Ajuntament afegia, a més, que la modificació del lloc sol·licitada "(...) implicarà el cessament de l'actual ocupant perquè no reuneix els requisits d'accés (...)", una manifestació que se situa al marge de l'objecte de la queixa.

4.8. Drets relatius a la hisenda pública

El marc legal que justifica la intervenció del Síndic de Greuges en matèria d'hisenda pública està constituït pels articles 31 i 133.2 de la Constitució Espanyola.

Del primer d'aquests preceptes es deriven els principis fonamentals del nostre dret tributari, com són el de generalitat, igualtat, capacitat econòmica, no confiscatorietat, progressivitat i seguretat.

Per la seua banda, l'article 133.2 assenyala que les comunitats autònomes i les corporacions locals podran establir i exigir tributs d'acord amb la Constitució i les lleis.

L'esmentat article estableix, per tant, la potestat que habilita les comunitats autònomes i les corporacions locals a actuar en el terreny tributari. En aquest sentit, el Tribunal Constitucional s'ha manifestat moltes vegades, quant a integrar en aquest camp els principis d'autonomia territorial i la reserva de la Llei tributària.

Pel que fa a les administracions locals, l'article 142 de la Constitució Espanyola assenyala que les hisendes locals hauran de disposar dels mitjans suficients per a l'exercici de les funcions que la llei atribueix a les corporacions respectives i es nodriran, fonamentalment, de tributs propis i de les participacions en els de l'Estat i les comunitats autònomes.

En matèria d'hisenda pública cal diferenciar, substancialment, tres tipus de casuística; una, que està relacionada amb els impostos o la gestió tributària que correspon a la hisenda estatal; una altra, als tributs gestionats per la Generalitat i, finalment, una altra que té a veure amb els impostos i tributs de les entitats locals de la Comunitat Valenciana.

Pel que fa a les queixes relatives a la hisenda estatal, en tractar-se d'actuacions de l'Agència Tributària, dependent orgànicament del Ministeri d'Hisenda i administracions Públiques, des d'aquesta institució traslladem les queixes al Defensor del Poble perquè les tramite.

Per tant, l'activitat supervisora d'aquesta institució, respecte de les actuacions de les administracions tributàries, troben el seu suport fonamental en la defensa dels drets i garanties que la Constitució Espanyola reconeix els ciutadans en general i als contribuents que han de participar en l'adequat sosteniment de les càrregues públiques d'acord amb la seua capacitat econòmica, mitjançant un sistema tributari basat en els principis de legalitat i justícia tributària.

En aqueix sentit, ha d'existir un adequat equilibri entre les potestats administratives i els drets dels ciutadans, i és especialment necessari en les actuacions de naturalesa tributària, i les administracions públiques han de posar especial atenció en el compliment dels tràmits i les garanties que els respectius procediments tributaris estableixen respecte dels contribuents, i amb això garantir la realització efectiva del sistema tributari just a què es refereix l'article 31 de la Constitució Espanyola.

Com en anys anteriors, en aquest capítol de l'informe anual del Síndic de Greuges dedicat a hisenda, es constaten les reclamacions presentades pels ciutadans motivades per l'actuació de l'Administració tributària.

Les queixes que la ciutadania ha dirigit al Síndic de Greuges en matèria d'hisenda local han tingut per objecte tots els tributs gestionats per l'Administració local, és a dir, l'impost sobre béns immobles, l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, taxa per recollida de residus sòlids urbans, taxa de clavegueram i com també altres ingressos de dret públic, impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana o comunament anomenat plusvàlua.

Les queixes en l'àmbit autonòmic es refereixen, principalment, a l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats majoritàriament referits a desacords amb les comprovacions tributàries efectuades per la Conselleria d'Hisenda i

Model Econòmic, i en menor grau enguany les referides a l'impost sobre successions i donacions.

Al llarg d'aquest 2016 s'ha constatat, com en anys anteriors, que el gros de queixes referides a algun aspecte tributari tenen per objecte la hisenda local i, de la mateixa manera, un dels principals problemes denunciats per part dels ciutadans de la Comunitat Valenciana és la tardança amb què l'Administració afronta les seues obligacions econòmiques. Respecte d'això cal posar sobre la taula la preocupant lentitud per part, tant de les entitats locals, com de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, a l'hora d'atendre els seus pagaments o les ajudes concedides als ciutadans, ja que des de la seua perspectiva xoca amb l'agilitat que té l'Administració valenciana per a reclamar i cobrar els deutes, de tal forma que aqueixa pràctica no contribueix precisament a potenciar la confiança dels ciutadans en l'equitatiu funcionament de l'Administració i real configuració d'aquesta com un servici públic.

Igual que en anys anteriors, un gran nombre de queixes presentades davant del Síndic de Greuges pels ciutadans subjau en la no-resolució expressa, dins del termini i en la forma escaient, de les diverses peticions o sol·licituds formulades.

De manera que aquesta institució ha tingut l'oportunitat de pronunciar-se en nombroses ocasions i recordar insistentment que el deure de donar resposta a totes i cadascuna de les sol·licituds que formulen els interessats és una obligació fonamental de l'Administració amb els ciutadans i, com a tal, definidora del que és el seu funcionament regular.

D'altra banda, aquesta institució ha pogut observar, a través de l'anàlisi dels supòsits plantejats pels ciutadans durant l'any 2016, que el procediment tributari no està acompanyat de mecanismes eficaços de coordinació de tot el procediment tributari de les administracions, l'absència del qual perjudica els contribuents, la qual cosa ha de ser evitada completament.

Davant d'aquesta situació, no podem deixar de mostrar la nostra més profunda preocupació en el que considerem una deficiència que han d'assumir els poders públics; i això a fi d'aconseguir una vertadera correcció en les pautes d'actuació de les distintes administracions tributàries, que vaja més enllà de la solució al problema concret que planteja el ciutadà.

Un exemple cridaner trobat durant aquest 2016, igual que anys anteriors, és que la hisenda autonòmica, a l'hora de realitzar la comprovació de valors. I és que el mètode d'estimació per referència als valors que figuren en els registres oficials de caràcter fiscal (és a dir, que figuren en Cadastre) està previst en la Llei general tributària, i l'Administració està obligada a detallar, individualitzar i oferir la forma en què realitza els càlculs per a determinar la base imposable, per la qual cosa aquest procediment desnaturalitza la gestió individualitzada prevista en la Llei reguladora de l'impost.

Efectivament, el valor cadastral multiplicat per un coeficient corrector pot ser un índex per a realitzar possibles comprovacions de valors, de fet, la mateixa Llei general tributària cita textualment "el valor real dels béns immobles de naturalesa urbana es podrà calcular a partir del valor cadastral que figure en el corresponent registre fiscal" però mai pot aplicar-se sense una individualització.

En aqueix sentit, les dades que consten en la Direcció General del Cadastre han de ser contrastades *in situ* per l'Administració mitjançant una visita a l'immoble, perquè la descripció cadastral no ha de coincidir necessàriament amb la realitat i, de fet, actualment, la valoració cadastral pot estar en alguns casos molt per damunt del valor de mercat.

Finalment, volem assenyalar que durant els anys 2013, 2014 i 2015 es van presentar nombroses queixes davant d'aquesta institució en què els seus autors manifestaven la seua disconformitat amb la taxa que havien d'abonar per a poder efectuar una reclamació en el sector energètic.

Des d'aquesta institució considerem que s'estaven vulnerant els drets dels consumidors i es generava una situació d'intensió d'aquests i de la mateixa manera difícilment es podia assolir una adequada protecció als ciutadans i consumidors en matèria energètica, ja que se'ls impedia reclamar o se'ls imposava una barrera per a fer-ho en forma de taxa.

Finalment, l'actual Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, després de fer seus els plantejaments emesos des del Síndic de Greuges, ha eliminat la taxa esmentada i ho ha reflectit en la Llei 10/2015, de 29 de desembre, de mesures fiscals, gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat i ha suprimit l'epígraf número 15 de l'article 189 del text refós de la Llei de taxes de la Generalitat, aprovat per Decret legislatiu 1/2005, de 25 de febrer.

4.9. Drets lingüístics

Aquesta institució, com a garant dels drets lingüístics dels valencians, insta, igual que en anys anteriors, tant l'Administració autonòmica com la local i les corporacions i institucions públiques que en depenen a revisar els continguts de les seues pàgines webs, de manera que puguen ser visitades en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana o perquè adapte la retolació viària o dels servicis públics a la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana, o bé perquè es respecte el dret dels ciutadans a triar, en les seues relacions amb l'Administració pública valenciana la llengua, castellana i valenciana, i que els funcionaris encarregats de l'atenció al públic tinguen els coneixements suficients de valencià per a atendre amb normalitat el servici que tenen encomanat, fonamentalment a aquells ciutadans la llengua habitual dels quals és el valencià, ja que l'article 3 de la CE disposa que, juntament amb el castellà, llengua oficial en tot el territori de l'Estat espanyol, assenyala que la resta de les llengües espanyoles seran també oficials en les comunitats autònomes, d'acord amb els seus respectius estatuts d'autonomia.

La nostra carta magna, en definitiva ressalta la riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya com a patrimoni cultural que ha de ser objecte d'especial protecció i respecte.

I, en connexió amb el que disposa la CE, l'article 6 de l'Estatut d'Autonomia encomana a la Generalitat garantir l'ús normal i oficial d'ambdues llengües oficials, per la qual cosa hi instaura un règim de cooficialitat que imposa als poders públics, tant autonòmics com

locals, l'obligació de conèixer i usar les dues llengües, sense que, en cap cas, pugua prevaldre l'una sobre l'altra.

La legislació vigent respecte de l'ús del valencià és clara, i no admet cap interpretació, i, encara que aquesta institució reconeix els esforços de l'Administració pública valenciana per a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent, no pot deixar de reconèixer que la Llei 4/1983, de 23 novembre, sobre ús i ensenyament del valencià, dictada en compliment del mandat estatutari contingut en l'article 6 de l'Estatut d'Autonomia, està vigent des de fa més de 30 anys i en el seu títol III atribueix al Consell la promoció i la utilització del valencià per aquells que depenen de la Generalitat, un compromís que, com no pot ser d'una altra manera, ha d'estendre's no sols a l'àmbit social, sinó també a l'oficial i als nous mitjans de comunicació i realitats tecnològiques.

I, no obstant això, la Llei 4/1983, en les seues disposicions transitòries, estableix un termini de 3 anys (superat, com hem dit, a l'excés) perquè les diverses àrees de l'Administració pública valenciana porten a terme les disposicions d'aquesta amb l'objecte d'adoptar les seues estructures el règim de cooficialitat lingüística vigent; una circumstància que, d'acord amb les queixes que hem tingut l'oportunitat d'analitzar i tramitar, no es compleix.

En aquest sentit, per tant, no hi ha dubte sobre l'obligació de l'Administració pública valenciana d'adequar les seues estructures, des d'un punt de vista lingüístic, les vies o els mitjans de comunicació amb els administrats i de facilitar les relacions mútues a través de la real i efectiva implantació d'un règim de cooficialitat d'ambdues llengües, i que ha de quedar palés en totes les manifestacions públiques, i desterrar qualsevol forma de discriminació, ja que la Llei d'ús i ensenyament del valencià assenyala el compromís de la Generalitat en la defensa del patrimoni cultural de la Comunitat Valenciana i, especialment en la recuperació del valencià, llengua històrica i pròpia del nostre poble, del qual constitueix la seua senya d'identitat més peculiar.

I és per això que la Generalitat està obligada a impulsar l'ús del valencià a fi de superar la desigualtat que encara existeix amb el castellà, però amb el benentès que, de conformitat amb el principi d'igualtat i no-discriminació, això no significa que es pugua obviar aquells ciutadans la llengua habitual dels quals és el castellà.

Quant a les queixes tramitades en aquesta àrea, i de les quals succintament donem compte en un altre capítol del nostre informe anual a les Corts (com també es poden consultar en la nostra pàgina web en tota la seua extensió i literalitat), no varien essencialment respecte a les d'anys anteriors.

I, en aquest sentit, podem ressaltar que la majoria de les queixes sobre drets lingüístics es refereixen a les pàgines webs oficials de l'Administració pública, en les quals recomanem l'obligació de fomentar l'ús del valencià de manera que les seues pàgines web siguen bilingües, com també els fullets, publicacions, etc.

El dret dels ciutadans a ser atesos en els servicis públics en valencià també ha ocupat el Síndic de Greuges i, respecte d'això, hem de recordar que la integració lingüística en les dues llengües cooficials de la nostra Comunitat comporta l'obligació per als poders públics de facilitar els instruments necessaris perquè així siga, i, per tant, siga efectiva

l'obligació que els funcionaris encarregats de l'atenció al públic tinguen els coneixements necessaris de valencià per a atendre amb normalitat el servei que té encomanat o perquè les comunicacions practicades per l'Administració es realitzen en la llengua interessada pels ciutadans, per la qual cosa l'emissió de comunicacions exclusivament en castellà, realitzades una vegada que la persona ha manifestat la seua voluntat que li siguen practicades en valencià, constitueix una limitació dels drets lingüístics dels ciutadans i una extralimitació no justificada en el disseny de polítiques de normalització lingüística sobre la qual també ens hem pronunciat, i igual ocorre en els supòsit en què el ciutadà sol·licita que les comunicacions siguen en castellà.

En aquest sentit, en la tramitació de les queixes, a vegades sorgeix una altra qüestió de fons que aquesta institució no pot ignorar i és la vulneració del dret dels ciutadans a dirigir-se i relacionar-se en el territori de la Comunitat Valenciana amb l'Administració pública en valencià, i que les empreses de caràcter públic o els servicis públics dependents de l'Administració garantisquen aquest dret, ja que són freqüents les vegades que un expedient de queixa que s'inicia com a conseqüència d'un escrit dirigit al Síndic de Greuges per una persona, redactat en valencià, i en conseqüència ens dirigim a l'administració afectada en la llengua triada perquè tramite l'expedient sobre la base d'aquesta elecció; i són constants els recordatoris de deures que dirigim en aquests casos a les administracions perquè utilitzen en tots els procediments la llengua valenciana o castellana triada pels ciutadans, com també en qualsevol altra forma de relació amb els interessats.

Aquesta institució, com assenyalava en les seues resolucions, considera que la legislació respecte a l'ús del valencià en tots els àmbits oficials i socials, i perquè les polítiques de normalització lingüística siguen una realitat, és necessari que l'Administració pública valenciana trobe el punt just d'equilibri entre les necessitats de fomentar l'ús del valencià i els drets lingüístics reconeguts a les persones, quan en les queixes davant del Síndic de Greuges exigeixen també que els formularis, models, impresos, publicitat institucional, siguen redactats de forma bilingüe, i es fa necessari que l'Administració emeta els seus documents en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, fins i tot amb preferència (a través de la seua ubicació en primer lloc, lletres més grans, negreta) en valencià.

Finalment és necessari significar que, amb caràcter general l'Administració pública tant autonòmica com local accepta les resolucions que, en aquesta matèria li hem dirigit i que poden consultar-se en la nostra pàgina web, si bé en el capítol corresponent d'aquest informe anual donem compte de les resolucions més significatives.

4.10. Drets relatius a la participació, transparència i bona administració

4.10.1. Dret a l'accés a la informació per part dels ciutadans.

La Llei de la Generalitat Valenciana 2/2015, de 2 d'abril, de transparència, bon govern i participació ciutadana, encara sense desplegament reglamentari, ha reforçat la dinàmica de presentació de queixes per falta de resposta de les administracions públiques als requeriments d'accés a la informació que realitzen els ciutadans.

En efecte, la Llei 11/1988, que regula el funcionament del Síndic, ja encomanava directament a aquest, en l'article 17.2, "(...) vetlar perquè l'administració resolga expressament, dins de termini i en la forma escaient, les peticions i recursos que li hagen estat formulats", el que ha permès que els ciutadans acudiren, des de sempre, a buscar empara davant d'aquesta institució quan l'Administració no ha respost a les seues demandes d'informació.

Es pot dir que la creació del Consell de Transparència, que té el seu origen en l'esmentada Llei 2/2015, no ha dissuadit els ciutadans d'utilitzar la facultat que tenen d'acudir al Síndic per a denunciar la violació d'un dret reconegut en el títol II del vigent Estatut d'Autonomia, camp d'actuació del Síndic per exprés mandat de l'article 38 del mateix Estatut.

És més, quan algun ciutadà ha considerat que el Consell de Transparència no donava resposta a una denúncia per falta de contestació a una petició d'informació presentada davant d'una Conselleria, el ciutadà mateixa ha presentat queixa davant del Síndic i ha denunciat la inactivitat de la Conselleria i del mateix Consell de Transparència. És el cas de la queixa núm. 1613704, resolta després de facilitar al ciutadà els llistats de les entitats inscrites en el Registre de Participació Ciutadana sol·licitats.

Moltes són les queixes que s'han substanciat, al llarg de 2016, per falta de resposta, expressa i dins de termini, als escrits presentats pels ciutadans davant de diferents administracions. És cert que, en quasi tots els casos, la primera intervenció del Síndic per a demanar informació respecte d'això ha servit perquè, de manera expedita, l'administració afectada reconeguera la situació i complira els seus deures legals.

En algun cas, que és necessari destacar, l'administració en qüestió ha ignorat els requeriments del Síndic i no hi respon, cosa que dóna lloc a una resolució mitjançant la qual se li feia recordatori dels seus deures legals. És el cas de l'Ajuntament d'Orihuela en la queixa núm. 1601933. La promotora de la queixa va sol·licitar, per dues vegades, còpia d'unes factures justificatives de subvencions municipals rebudes per una associació de festes, sense que l'Ajuntament donara satisfacció a les esmentades sol·licituds ni a les reiterades exhortacions del Síndic. Finalment, el Síndic va haver de demanar, per dues vegades, resposta a la resolució remesa, la qual cosa es va aconseguir transcorreguts dos mesos i va acceptar l'Ajuntament oferir a la interessada la informació reclamada.

En aquest apartat cal cridar l'atenció sobre un fenomen que podria resultar preocupant. Ens referim a la presentació extraordinàriament reiterada de sol·licituds d'informació davant d'algunes administracions públiques per part dels mateixos ciutadans, sense que sovint siga massa clar quin és l'objectiu que es persegueix amb cada petició. Aquestes demandes d'informació, a vegades complexes de satisfer, van seguides de la corresponent queixa al Síndic, quan no al Síndic i al Defensor del Poble, simultàniament. Alguns ajuntaments, generalment de dimensió reduïda, han fet arribar al Síndic la seua preocupació perquè no tenen els mitjans per a satisfer unes demandes que consideren abusives i injustificades, sota pena de distraure l'activitat dels funcionaris d'obligacions considerades com més preemptòries.

Aquesta pràctica de reiterar les queixes ha arribat fins i tot a la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, que ha fins i tot ha

rebut denúncia per falta de resposta respecte d'escrits que només plantejaven una valoració discrepant de respostes oferides amb anterioritat. És el cas de la queixa núm. 1600867, que porta causa de peticions d'informació de contingut semblant. A pesar del conjunt de circumstàncies que envolten el cas, el Síndic va recomanar donar resposta expressa a l'últim escrit del ciutadà, no sense abans deixar dit en la resolució que s'ha de rebutjar tota interpretació desmesurada dels drets d'exigència dels particulars davant de l'Administració. El Síndic considera que la seua obligació de vetlar per una bona administració li imposa també ponderar l'ús de l'accés als documents de les administracions públiques, ambdós valors recollits en l'article 9.1 de l'Estatut d'Autonomia. Ponderar l'ús dels drets per a evitar que l'abús d'aquests derive en una utilització dels limitats recursos públics contrària a l'interés general.

4.10.2. Dret a l'exercici de les funcions dels representants públics

La defensa dels drets reconeguts en el títol I de la Constitució Espanyola obliga el Síndic a atendre les demandes que es deriven de l'article 23.1, en què es recull el dret a participar en els assumptes públics a través de representants lliurement triats, per sufragi universal. En l'exercici d'aquesta funció, aquesta institució admet i tramita nombroses queixes de representants electes, generalment regidors de grups en l'oposició al respecte govern municipal, per la qual cosa consideren actuacions o omissions que vulneren la legalitat i que els impedeixen l'exercici de la seua labor de control o, senzillament, una correcta participació en els assumptes públics.

Moltes d'aquestes queixes tenen relació amb les dificultats que troben per a accedir a informacions o documents relatius a l'activitat municipal o per a obtenir respostes a preguntes formulades en reunions dels òrgans municipals. Encara que en la major part d'aquests casos els ajuntaments responen facilitant la informació pretesa davant del primer requeriment del Síndic, sol ser habitual que els equips de govern s'escuden en la ingent quantitat d'informació sol·licitada o en la falta de personal disponible per a elaborar les respostes.

El Síndic recorda en aquests casos, com en el de la queixa núm. 1601930, relativa a l'Ajuntament de Callosa de Segura, que el dret a la participació que assisteix els regidors és un dret de configuració legal, regulat en la legislació sobre règim local, per la qual cosa, quan es tracta de peticions d'informació:

(...) dependrà del volum de treball que comporte la posada a disposició de la informació sol·licitada i assenyala la jurisprudència que no cal que aquesta es facilite en bloc de manera que poguera causar efectes paralitzadors o entorpidors, sinó que pot facilitar-se gradualment i progressivament, sense que escaiguin dilacions injustificades que buiden de contingut el dret a la informació.

Encara que la normativa legal és molt clara respecte de l'obligació, el mode i el termini per a contestar les preguntes formulades pels regidors als òrgans de govern, de vegades es plantegen queixes davant del Síndic per diferències en la consideració sobre la idoneïtat de les respostes o les informacions oferides. És el cas de la queixa núm. 1601870, corresponent a l'Ajuntament de Riba-Roja de Túria, en la qual l'alcalde manifesta que “normalment en la sessió es comenten les preguntes, encara que és cert

que no es recullen totes les contestacions íntegrament en l'acta". En aquests casos, el Síndic, que no ha estat present en el transcurs dels fets que se sotmeten a la seua consideració i que no pot obrir un complex procés d'esbrinament semblant a aquell que fan els tribunals de justícia, recomana la màxima formalització possible en totes les actuacions, de manera que siga indubtable l'escrupolós respecte a la llei i als drets dels regidors.

Un supòsit semblant podem trobar en la queixa núm. 1614101, que fa referència a l'Ajuntament d'Alcalà de Xivert, en la qual examinem manifestacions oposades sostingudes per un regidor, promotor de la queixa, que denuncia la falta de contestació davant d'una informació sol·licitada: l'alcalde, que assegura haver-la posat a la seua disposició, i de nou el regidor, per via d'al·legacions, que manté la falsedat de les afirmacions de l'alcalde. Només l'existència de documents escrits i signats per les parts pot portar el Síndic a la convicció que s'ha respectat la legalitat i així s'ha transmés en les resolucions dictades.

Però el dret a l'exercici de la funció representativa no culmina amb el lliurament diligent d'informació i documentació públiques. És necessari que els regidors dels grups d'oposició disposen dels mitjans adequats per a poder desenvolupar correctament la seua funció. Algunes queixes s'han plantejat davant del Síndic per aquest motiu. Resulta significativa la queixa núm. 1511599, que porta causa de la situació del denominat Grup Mixt de l'Ajuntament d'Orihuela.

La promotora de la queixa afirma que està sent discriminada per l'alcalde en no concedir-li un despatx en l'Ajuntament, ni permetre-li l'accés a les juntes de portaveus o a la comissió de govern, en contrast amb la situació dels altres portaveus. Manifesta que si es troba en el Grup Mixt és perquè la seua llista electoral només va obtenir un representant, la qual cosa li impedeix formar grup propi.

L'alcalde sosté una interpretació rigorosament literal del Reglament orgànic, que parla dels "grups polítics municipals" però res no diu del Grup Mixt. No obstant això, l'alcalde ofereix invitar la demandant a les juntes de portaveus, però no accepta cap compromís en relació amb la possibilitat de gaudir de l'ús d'un local o despatx.

El Síndic li fa notar que l'Ajuntament no al·lega la falta de despatxos i li recomana que n'assigne un a la promotora de la queixa. L'alcalde insisteix en una interpretació inacceptable del Reglament orgànic que retalla el dret a l'exercici de la funció d'un representant públic lliurement triat pels ciutadans, sense motiu que ho justifique, la qual cosa obliga el Síndic a considerar com no acceptada la recomanació i a donar compte d'aquest fet en el seu informe a les Corts.

El respecte a un correcte exercici de la funció representativa també pot ser violentat durant el desenvolupament de les sessions dels òrgans municipals. Aquest tema va ser objecte de tractament en la queixa núm. 1612158, relativa a la forma de dur a terme els plens en l'Ajuntament de Segorbe. Denuncia l'oposició que durant els plens, que són televisats, l'alcalde utilitza punts de l'ordre del dia, qualificats com "dació de comptes", per a estendre's sobre les activitats que ha realitzat, sense expedient, sense informació prèvia i sense possibilitat que l'oposició tinga torn de paraula. L'alcalde, en contestació al requeriment del Síndic, manifesta que "donar compte de la gestió municipal no se sotmet a debat ni votació; perquè no escau", i acompanya el seu escrit amb un informe

del secretari sobre les determinacions legals relatives als punts de l'ordre del dia dels plens.

En la seua resolució el síndic, basant-se en la jurisprudència constitucional, recorda a l'alcalde l'obligació d'aplicar una interpretació àmplia del contingut de la funció representativa, per a la qual cosa:

(...) caldria facilitar als membres de la corporació local, amb caràcter previ a les sessions plenàries, el coneixement de tots els antecedents, dades o informacions que necessiten sobre els assumptes de què l'equip de govern donarà compte en el referit punt de l'ordre del dia, com també permetre les corresponents deliberacions dels distints grups municipals.

En la seua resposta, l'alcalde accepta la recomanació pel que fa a confeccionar un expedient i donar-ne còpia a l'oposició, però es nega a concedir l'ús de la paraula en el punt de "dació de compte", i remet les intervencions dels regidors de l'oposició al punt de torn obert de paraules.

4.10.3. Vulneració del dret a l'ús de mitjans públics en l'Ajuntament d'Aielo de Malferit

La singularitat de la queixa núm. 1512814 exigeix un tractament diferenciat en aquest informe. El promotor de la queixa, representant de l'organització juvenil d'un partit amb representació municipal, que es troba inscrita en el cens d'associacions juvenils de la Generalitat, declara que han sol·licitat diverses vegades a l'Ajuntament, mitjançant escrits dels quals dóna compte, autorització per a usar diversos locals municipals per a la realització d'actes públics, sense haver obtingut resposta. Una vegada requerit informe de l'Ajuntament, l'alcalde ens va manifestar, entre altres coses, que "(...) a criteri d'aquesta alcaldia, la pretensió i l'objectiu de l'agrupació local de (...) és la de promoure actes polítics que confronten els veïns i crispen la convivència entre els ciutadans (...)".

Aquesta preocupant valoració de l'activitat política com a element de confrontació va motivar una resolució del Síndic en que s'emfatitzava que "(...) la participació dels veïns, a través de les entitats ciutadanes i associacions, es configura com a clau en el procés de construcció d'una societat més participativa i democràtica (...)” i entenen, amb suport en la jurisprudència del Tribunal Suprem, "(...) que hi ha una vulneració del dret fonamental d'associació quan s'obstaculitza el seu funcionament normal (...)”, tot considerant "(...) que aqueix Ajuntament obstaculitza el dret d'associació dels promotors de la queixa quan nega la cessió d'un espai municipal (...)” i argumenta que els actes polítics oposen els veïns i crispen la convivència. La resolució del Síndic conclouïa fent recordatori dels seus deures legals a l'alcalde, tant pel que fa al dret a accedir a l'ús de mitjans públics locals, com a l'obligació de donar resposta expressa als escrits presentats davant de l'Ajuntament.

CAPÍTOL SEGON

ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES

A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES

L'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'aquesta institució, reconeix la potestat d'iniciar investigacions d'ofici, és a dir, sense que calga que la ciutadania ens presente cap queixa o reclamació, i a fi de comprovar si els drets i les llibertats de la ciutadania poden haver sigut vulnerats, col·lectivament o individualment, com a conseqüència d'actuacions o omissions de l'Administració autonòmica i local.

A.1) Iniciades en 2016

A continuació, passem a detallar les investigacions incoades d'ofici per aquesta institució en 2016:

Queixa d'ofici núm. 1/2016 (expedient núm. 1600238), sobre persones amb discapacitat en borses de treball temporal.

A través d'un escrit de queixa de data 4/01/2016 (registre d'entrada en aquesta institució de data 7/01/2016), ens vam assabentar de la situació de les persones amb diversitat funcional en relació amb les borses de treball temporal en l'àmbit de les institucions sanitàries valencianes (queixa núm. 1600104).

Respecte d'això, l'autor del referit escrit, després de fer referència a una sèrie de normes de dret comunitari, nacionals i autonòmiques, conclouïa que:

Per tant, entenc que la Conselleria de Sanitat, com a òrgan pertanyent a l'Administració General de la Generalitat Valenciana, en l'actualitat no compleix amb la normativa de caràcter europea,

nacional i autonòmica de la Comunitat Valenciana i per això em dirigesc a la institució del Síndic de Greuges a fi que comprove si hi ha discriminació o no en l'accés de persones amb discapacitat en la regulació específica sobre la contractació de personal temporal a través de borses de contractació de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública de la Generalitat Valenciana i, en cas de ser així, que es facen les recomanacions pertinents a fi de restablir els seus drets.

No obstant això, del referit escrit de queixa no es despenia que el ciutadà haguera iniciat davant de l'administració pública competent les actuacions pertinents per a la garantia dels drets que, si escau, li corresponguen. Atesa aquesta circumstància, li vam comunicar que no era possible que es pronunciara, ni expressament ni tàcitament, cap administració sobre la qüestió plantejada, ja que no es podia deduir que haguera existit encara actuació administrativa. Davant d'això anterior, no vam admetre la queixa núm. 1600104.

No obstant això, tenint en compte les reflexions i els suggeriments enunciats en el referit escrit de queixa i de conformitat amb el que preveu la Llei 11/1988, que faculta aquesta institució per a investigar sobre els problemes generals plantejats en les queixes presentades, vam obrir la queixa d'ofici 1/2016 a fi de conèixer la situació de la contractació temporal de les persones amb diversitat funcional a través de les borses de treball de l'Administració sanitària valenciana.

En aquest sentit, a fi de contrastar la informació a què hem fet al·lusió, sol·licitarem de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que ens remetera informació suficient i, en especial, sobre els punts següents:

- Primer. Si existien borses de treball específiques per a aquest col·lectiu en l'àmbit de les institucions sanitàries (en cas afirmatiu, que se'ls requeria la categoria professional, cos i escala).
- Segon. Si es tenia prevista la convocatòria específica o independent de processos selectius o d'accés a l'ocupació pública de les institucions sanitàries per a ser cobertes per persones amb diversitat funcional.
- Tercer. Si, en l'àmbit de les institucions sanitàries, s'havia assolit el 2% dels efectius totals que cal cobrir per persones amb discapacitat, de conformitat amb la normativa vigent.

Una vegada finalitzada la investigació, recomanarem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que adoptara les mesures necessàries que permeteren fer efectiu el dret de les persones amb diversitat funcional a integrar-se en l'Administració sanitària valenciana. En aquest sentit, li suggerirem que, tan ràpidament com fóra possible, posara en funcionament la borsa de treball que permetera la contractació temporal de persones amb diversitat funcional.

Queixa d'ofici núm. 2/2016 (expedient núm. 1600306), estudi sobre la situació de l'habitatge públic a la Comunitat Valenciana.

L'article 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix a la ciutadania el dret a l'habitatge. D'acord amb això:

La Generalitat garantirà el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians. Per llei es regularan les ajudes per a promoure aquest dret, especialment en favor dels joves, persones sense mitjans, dones maltractades, persones afectades per discapacitat i aquelles altres en què estiguen justificades les ajudes.

Mitjançant aquest precepte es reconeix el dret d'accés a un habitatge digne, en consonància amb allò que hi ha previst en l'article 47 del nostre text constitucional.

L'actuació supervisora que, en l'àmbit de les polítiques d'habitatges socials, desenvolupa el Síndic de Greuges en el marc de les competències que li resulten pròpies, ha permès a aquesta institució conèixer la problemàtica que aquesta suscita i, en especial, els problemes i la percepció que el ciutadà té sobre el seu funcionament.

L'estudi dels expedients de queixa que els valencians i les valencianes han presentat davant d'aquesta institució al llarg dels últims anys, tal com es posa de manifest en els successius informes anuals presentats a les Corts, permet apreciar que l'accés a un habitatge digne continua sent, en l'actualitat, una de les qüestions que se situa en el centre de les preocupacions de la societat valenciana.

A pesar de la proclamació constitucional del dret a un habitatge digne i el desenvolupament legal que aquest ha experimentat des de llavors, amb el disseny i la posada en pràctica de diferents polítiques públiques tendents a garantir la seua efectivitat, la veritat és que l'anàlisi de la realitat que ens mostren els expedients de queixa tramitats posa en dubte l'eficàcia i efectivitat de les actuacions desplegades pels poders públics en aquest àmbit des de l'aprovació del nostre text constitucional.

En aquest sentit, és necessari destacar que, si bé és cert que la crisi econòmica ha tingut l'efecte de situar la "problemàtica de l'habitatge" en el primer pla del debat social i polític, la sensació que s'extrau de la nostra experiència diària és que aquesta ha potenciat unes mancances que presenten el caràcter d'estructurals i que guarden relació amb els dèficits de les pròpies polítiques d'habitatge i el disseny que se'ls ha donat al llarg dels darrers lustres.

Aquestes impressions, extretes de l'experiència diària de les reclamacions de la ciutadania valenciana en matèria d'habitatge, resulten comunes en les diverses defensories del poble, i per això ha constituït l'objecte monogràfic de les Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, dutes a terme a Santander al mes de setembre de 2015, i dels tallers de treball previs que han donat lloc a un estudi conjunt i a una declaració institucional comuna, que posa l'èmfasi en la necessitat de substituir les polítiques d'habitatge basades en la idea "d'accés a l'habitatge en règim de propietat", per la concepció més moderna que la política d'habitatge és un instrument essencial de la política social, destinada a afavorir la integració social dels grups més desprotegits de la societat, gràcies al disseny i la posada en funcionament d'un parc públic d'habitatge en lloguer amb capacitat per a absorbir la demanda d'aqueixos col·lectius.

I és que, concebuda fonamentalment com un element de la política econòmica i dissenyada per a ser posat al servici de l'objectiu de facilitar l'accés a l'habitatge en règim de propietat al gran sector de les classes mitjanes, la funció social de permetre l'accés a un habitatge digne als sectors més desprotegits de la societat, va quedar en un segon pla.

Fruit d'aquesta concepció és que la política d'habitatge a Espanya, i també a la Comunitat Valenciana, haja prioritzat la intervenció a través d'ajudes per a l'accés a l'habitatge propi en règim de propietat, davant d'altres polítiques, com podrien ser la potenciació de l'accés en règim de lloguer o la constitució d'un parc d'habitatge destinat a satisfer, de manera rotatòria, el dret a l'habitatge de les persones que, per la seua situació social i econòmica, no hi puguen accedir.

Aquesta vinculació de la política d'habitatge a la política econòmica i la concepció d'aquella com un bé de consum ha acabat redundant en el fet que el parc d'habitatge públic siga insuficient per a atendre la demanda d'habitatge dels sectors més desprotegits, especialment en una etapa de crisi econòmica, però no tan sols en aquest moment.

De la mateixa manera, ha determinat que la política d'habitatge haja sigut concebuda com la política destinada a donar accés a l'habitatge, i l'ha desconnectat de les accions d'acompanyament social necessàries per a garantir el manteniment del gaudi i la inserció (social, laboral...) del beneficiari que coadjuve a aquest objectiu.

Finalment, ha conduït que el fenomen de l'habitatge buit (públic i privat) haja adquirit uns contorns que, tot i que de difícil quantificació, resulten cridaners.

En aquests moments, assistim a un important procés de redefinició del concepte de les polítiques d'habitatge i del paper de l'Administració pública en la satisfacció del dret a un habitatge digne. Treballs com el mencionat dels defensors del poble, com també d'altres organitzacions, han obert un procés de canvi de la legislació que desenvolupa el contingut del dret d'accés a l'habitatge digne, amb la finalitat d'incidir en el seu contingut social i en la seua configuració com un dret subjectiu dels ciutadans.

En aquest sentit, destaquen les reformes legislatives produïdes a la comunitat autònoma del País Basc, Catalunya o Andalusia, que han reformulat el contingut d'aquest dret fonamental. De la mateixa manera, s'ha anunciat l'obertura d'un procés de reforma de la legislació en matèria d'habitatge a la Comunitat Valenciana.

Aquest procés de reformulació del contingut del dret constitucional i estatutari a l'habitatge fa necessari que, en el nostre àmbit autonòmic, s'aprofundisca en el coneixement de la realitat de l'habitatge i dels col·lectius que més necessiten veure-hi garantit el seu accés i vam entendre que ens parlava de la idoneïtat de, des del Síndic de Greuges, fer un estudi de camp, quantitatiu i qualitatiu, sobre la situació de l'habitatge a la Comunitat Valenciana.

L'estudi que es proposa realitzar amb la present queixa d'ofici té com a objectiu aportar claredat a una política, la política d'habitatge, que encara es presenta en l'actualitat com un àmbit poc estudiat i conegut en l'àmbit de les polítiques públiques de contingut social.

Aquest estudi pretén realitzar una anàlisi sociològica i estadística de les característiques de la població demandant d'habitatge públic, la seua zonificació i estratificació, com també un estudi de les condicions, característiques i ubicació dels habitatges públics cridades a donar satisfacció a aquesta demanda, amb la finalitat de realitzar una ulterior

confrontació entre oferta i demanda, a l'efecte de determinar la seua eficàcia, eficiència i àmbits susceptibles de millora.

Així mateix, es pretén analitzar el grau d'eficàcia de les polítiques d'acompanyament social vinculades a la demanda de habitatge públic i tractar de determinar en quina mesura hi ha un sistema tendent a garantir la integració del demandant, a través de l'habitatge, en l'àmbit social i econòmic.

Finalment, l'estudi tractaria d'analitzar quina és la realitat dels fenòmens de l'habitatge buit (públic i privat) i determinar quines són les polítiques públiques susceptibles d'adopció per a aconseguir que part d'aqueix parc de habitatge buit es destine a absorbir la demanda d'habitatge existent.

La realització del present estudi va ser sotmesa a la consideració de la Junta de Coordinació del Síndic de Greuges, i va ser aprovada per unanimitat en la reunió d'1 de desembre de 2015 i encarregada la seua realització a l'equip d'investigació dirigit per la professora dra. Paloma Taltavull, de l'Institut d'Economia Internacional de la Universitat d'Alacant.

Queixa d'ofici núm. 3/2016 (expedient núm. 1600307), sobre la suspensió de l'assistència jurídica en punt de trobada familiar a València.

Vam tindre coneixement de l'anunci realitzat pel Col·legi d'Advocats de València en què es comunica que a partir del 31 de gener de 2016 es deixaria de prestar el servei d'assistència jurídica en el punt de trobada familiar de l'Ajuntament de València. Segons sembla, l'impagament del servei és la causa de l'extinció del servei.

Una vegada acordada l'obertura d'una investigació d'ofici, requerírem informe a l'Ajuntament de València, el qual ens va exposar que el problema era la interpretació del conveni sobre el pagament als professionals, si s'ha de tramitar des de les partides destinades a subvencions o des de les partides destinades als contractes, tal com s'havia fet amb anterioritat i amb les implicacions que això comportava.

Finalment, es va arribar a un acord entre tots els col·legis implicats i l'Ajuntament de València, i es va continuar amb la prestació del servei d'assistència jurídica en el punt de trobada familiar.

Queixa d'ofici núm. 4/2016 (expedient núm. 1600516), sobre la violència de gènere a la Comunitat Valenciana.

La Llei 7/2012, de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, necessita per a la seua efectivitat el consegüent desplegament reglamentari i una supervisió constant dels recursos i mitjans per a la seua correcta aplicació.

Per això, i atés que la violència de gènere és la màxima expressió d'aqueixa desigualtat, considerem que es fa necessari vetlar pel compliment i desenvolupament d'aquesta llei. Aquesta institució, segons la Llei d'igualtat entre dones i homes de la Comunitat Valenciana de l'any 2003, és la responsable de supervisar la situació de desigualtat que puguen experimentar les dones i per tant la defensora de la igualtat.

Per tot això, decidírem l'obertura d'una queixa d'ofici amb la finalitat d'investigar i conèixer la situació actual, respecte de la seua aplicació, de la Llei 7/2012 de novembre, com també el seu desplegament reglamentari a fi de valorar en un treball exhaustiu de camp la realitat dels recursos posats a disposició d'aquestes dones.

Per a la realització d'aquest informe s'ha demanat informació sobre els recursos, accions, mesures, prestacions, etc. que s'han implantat en l'atenció i protecció a les dones víctimes de violència de gènere de totes les conselleries de la Generalitat, als ajuntaments de més de 20.000 habitants directament i als de menys a través de les diputacions. Així mateix, també hem demanat a aquestes últimes informació sobre les seues polítiques en aquest àmbit. A més, s'han mantingut reunions amb les treballadores dels recursos residencials i amb altres institucions i col·lectius que treballen en aquest objectiu.

En aquest moment s'estan ordenant i s'estan redactant totes les dades obtingudes i es preveu la seua publicació i presentació abans de finalitzar el primer semestre de 2017.

Queixa d'ofici núm. 5/2016 (expedient núm. 1600850), sobre les actuacions realitzades en expedient d'autorització de batudes.

A través dels mitjans de comunicació social, el Síndic de Greuges es va assabentar de la denúncia que els veïns d'una urbanització de Montornés de Benicàssim manifestaven per l'aprovació d'una batuda de porc senglars en les muntanyes pròximes a aquesta.

Segons assenyalaven els ciutadans, la batuda hauria sigut aprovada sense comptar amb la intervenció dels residents en la zona i adoptant uns mecanismes de publicitat que consideraven insuficients, ja que consistien en uns pocs cartells que avisaven de la realització de la batuda. Els ciutadans consideraven que, atés el perill que aquest tipus d'activitat comporta per a les persones que caminen per les muntanyes, haurien d'haver-se adoptat mesures susceptibles de generar més difusió de la realització de la batuda.

De la mateixa manera, en la notícia ressenyada es feia constar que els veïns i les veïnes dubtaven de la necessitat de la batuda, perquè aquesta temporada tenien la sensació que el nombre de porcs senglars presents a la zona era menor, i per això discrepaven de la necessitat de dur-la a terme com a mecanisme per a controlar la població d'aquesta espècie animal a la zona.

Així mateix, indicaven que havien presentat un escrit a l'anteriorment anomenada Conselleria d'Infraestructures i Medi Ambient, en què demanaven la suspensió de la batuda, però no havien obtingut cap resposta a aquest efecte.

En aquest sentit, es va sol·licitar informe a la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural, a fi de conèixer quin és el procés d'estudi i aprovació d'aquest tipus d'actuacions. En concret, es va sol·licitar informació sobre les actuacions prèvies que es realitzen a l'autorització d'una batuda, com també sobre les mesures que s'adopten en els expedients d'aquest gènere per a determinar la necessitat de la seua realització i per a fomentar la participació pública en la tramitació de l'expedient i, una vegada aprovada, per a garantir l'adequada publicitat de la seua realització entre els veïns de la zona i caminants de les muntanyes afectades.

En l'escrit remés, per mitjà del qual la Conselleria va contestar a la petició d'informació cursada, se'ns va informar de les actuacions realitzades per aqueixa Administració en

relació amb els expedients d'autorització de les batudes de porc senglars en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, com també de les mesures de seguretat adoptades i, en especial, sobre les actuacions efectuades amb motiu de l'execució de la batuda de porc senglars a Montornés (Benicàssim), en data 27 de gener de 2016.

De la lectura de l'informe remés es deduia tant el ple compliment de la normativa vigent en relació amb l'autorització de les actuacions de caça i control de la població de porc senglars a la Comunitat Valenciana, com l'execució de la batuda de referència amb observança de les especificacions que havien sigut acordades, en aplicació de la normativa esmentada.

Queixa d'ofici núm. 6/2016 (expedient núm. 1601485), sobre la problemàtica de les xiquetes i dels xiquets refugiats.

En data 10 de febrer de 2016 es va sol·licitar informació a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que ens permetera conèixer la problemàtica detectada (quantitativa i qualitativa), actuacions que s'estan duent a terme per la Conselleria per a l'atenció a aquesta problemàtica i previsions d'actuació a curt i mitjà termini.

La resposta de la Conselleria indicava que aquest tipus de problemàtica no havia arribat al sistema de protecció, però que, no obstant això, es detecta un augment de casos de menors estrangers no acompanyats, atesos des del sistema de protecció.

Aquesta informació va donar lloc al tancament de la queixa i l'obertura d'una nova queixa d'ofici sobre menors estrangers no acompanyats, de la qual donarem compte posteriorment.

Queixa d'ofici núm. 7/2016 (expedient núm. 1601830), sobre abocador clausurat a Pilar de la Horadada.

Ens vam assabentar, a través dels mitjans de comunicació, de la situació d'un abocador abandonat en el terme municipal de Pilar de la Horadada, de més de 150.000 m² que va cessar la seua activitat a mitjan anys noranta, amb una gran acumulació d'abocaments que s'eleva més de 20 metres d'altura, i que periòdicament experimenta incendis ni afecta més de 10 zones residencials situades als voltants, a banda de les pudors i els gasos que emanen d'aquest sòl.

L'Ajuntament de Pilar de la Horadada ens informa que s'ha dirigit a la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural per a demanar la intervenció en l'assumpte, ja que es tracta d'un abocador privat, i no se n'ha efectuat el segellat per part dels propietaris.

Per la seua banda, la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural ens informa de les actuacions dutes a terme, i s'ha presentat per la propietat de l'abocador un projecte de segellat que requereix esmenes ja notificades.

Posteriorment, l'Ajuntament de Pilar de la Horadada ens va informar que s'havien començat els treballs de segellat de l'abocador. Una vegada comprovat que s'han iniciat els treballs per a l'esmena de les deficiències, vam arxivar la queixa.

Queixa d'ofici núm. 8/2016 (expedient núm. 1601866), sobre supressió del programa de mediació escolar i social a la zona nord d'Alacant.

Per informacions aparegudes en els mitjans de comunicació, el Síndic de Greuges es va assabentar de la supressió de la partida econòmica que l'Excm. Ajuntament d'Alacant destinava al finançament del Programa de Mediació Social i Escolar a la Zona Nord d'Alacant.

Aquesta mesura afecta, entre d'altres, el programa de mediació implantat en l'IES Verge del Remei. Els usuaris del programa, com també professionals implicats, manifesten que la mesura de supressió pot causar greus problemes de convivència en el centre escolar i en el barri.

Al gener de 2017 es va emetre [resolució per part del Síndic de Greuges](#) i estem esperant la resposta de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Queixa d'ofici núm. 9/2016 (expedient núm. 1601918), sobre punts de trobada familiar.

Per informacions rebudes de professionals dels punts de trobada familiar de la CV (d'ara en avant PEF) s'ha tingut coneixement en el Síndic de Greuges de la situació laboral d'aquest col·lectiu i de les repercussions que té en la prestació del servei públic.

Els professionals dels PEF indicaven que en data 5/02/2016 van mantindre entrevista amb responsables de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives a fi de posar en el seu coneixement la situació, tant laboral, com de la prestació de serveis dels PEF.

Els professionals assenyalaven que l'empresa adjudicatària (EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS S.A.) els planteja la signatura d'un "pacte d'empresa" en què són modificades negativament i de forma substancial les seues condicions de treball. Consideraven que aquesta modificació afectava la qualitat del servei prestat. En aquest sentit, i a tall il·lustratiu, ens indicaven que fins que no signen el referit "pacte d'empresa", els treballadors no podien gaudir d'assumptes propis, i també com se'ls estava obligant a recuperar dies de lliurança els dilluns, amb la qual cosa el PEF quedava aqueix dia atés per una sola persona.

Respecte d'això, els mateixos professionals ens informaven que havien presentat denúncia davant de la Inspecció de Treball sense que fins a hores d'ara els constaren actuacions per part del referit organisme.

En l'actualitat, estem esperant rebre la contestació de la Conselleria a la nostra Recomanació [de data 24 de gener de 2017](#).

Queixa d'ofici núm. 10/2016 (expedient núm. 1603487), sobre la situació del centre de menors Els Estels a Alacant.

El passat 11 de març de 2016 es va cursar visita a les instal·lacions del Centre d'Acollida de Menors Els Estels, situat a Alacant. De la inspecció ocular de l'edifici en què es troba ubicat el Centre es comprova que es tracta d'un edifici construït amb una altra finalitat (part per a un centre de reforma i una altra part per a oficines). A més de la

seua estructura de dubtosa adequació per a la seua funció actual, s'hi comprova que hi ha:

- Habitacions amb finestres molt altes, fet que produeix falta de llum i ventilació.
- Habitacions que donen a l'interior del corredor, sense llum ni ventilació exterior.
- Zona d'habitacions sense cap tipus de climatització.
- Banys de grandària reduïda i possiblement nombre insuficient.
- Les finestres disposen de vidres de seguretat, possiblement adequats a la seua funció inicial per a atenció a menors de reforma.
- L'aigua es rep d'una presa general que està ubicada en un solar annex (anterior Centre de Reeducació Granadella) i la seua conducció es fa a través d'una mànega exterior que travessa el camp d'esports que serveix d'espai d'esbarjo del centre.
- Tanques perimetrals molt elevades (adequades a la seua anterior funció, però no a l'actual).
- Disposició laberíntica de les habitacions, amb corredors molt llargs i connexions entre edificis.

En data 21 de març de 2016 es va sol·licitar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives:

- Informe actualitzat, elaborat pels tècnics corresponents, referit a l'adequació i el compliment de l'edifici en què s'ubica el CAM Els Estels, de les normes actualment vigents reguladores de les condicions materials dels centres de protecció de menors.
- Informe sobre les accions dutes a terme en el CAM Els Estels per a l'eliminació dels problemes de salubritat existents i el seu resultat.

Una vegada rebut l'informe requerit a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, en data 01/09/2016 es va emetre la corresponent resolució.

La Conselleria va remetre el 20 d'octubre de 2016 un informe en què ens indica que realitzarà una reforma integral de l'edifici que garantisca la seguretat dels menors i que les seues condicions d'estada es desenvolupen en un espai que complisca la normativa vigent en la matèria. Continua la Conselleria informant que, per a 2017, està previst l'elaboració del projecte d'obra i, una vegada redactat, aquesta es licitarà i s'executarà.

Queixa d'ofici núm. 11/2016 (expedient núm. 1603595), sobre els desperfectes en l'accés al paratge natural a Navajas.

S'ha tingut coneixement, a través de diverses notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, que els desperfectes en el paratge anomenat "Salt de la Núvia" a Navajas (Castelló), segueixen sense arreglar-se després de sis mesos. Segons pareix:

"(...) sis mesos després des que, el passat setembre, un corriment de terres de gran dimensió deixara tallat durant uns quants dies l'accés a un dels llocs més turístics a la comarca de l'Alt Palància, els voltants de la baixada d'accés continuen sense estar totalment recuperats (...) després d'una reunió mantinguda amb presidència de la Diputació, obtenim el compromís que si realitzàvem una memòria del projecte per a arreglar els desperfectes, l'entitat provincial faria el que es puga per a executar-ho en el mínim de temps possible (...) estem esperant que ens diguen alguna cosa respecte d'això (...)"

Acordarem el tancament de l'expedient després de rebre l'informe requerit a la Diputació Provincial de Castelló en el qual ens detallava que, prèvia modificació pressupostària, es podria atendre la reparació dels desperfectes.

Queixa d'ofici núm. 12/2016 (expedient núm. 1603596), sobre l'existència d'una planta il·legal de fems a Orihuela.

A través de diverses notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, vam tindre coneixement de l'existència d'una planta de fems sense llicència en la zona anomenada “Vereda de les Puntetes” d'Orihuela. L'associació Greenpeace indica que:

“(…) la parcel·la no compta amb llicència d'obertura de l'Ajuntament d'Orihuela i a més està ubicada en un sòl l'ús del qual no és compatible amb el Pla General (…) l'activitat no té l'autorització per la Conselleria de Medi Ambient (…) resulta especialment preocupant l'abocament de lixiviats, fruit de l'exercici de l'activitat; la instal·lació no compta amb reixetes receptores dels lixiviats generats en les zones de recollida de fem ni amb tractament depurador adequat que garantisca el correcte tractament del lixiviat (…)”.

Acordarem el tancament de l'expedient després d'acceptar les administracions implicades la nostra recomanació:

“(…) considerem oportú RECOMANAR a la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural, a la Conselleria de Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori de la Generalitat Valenciana, i a l'Excm. Ajuntament d'Orihuela que, en l'àmbit de les seues competències respectives, adopten totes les mesures per a evitar l'exercici d'una activitat incompatible amb el Pla General d'Ordenació Urbana, sense declaració d'interés comunitari i sense les preceptives llicències ambientals i de tractament de residus, i que ordene la reposició o restauració de les coses al seu ser i estat anteriors a les infraccions comeses i es resolguen els corresponents procediments sancionadors (…)”.

Queixa d'ofici núm. 13/2016 (expedient núm. 1603611), sobre les modificacions en el procés de valoració de dependència.

El Síndic de Greuges es va assabentar que, a partir de la primera setmana de maig de 2016, conclouïa l'encàrrec de gestió per a l'exercici d'aquesta labor i la decisió de municipalitzar el servei a fi d'agilitzar la resolució dels casos i augmentar la proximitat amb les persones que requereixen suport.

Segons informació rebuda des d'alguns ajuntaments de la província d'Alacant, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives havia encarregat la tasca de valoració de dependència a les treballadores i treballadors socials del Servei d'Atenció a la Dependència dels Ajuntaments (SAD). Inicialment serien els ajuntaments de la província d'Alacant, encara que progressivament s'estendria a les províncies de València i Castelló.

Per al Síndic de Greuges resulta indiscutible el benefici que implicarà el fet que la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones dependents es realitze des dels servicis socials municipals, per la seua proximitat i coneixement pròxim de les necessitats de la ciutadania.

No obstant això es compartia la preocupació d'alguns dels ajuntaments que s'han dirigit a aquesta institució i ens han comunicat les dificultats amb què es van trobar a l'hora de posar en funcionament aquest nou model de gestió, atesa la pressa i falta de concreció amb què anava posar-se en pràctica (1 de maig de 2016, a la província d'Alacant).

El Síndic de Greuges va emetre resolució respecte de la queixa en data 7 d'octubre de 2016. En data de finalització d'aquest informe la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no s'ha pronunciat respecte de les recomanacions contingudes en la resolució.

Queixa d'ofici núm. 14/2016 (expedient núm. 1604529), sobre l'assistència sanitària a alumnat amb necessitats educatives especials.

L'Observatori del Menor del Síndic de Greuges va rebre el 26/04/2016 escrit en el qual s'exposava l'augment, en els últims anys, del nombre d'alumnes d'educació secundària amb diagnòstics de TDA-H, TGD, TEA com també amb depressió, trastorns alimentaris i altres trastorns sense diagnosticar (concretament es referien a “un augment de trastorns mentals i de psicoaprenentatge”).

La denominació de necessitats educatives especials (d'ara endavant, NEE) es refereix a alumnes amb dificultats importants en l'aprenentatge i intenta crear un enfocament en què s'accentuen les necessitats pedagògiques que presenten.

El perfil d'aquests alumnes és molt diferent entre si i n'hi de diversos tipus, subtipus i simptomatologia, cosa que fa difícil i complex l'abordatge d'aquests problemes.

Les NEE poden ser temporals i permanents i, al seu torn, poden estar motivades per causes físiques, situació sociofamiliars, altres casos d'inadaptació (cultural, lingüística...) i psíquiques. A aquestes últimes són a les que es refereix l'escrit rebut per l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges.

Es tracta de menors que es troben en les aules ordinàries de secundària amb greus dificultats afectives, psicològiques i d'aprenentatge, i són qualificats com “col·lectiu invisible” que representa el 8 % de l'alumnat, segons zones.

Així mateix, denunciaven la falta de recursos de les diverses administracions públiques de la Comunitat Valenciana (citaven les competents en matèria educativa, sanitària i de servicis socials).

En considerar que la queixa reunia els requisits establits en la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, vam obrir la present queixa d'ofici.

A la vista d'això anterior, sol·licitarem informe a les tres conselleries implicades, en concret:

- A la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública:

Primer. Recursos de salut mental infantil amb què compta la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, amb indicació del nombre de pacients atesos per centre i de professionals adscrits a aquests.

Segon. Termini mitjà per a donar cita, per primera vegada, en les USMI-A. També termini mitjà de seguiment d'aquests pacients (en l'escrit dirigit a l'Observatori del Menor es refereixen a "(...) una llista d'espera de sis mesos, el pitjor de tot és el seguiment: una vegada atenen l'alumne li donen cita per a quatre mesos després. En cas d'una depressió adolescent imaginem el que pot ocórrer").

Tercer. Coordinació de les unitats de salut mental infantil i adolescent (USMI-A) i altres recursos sanitaris amb els centres educatius de secundària (aquesta qüestió es tractarà també amb l'Administració educativa valenciana).

- A la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports:

Primer. Nombre d'alumnes amb NEE per causes psíquiques que, en l'actualitat, cursen educació secundària obligatòria. En aquest sentit, li demanem que ens indique, si n'hi ha, els diagnòstics dels menors (TDA-H, TGD, TEA, etc.).

Segon. Quants d'aquests alumnes tenen Adaptació Curricular Individual (ACI) i, entre ells, quants són adaptacions significatives (ACIS).

Tercer. Protocols de detecció i actuació dels centres educatius. Respecte d'això, interessa conèixer l'organització de la Conselleria i, en especial, dels centres (suport escolar, tasques per a casa i avaluació de l'alumnat).

Quart. Recursos amb què compten els centres educatius de secundària en relació amb aquest tipus d'alumnat.

Cinqué. Formació que rep el professorat i els equips directius dels centres d'educació secundària en relació amb aquest tipus d'alumnat.

Sisé. En tractar-se d'un col·lectiu d'alumnes vulnerable, interessa conèixer els protocols d'actuació davant dels casos d'assetjament escolar o *bullying*.

Seté. Coordinació amb les unitats de salut mental infantil i adolescent (USMI-A) dependents de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública (aquesta qüestió es tractarà també amb l'Administració sanitària valenciana).

- A la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives:

Primer. Nombre de menors que cursen Educació Secundària Obligatòria amb mesura de protecció jurídica (acolliment familiar o residencial) que presenten aquest tipus de trastorns i que tenen necessitats educatives especials.

Segon. Coordinació de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives amb les conselleries de la Generalitat amb competències en matèria educativa i sanitària (especialment amb les unitats de salut mental infantil-adolescent USMI-A) per a una correcta atenció a aquests menors.

Una vegada rebuts els tres informes, en el moment de redacció de la present informe anual estan en fase d'estudi.

Queixa d'ofici núm. 15/2016 (expedient núm. 1605164), sobre instal·lacions provisionals en el Centre d'Educació Infantil i Primària Regina Violant a Almassora.

En tindre coneixement pels mitjans de comunicació de les mobilitzacions de l'AMPA del CEIP Regina Violant d'Almassora per a reivindicar la construcció d'un nou centre docent tenint en compte que l'existent està conformat des d'una dècada arrere exclusivament per “barracons”, és a dir, instal·lacions provisionals, el Síndic de Greuges va determinar l'obertura d'una queixa d'ofici per a verificar la realitat de les informacions periodístiques, i va concloure amb una resolució en què, d'una banda, agraïem els esforços, tant de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport com de l'Ajuntament d'Almassora per fer seues les reivindicacions dels pares i per la seua implicació en la construcció d'un nou centre escolar, atesa la manifesta incapacitat de les instal·lacions que presentava el CEIP per a impartir una educació de qualitat, i d'una altra banda, concloem amb una recomanació a la Conselleria i a l'Ajuntament perquè, en el seu respectiu àmbit competencial, arbitraren les mesures necessàries perquè, fins que s'escometera l'adequació i/o construcció del nou centre Regina Violant, es fera una valoració exhaustiva de les deficiències existents en les instal·lacions provisionals i s'adoptaren les mesures necessàries per a pal·liar-les, tot aprofitant les vacances d'estiu.

La resolució, que pot consultar-se en la nostra pàgina web, va ser acceptada per ambdues administracions.

Queixa d'ofici núm. 16/2016 (expedient núm. 1605165), sobre l'existència d'una fuga d'aigua en el Centre d'Educació Infantil i Primària Hispanitat a la Vila Joiosa.

La fuga d'aigua en els banys de la primera planta i, concretament, en la zona ocupada pels alumnes d'educació infantil (2n cicle) i que va obligar a ubicar-los en aules destinades als alumnes d'educació infantil (1r cicle) i educació primària a causa de la inseguretat provocada, va determinar la incoació d'una queixa d'ofici que finalment va ser arxivada, ja que tant la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport com l'Ajuntament de la vila joiosa, van confirmar l'adopció de les mesures pertinents per a esmenar les deficiències observades i els danys produïts en el centre.

Queixa d'ofici núm. 17/2016 (expedient núm. 1605170), sobre els cicles formatius de formació professional.

La reivindicació dels directors d'IES que imparteixen formació professional, manifestada en els mitjans de comunicació, va provocar la incoació d'una queixa d'ofici tenint en compte el retard en la publicació per part de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport del llistat de centres que impartirien cicles formatius i del model de formació professional que s'hi anava a aplicar, tot això a fi de poder orientar l'alumnat que triara aquesta oferta educativa.

La queixa es va resoldre favorablement en informar el Síndic de Greuges que la demanda havia sigut satisfeta i comunicada a tots els centres educatius, membres del Consell Valencià de FP i als membres de la Mesa Sectorial d'Educació.

Queixa d'ofici núm. 18/2016 (expedient núm. 1605171), sobre les mesures judicials en matèria de responsabilitat penal del menor.

L'any 2005, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana va elaborar i va presentar un informe especial a les Corts sobre *La implantació de les mesures per a fer efectives les mesures de reforma previstes en la Llei orgànica 5/2000*, reguladora de la responsabilitat penal dels menors.

Com és sabut, la reforma de la legislació penal efectuada l'any 1995, amb l'aprovació d'un nou Codi penal, va obrir el camí de la reforma del nostre sistema de justícia juvenil, que va culminar amb l'aprovació de la mencionada Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener. Aquesta norma, en contrast amb la regulació anterior, va optar per un model basat en la responsabilitat penal dels menors que es trobaren entre els 14 i els 18 anys, pels fets delictius que hagueren comés.

Aquesta declaració de responsabilitat penal, tal com la mateixa Llei orgànica 5/2000 manifesta en la seua exposició de motius, és formalment penal, però materialment educativa. En aquest sentit, la Llei preveu l'aplicació al menor infractor d'un elenc de mesures educatives, que l'òrgan judicial ha de seleccionar d'acord amb —entre d'altres, però amb caràcter preferent— l'interés superior del menor.

Amb això es va produir la incorporació al dret penal de menors del criteri del «superior interés del menor» com a principi rector de la intervenció en matèria de menors, en consonància amb allò que s'ha previst en la Convenció dels Drets del Xiquet i en la normativa vigent en matèria de protecció jurídica del menor.

L'article 45 de la LO 5/2000, de 12 de gener, va atribuir a les comunitats autònomes la competència per a executar les mesures que foren imposades d'acord amb la llei. D'aquesta manera, l'esmentat precepte assenyala que:

(...) l'execució de les mesures adoptades pels jutges de menors en les seues sentències fermes és competència de les comunitats autònomes i de les ciutats de Ceuta i Melilla, d'acord amb la disposició final vint-i-dosena de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor. Aquestes entitats públiques duran a terme, d'acord amb les seues respectives normes d'organització, la creació, direcció, organització i gestió dels servicis, institucions i programes adequats per a garantir la correcta execució de les mesures previstes en aquesta llei.

D'acord amb aquesta previsió, la Comunitat Valenciana és competent per a executar les mesures previstes per la llei. A aquest efecte, i en relació amb l'execució de les mesures d'internament previstes per l'article 7 de la Llei 5/2000, la Generalitat disposa de diversos centres de compliment, ubicats a les províncies d'Alacant, València i Castelló.

L'objecte del present expedient de queixa se centra en l'actualització de l'informe elaborat pel Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana l'any 2005, que analitza l'estat actual dels mecanismes establits per a complir a les competències assignades a la Comunitat Valenciana en matèria d'execució de les mesures sancionadores educatives previstes per la Llei orgànica reguladora de la responsabilitat penal dels menors.

De manera especial, i en el mateix sentit que es va realitzar en l'esmentat informe de 2005 d'aquesta institució, l'actuació investigadora se centrarà a analitzar l'estat actual dels centres destinats al compliment, per part dels menors infractors, de les mesures

d'internament (en règim tancat, semiobert, obert i terapèutic), previstes per l'article 7 de la Llei.

De la mateixa manera, es planteja realitzar un estudi descriptiu de les mesures imposades als menors a la Comunitat Valenciana (quines mesures s'imposen i quin percentatge representa cadascuna del total de mesures imposades) i dels delictes que, han estat comesos per menors i generen responsabilitat penal, amb la finalitat de coadjuvar a tindre una imatge real de l'estat actual del sistema de justícia juvenil en l'àmbit de la nostra Comunitat.

En el marc de la present actuació d'ofici, durant l'any 2016 s'ha demanat informació a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives sobre les mesures imposades en el nostre àmbit territorial i el perfil dels menors infractors i s'han iniciat les visites als centres d'internament de la Comunitat Valenciana, que continuaran en els primers mesos de 2017.

Queixa d'ofici núm. 19/2016 (expedient núm. 1606300), sobre la plaga de la processonària que afecta els pins.

Es va assabentar a través dels mitjans de comunicació de la pronunciada debilitat de la vegetació forestal en gran part del territori de la Comunitat Valenciana el que ha generat, d'una banda, la mort d'arbratge de manera directa, i d'una altra, la proliferació de plagues oportunistes entre les quals destaquen els insectes perforador de pineda, que aprofiten la disminució de defensa dels pins per a desenvolupar-se en el seu interior i produir-los la mort. Per la seua banda, la processonària del pi s'ha estés i ha afectat no sols la muntanya pública, sinó també boscos i parcs urbans.

Per part de la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural se'ns remet informe en què es descriuen les mesures adoptades i l'estratègia de control de la processonària del pi, com també treballs realitzats per al control d'insectes perforador de la fusta, en el marc del Pla d'acció per al control d'insectes perforador del pi de la Comunitat Valenciana.

A la vista de les actuacions, vam arxivar l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 20/2016 (expedient núm. 169056), sobre el pagament de l'impost de plusvàlua en les execucions hipotecàries.

Durant els últims anys s'ha produït un important increment de les execucions hipotecàries, com a conseqüència de la impossibilitat de les famílies d'afrontar el pagament dels préstecs subscrits per a finançar la compra dels seus habitatges habituals.

En aquest sentit, i arran de la recepció de diverses queixes, com la núm. 1507553, com també en escrits presentats amb posterioritat, hem observat que alguns ajuntaments de la Comunitat Valenciana, davant d'aquest drama, liquiden l'Impost sobre l'Increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana, o comunament anomenat plusvàlua municipal

Els ajuntaments s'escuden, a l'hora de liquidar el mencionat impost, en el fet que l'habitatge que han donat al banc per a la cancel·lació del deute hipotecari, entre altres

qüestions, no és el seu habitatge habitual, i indiquen que l'immoble no cal considerar-lo com el seu habitatge habitual en no haver-hi estat empadronat de forma ininterrompuda durant, almenys, dos anys abans de la transmissió

La majoria de vegades els ciutadans deixen d'estar empadronats en aqueix habitatge, ja que no volen que les seues famílies, principalment els seus fills, presencien els moments de tensió i violència que es produeixen durant el desallotjament del que havia sigut la seua llar.

L'article 104.1 del Reial decret legislatiu 2/2004, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, d'ara en avant LRHL, estableix que el fet imposable de l'IIVTNU és l'increment de valor que, en un determinat període de temps, adquireix un terreny de naturalesa urbana. En el mateix precepte s'assenyala que aquest increment es posa de manifest com a conseqüència de la transmissió del bé o la constitució o transmissió de qualsevol dret real de goig i gaudi, limitador del domini, del terreny

No obstant això, és necessari assenyalar que amb aquesta transmissió el ciutadà no va experimentar cap enriquiment, únicament extingeix un deute. Cosa que porta a col·lació la situació contemplada pel punt 3 de l'article 106 de la LRHL, que estableix que en els casos de dació en recompensa d'habitatges habituals fetes en aplicació del Reial decret llei 6/2012, de mesures urgents per a la protecció dels deutors hipotecaris sense recursos, l'entitat que adquireix l'immoble serà el subjecte passiu substituït del contribuent, sense possibilitat de repercussió.

En la dació en pagament, que un ciutadà està obligat a signar, no li reporta cap benefici ni augmenta la seua capacitat econòmica, ja que la contraprestació és únicament i exclusivament l'extinció d'un deute i la pèrdua de l'habitatge.

En el seu informe la Federació Valenciana de Municipis i províncies (FVMP) ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

La Federació Valenciana de Municipis i Províncies comparteix la preocupació d'aqueixa sindicatura per la problemàtica de la pèrdua d'habitatge, derivada de la greu crisi econòmica. És lamentable que les dacions en recompensa de deutors hipotecaris són recursos després de perdre l'habitatge s'haja d'abonar l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana.

Des d'aquesta FVMP entenem que la situació en què es troben els subjectes que passen per aquests processos hauria de ser objecte d'una especial atenció en l'àmbit de les polítiques públiques i no ser obligats a suportar un tribut de difícil assumpció ateses les seues circumstàncies.

El Decret llei 6/2012, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos, addiciona un punt 3 a l'art. 106 del text refós de la Llei reguladora d'hisenda local i estableix que, en determinats supòsits de deutors hipotecaris sense recursos, es considera la figura de subjecte passiu substituït del contribuent a l'entitat que adquirisca l'immoble. No obstant això, en alguns supòsits, donataris i executats resulten obligats a la liquidació de l'impost a pesar d'haver perdut el seu habitatge i no haver experimentat, *de facto*, cap increment de valor en el seu patrimoni.

A este efecte, si bé la FVMP no disposa d'informació concreta referent a la metodologia utilitzada pels ajuntament en la liquidació de l'impost de referència, no obstant això, atés que aquesta institució sempre s'ha pronunciat a favor d'una regulació que evite situacions límit de persones que, en molts casos, tenen dificultats per a cobrir les seues necessitats més bàsiques, s'estudiarà i s'analitzarà la problemàtica plantejada a fi d'aportar informació respecte d'això.

A la vista de l'informe, vam concloure la queixa d'ofici.

Queixa d'ofici núm. 21/2016 (expedient núm. 1609308), sobre la retirada del sostre d'amiant en el Centre d'Educació Infantil i Primària Vasco Núñez de Balboa de Benidorm.

El seriós deteriorament en el sostre, fabricat amb amiant (fibrociment), com també el debat suscitat entorn de les competències autonòmiques o locals per a dur a terme i finançar la retirada del sostre del CEIP referenciat, va donar lloc que el Síndic de Greuges considerara pertinent l'obertura d'una queixa d'ofici.

Les superfícies d'amiant, prohibides des de fa anys, són especialment perilloses quan presenten fissures o desprendiments, per la qual cosa la retirada ha de dur-se a terme per personal especialitzat, tècnics en possessió de certificat especial expedit pel ministeri competent, per la qual cosa, difícilment, la retirada del sostre d'amiant del CEIP Vasco Núñez de Balboa podia ser duta a terme per tècnics municipals.

Aquestes circumstàncies van determinar la incoació de la queixa d'ofici, que finalment es va arxivar després d'informar ambdues administracions, autonòmica i local, que la qüestió estava en via de solució ja que s'havia signat el plec de prescripcions tècniques per a licitar la redacció del projecte d'obres en el CEIP afectat, incloent-hi la retirada de la coberta de fibrociment.

Queixa d'ofici núm. 22/2016 (expedient núm. 1609309), sobre les mesures per a netejar la Serra de Calderona.

A través dels mitjans de comunicació social, el Síndic de Greuges es va assabentar de la situació d'insalubritat i mal estat de conservació que presentaven els paellers i berenadors del parc natural de la Serra Calderona.

Segons relatava l'esmentada notícia, les àrees destinades a berenador presentaven una important acumulació de fems i deixalles que, com que no eren recollides pels servicis competents per a recollir-les i efectuar el tractament de residus sòlids en el parc, acabaven conduint a una situació d'insalubritat i augmentaven considerablement, entre d'altres, el risc d'incendi (especialment en èpoques amb temperatures elevades). En concret, el diari assenyalava que:

“(…) una vintena de contenidors no es podien ni tancar del fem acumulat. Bosses, plàstics, llandes, papers, envasos i fins i tot una tenda de campanya s'obrien pas en la muntanya diversos metres més enllà dels depòsits instal·lats. En molts punts arribaven a envair la vegetació pròxima”.

D'altra banda, la notícia de premsa assenyalava que aquesta situació és cíclica i es produeix des de fa uns anys, tot coincidint amb les èpoques de més afluència turística en els esmentats parcs. Segons s'indicava, a pesar de les comunicacions realitzades per

l'Ajuntament de Serra a la Conselleria amb competències en la matèria (Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural), aquesta situació no havia sigut solucionada i es repetia cada any durant els caps de setmana o les vacances de Setmana Santa.

Davant de tot el que hem dit, vam obrir una queixa d'ofici amb la finalitat de conèixer quines eren les mesures que, des de l'administració afectada, s'havien adoptat amb la finalitat de garantir la conservació de les àrees de paellers i berenadors del parc natural de la Serra Calderona en les adequades condicions de salubritat i higiene, com també de seguretat en relació amb l'alt risc d'incendi, propi d'aqueixes èpoques de l'any.

L'informe remés per l'administració en què exposava les mesures adoptades per a donar solució al problema de neteja i conservació que afectava les àrees recreatives de la Serra Calderona, va determinar el tancament de la queixa incoada en haver-se donat solució al problema.

Queixa d'ofici núm. 23/2016 (expedient núm. 1610465), sobre la necessitat de concurs de tercera persona en els procediments de valoració del grau de discapacitat.

En els procediments de valoració del grau de discapacitat s'ha de considerar la possibilitat de reconeixement de la necessitat de concurs de tercera persona, quan les persones són valorades amb un grau igual o superior al 75%.

Per a això han de ser avaluades d'acord amb el barem de valoració de situació de dependència. En els casos que la puntuació obtinguda arribe a un mínim de 25 punts es reconeixerà la necessitat de concurs de tercera persona. Aquest reconeixement incideix en qüestions com ara la quantia de la pensió d'invalidesa no contributiva o en l'assignació per fill o menor acollit a càrrec.

En el Síndic de Greuges es va assabentar que la valoració de la necessitat de concurs de tercera persona per a les persones valorades amb un grau de discapacitat igual o superior al 75%, estava augmentat la demora en l'emissió dels certificats de grau de discapacitat, amb el perjudici que això comporta a les persones amb discapacitat que, per la seua afectació, necessiten més les ajudes i prestacions a què tenen dret.

En la data finalització d'aquest informe anual l'expedient es troba en situació de tràmit.

Queixa d'ofici núm. 24/2016 (expedient núm. 1610679), sobre l'existència de deficiències en les estructures del Centre d'Educació Infantil i Primària Leonor Canalejas de Benidorm.

Els danys estructurals advertits en un dels blocs del CEIP Leonor Canalejas, de Benidorm, en principi destinat al professorat però utilitzat com a menjador escolar, va obligar l'Ajuntament de Benidorm a sol·licitar un informe a la Universitat Politècnica de València per a conèixer, de primera mà, l'estat estructural dels tres immobles que conformen el complex escolar, atés que té més de 50 anys.

El Síndic de Greuges, en tindre coneixement pels mitjans de comunicació de l'esmentada circumstància, i amb l'objectiu de garantir la seguretat de la comunitat del

centre, va resoldre incoar una queixa d'ofici que encara es troba en tramitació al tancament d'aquest exercici.

Queixa d'ofici núm. 25/2016 (expedient núm. 1612278), sobre l'atenció a les persones usuàries de la Residència Mixta de Tercera Edat de Carlet (València).

Per informacions aparegudes en els mitjans de comunicació, el Síndic de Greuges es va assabentar de la desatenció que pateixen ancianes i ancians que resideixen en la Residència Mixta de Tercera Edat de Carlet (València).

Les informacions aparegudes descriuen situacions de desatenció que afecten la seguretat d'aquestes persones. En concret es denuncia que no ha sigut possible posar en funcionament el protocol de caigudes, a causa de la falta de personal que impedeix la cobertura adequada dels torns de treball.

Actualment la queixa es troba en situació de tràmit.

Queixa d'ofici núm. 26/2016 (expedient núm. 1612331), sobre la situació dels menors estrangers no acompanyats.

Pel Síndic de Greuges es va tramitar queixa d'ofici núm. 201601485 per a conèixer la problemàtica dels xiquets refugiats que fugen dels seus països d'origen en trobar-se aquests en situació de conflicte armat. El Síndic volia saber si aquesta problemàtica estava sent detectada a la Comunitat Valenciana, com també les actuacions previstes per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a assegurar l'atenció dels xiquets i les xiquetes afectats.

En l'informe emés per la Conselleria es destacava l'augment de casos de menors estrangers no acompanyats que estaven sent atesos en el sistema de protecció de menors.

Sobre la problemàtica dels menors estrangers ja es va pronunciar el Síndic de Greuges l'any 2012, amb l'emissió d'una sèrie de recomanacions fruit de la tramitació de la queixa d'ofici 1110472.

Igualment, les dades aparegudes recentment en mitjans de comunicació donen mostra de l'augment en els casos de menors estrangers no acompanyats que han de ser atesos pel sistema de protecció a la infància de la Comunitat Valenciana.

S'ha obert una queixa d'ofici (8 de setembre de 2016) a fi d'investigar i supervisar els fets descrits, en relació amb l'arribada i l'atenció prestada a menors estrangers no acompanyats a la Comunitat Autònoma Valenciana.

Actualment la queixa es troba en situació de tràmit.

Queixa d'ofici núm. 27/2016 (expedient núm. 1612544), sobre la retirada de la coberta de fibrociment en el Centre d'Educació Infantil i Primària Pla Barraques del Campello.

El Síndic de Greuges, en tindre coneixement pels mitjans de comunicació que els alumnes del CEIP de referència estaven reivindicant, des de fa més de 17 anys, la retirada d'una coberta de fibrociment ubicada a l'edifici on s'imparteix classe a l'alumnat d'educació primària, va obrir d'ofici una queixa la investigació de la qual es va dirigir, fonamentalment, a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament del Campello, i que al tancament del present exercici no ha sigut tancada, ja que continua la seua tramitació ordinària.

Queixa d'ofici núm. 28/2016 (expedient núm. 1612545), sobre la demanda de logopeda per a escolars sords.

A través de la plataforma “Change.org”, l'associació de pares i mares i també amics de xiquets sords es va dur a terme una campanya per a demanar que el CEIP Sagrada Família, de València, centre educatiu concertat i amb escolarització d'alumnes preferentment sords, fóra dotat dels dos logopedes de què anteriorment disposaven a causa d'un conveni entre la Diputació Provincial de València i la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport.

El Síndic de Greuges, conscient de la prioritat a atendre els xiquets amb discapacitat, va resoldre la incoació d'una queixa d'ofici, dirigida, fonamentalment, a les dues administracions afectades.

Ambdues administracions es van posar en contacte i, davant de la imminència de l'obertura del curs escolar 2016/17, van dotar amb dos logopedes el centre en qüestió, de manera que es va resoldre la qüestió objecte de la queixa.

Queixa d'ofici núm. 29/2016 (expedient núm. 1612546), sobre el despreniment de la façana de l'Institut d'Educació Secundària Torrellano a Elx.

Els mitjans de comunicació van denunciar la reiterada reivindicació dels pares d'alumnes de l'IES referenciat sobre l'exigència de mesures de seguretat solvents i sobre l'esmena dels continus despreniments i enfonsaments de rajoles de les parets, atés que tot l'edifici docent presenta clivells de considerable grandària.

La reivindicació va ser assumida pel Síndic de Greuges en donar obertura a una queixa d'ofici per a conèixer de primera mà la certesa de tot el que s'ha dit i les previsions existents, si s'escau, per a escometre les reformes necessàries en el centre que garantiren la seguretat i integritat de tota la seua comunitat.

Al tancament del present exercici prossegueix la tramitació de la queixa i ens hem dirigit tant a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport com a l'Ajuntament d'Elx.

Queixa d'ofici núm. 30/2016 (expedient núm. 1612547), sobre l'acumulació de runes en un camí rural d'Almoradí.

A través dels mitjans de comunicació social, el Síndic de Greuges es va assabentar de l'existència «(...) d'una acumulació de runes en un camí rural paral·lel al viaducte que salva la CV-91, en direcció a Daya Nueva, ara en desús per al trànsit, però que dona accés a diverses finques agrícoles ubicades en els seus voltants». Segons s'indicava en la

informació assenyalada, entre les runes acumulades es trobaven restes procedents de l'activitat de construcció, però també deixalles i restes de rentadores, vàters, piques i electrodomèstics, que es mesclen amb la mala herba.

De la mateixa manera, s'indicava en la notícia esmentada que la situació d'acumulació de runes es produïa en altres punts de la localitat, com ara el camí dels Mazones o el barri de l'Almazarica.

Atés el que antecedeix, va obrir la present queixa d'ofici amb la finalitat de conèixer quines eren les mesures que, des de l'administració implicada, s'havien adoptat per a investigar els motius que han determinat l'abocament produït i, en especial, per a pal·liar el problema mediambiental que la presència d'aquest abocament provoca, mitjançant l'adopció –si escau– de labors de neteja i conservació de les finques pels seus titulars o la seua execució subsidiària per l'administració.

L'informe remés per l'administració implicada, en què comunicava a aquesta institució el resultat de les actuacions efectuades per a donar solució al problema plantejat, va determinar el tancament de l'expedient.

Queixa d'ofici núm. 31/2016 (expedient núm. 1612713), sobre la supressió del transport escolar a l'IES de Xixona per als alumnes residents a la Torre dels Maçanes.

El Síndic de Greuges es va assabentar pels mitjans de comunicació que diversos alumnes d'ESO residents a la localitat de la Torre dels Maçanes no podien acudir a l'IES de Xixona, a què estan adscrits, en haver-se suprimit el transport escolar de la zona, per la qual cosa va resoldre la incoació d'una queixa d'ofici, la tramitació de la qual prossegueix en no haver tingut entrada en aquesta institució els informes requerits respecte d'això, tant a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport com a l'Ajuntament de Xixona.

Queixa d'ofici núm. 32/2016 (expedient núm. 1612714), sobre l'exclusió d'alumnes del servici de transport escolar a un IES de Torrevieja.

Al tancament del present exercici no ha conclòs la tramitació de la queixa de referència, incoada d'ofici, i el nucli central de la qual està determinat per la supressió, segons sembla, del servici de transport escolar sense haver-se valorat el criteri d'excepcionalitat, certificat per l'Ajuntament de Torrevieja, per als més de 1.000 alumnes residents en urbanitzacions a més de 3 km. del centre urbà de la localitat en què estan ubicats els seus respectius centres escolars.

Queixa d'ofici núm. 33/2016 (expedient núm. 1612715), sobre l'aplicació del Programa Xarxa Llibres.

Aquesta institució va tindre coneixement, no sols pels mitjans de comunicació sinó per les nombroses queixes de pares d'alumnes, que s'estava tramitant sobre el denominat programa Xarxa Llibres, previst en l'Ordre 26/2016, de 13 de juny, de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, per la qual es regula el programa de reutilització, reposició i renovació de llibres de text i material curricular, a través de la creació i posada en funcionament de bancs de llibres de text i material curricular en els

centres públics i privats concertats de la Comunitat Valenciana, i es determinen les bases reguladores de les subvencions destinades a centres docents privat concertats i centres docents de titularitat de corporacions locals.

Les famílies es queixaven de la gestió del programa, ja que els costos dels llibres i material curricular se'ls estava traslladant a ells, i havien hagut de comprar els llibres, i que el programa no en garantia, en definitiva, la gratuïtat, tal com preveu l'esmentada ordre; i es lamentaven del volum de treball i la falta d'organització, i feien insistència que la gratuïtat total havia esdevingut gratuïtat parcial.

Una altra de les qüestions que, segons pareix, està ocasionat la implantació de Xarxa Llibres és que l'aplicació de la LOMCE obliga els pares a comprar lots complets de llibres, com en el cas d'alumnes repetidors a qui no serveixen els llibres de l'any anterior i es troben obligats a renovar-los completament.

En definitiva, les famílies denunciaven que l'Administració educativa està fent abstracció de la seua obligació de fer-se càrrec del cost dels llibres i exigien la creació d'una partida pressupostària específica, ja que els centres no poden avançar els diners necessaris per a l'adquisició dels llibres.

Segons el parer de les AMPA més representatives, la normativa reguladora no va arribar amb la previsió necessària, fet que va determinar que alguns centres es trobaren obligats al “copagament” per a completar els lots de llibres i material curricular, de manera que es creava desigualtat i greuges comparatius respecte d'altres centres.

De conformitat amb el que s'ha exposat, i davant de la polèmica i crítiques socials ocasionades per l'aplicació del programa Xarxa Llibres, que va donar lloc que, després del començament del curs 2016/17, molts alumnes no disposaren de tot el material escolar, es va determinar incoar una queixa d'ofici dirigida a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, la tramitació de la qual prossegueix al tancament del present exercici.

Queixa d'ofici núm. 34/2016 (expedient núm. 1612872), sobre l'existència d'urbanitzacions sense servicis públics a Bétera.

S'ha tingut coneixement, a través de les notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, que en el terme municipal de Bétera:

“(…) hi ha una vintena d'urbanitzacions i de disseminats o nuclis residencials més o menys consolidats, molts dels quals no tenen clavegueram i aboquen en pous cecs (...) altres no tenen asfaltat o enllumenat públic ni parcs infantils (...) dos dels casos més greus són camí de Paterna (també anomenat Patenero) amb 420 habitatges i Clotxa del Sec, amb un centenar de referències cadastrals (...)”.

Una vegada requerit el corresponent informe a l'Ajuntament de Bétera sobre la prestació dels servicis bàsics obligatoris en les esmentades urbanitzacions de Bétera a l'empara de l'article 26 de la Llei reguladora de les bases de règim local, acordarem la finalització de les nostres investigacions davant les actuacions municipals projectades per a dotar de servicis les referides urbanitzacions.

Queixa d'ofici núm. 35/2016 (expedient núm. 1612873), sobre l'estat d'insalubritat de diversos solars a Castelló de la Plana.

S'ha tingut coneixement, a través de les notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, de la següent situació existent en el referit municipi:

“(…) des de la Federació Coordinadora d'Entitats Ciutadanes de Castelló, Coasveca, es reivindica una ordenança municipal per a exigir la neteja de les parcel·les insalubres que existeixen en nombrosos punts de la ciutat (…) al moment oportú demanarem a l'anterior equip de govern i ara a l'actual, que es posara en marxa una ordenança de neteja i condicionament de solars per a evitar el que hui estem veient que en tots els districtes hi ha queixes d'associacions en relació amb parcel·les en mal estat, rates i panderoles acampant a gust (…) els veïns del PAI Lledó han denunciat dues vegades les molèsties que suporten derivades de l'existència d'insectes i rosegadors, com a conseqüència de cases i solars abandonats, no ixen de la seua perplexitat davant de la resposta de l'Ajuntament que vagen al Cadastre a demanar informació dels veïns que els causen molèsties.

Després de demanar el corresponent informe a l'Ajuntament de Castelló de la Plana sobre les mesures adoptades per a evitar la insalubritat i falta de neteja dels solars, amb especial referència als existents en la zona del PAI Lledó, acordarem la finalització de les nostres investigacions a la vista de les actuacions municipals empreses per a millorar l'estat de conservació dels immobles.

Queixa d'ofici núm. 36/2016 (expedient núm. 1612874), sobre el deficient estat de conservació d'un edifici a Castelló de la Plana.

Acordarem l'inici d'una queixa d'ofici davant de les notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació:

(…) els veïns del carrer Pescadors i voltants critiquen l'existència de brutícia en la zona els caps de setmana. Denuncien la falta de celeritat dels servicis de neteja per a retirar les nits del divendres i dissabte les restes d'orina que alguns joves de festa realitzen en els cantons (…) també perviuen cases abandonades que registren un inexorable procés de degradació (...).

Una vegada requerit informe a l'Ajuntament de Castelló de la Plana sobre la falta de neteja del referit carrer Pescadors i els seus voltants, com també la deficient conservació d'alguns dels immobles existents, acordarem el tancament de l'expedient atés que l'Ajuntament ens va informar que adoptaria les mesures necessàries per a solucionar el problema existent.

Queixa d'ofici núm. 37/2016 (expedient núm. 1612875), sobre la situació de la Unitat de Salut Mental Infantojuvenil (USMI) de Catarroja.

Des del Síndic de Greuges vam tindre coneixement de la situació de la Unitat de Salut Mental Infantojuvenil (d'ara endavant, USMI) de Catarroja, que podria comportar un perjudici per als seus usuaris menors d'edat i les seues famílies. D'aquesta informació es despenia que:

Al gener de 2015 la USM de Catarroja, juntament amb la USMI, van passar a formar part del Departament de Salut La Fe. En aquest moment la USMI comptava amb un psiquiatre i un psicòleg a temps complet, un administratiu i un psiquiatre a temps parcial compartit amb el

departament d'origen (Peset), psiquiatre que es va sumar a l'equip uns dos anys abans, atesa la sobrecàrrega assistencial que ja experimentava la USMI en aquell moment.

Una vegada produït el canvi de departament, el psiquiatre a temps parcial ha reduït progressivament el seu horari assistencial en la USMI de Catarroja fins que, en aquest moment, realitza la seua funció únicament a Peset, i a Catarroja hi ha només un psiquiatre infantil que atén, a més dels pacients de la zona, els que atenia l'altre psiquiatre, i els pacients que havien iniciat el seguiment i que pertanyien als centres de salut que no van passar a formar part de La Fe (Sedaví, Alfafar, Benetússer).

Els professionals de la USMI de Catarroja es troben així en una situació de sobrecàrrega assistencial major a aquella que va justificar l'augment de plantilla en 2013, que repercuteix negativament en la qualitat assistencial a pesar de l'esforç que realitzen per atendre'ls a tots, i que és necessari que es resolguen amb urgència les mancances que tenen.

Segons hem pogut saber, no és possible crear places per a aquesta USMI per dos motius: falta de recursos econòmics i que la USMI no consta com a tal i el personal que hi treballa es troba adscrit a la Unitat de Salut Mental d'Adults (es tractaria, per tant, d'una "USMI fantasma"). Considerem que si resultara cert el fet que la USMI no consta com a tal en Conselleria i aquest és el motiu pel qual no és possible sol·licitar el personal addicional que aquesta necessita, ni els pacients d'aquest àrea ni els seus professionals compten amb els recursos necessaris per a dotar la unitat d'una assistència de qualitat, ja que segons pareix tampoc disposen de treballador social i/o infermer per a la unitat perquè aquesta no existeix (¿?) i han de recórrer als professionals de la USM d'adults; és a dir, aquesta no-existència de la unitat a nivell administratiu junt amb la falta de diners per a contractar més personal, justificaria que no fóra possible fer constar la necessitat de personal davant de l'administració.

Davant de la situació anteriorment descrita considerem imprescindible que s'estudie la situació d'aquesta USMI i que s'esmenen amb urgència les necessitats de personal que pateix des de fa anys per l'augment progressiu de la demanda assistencial i la reducció de personal que ha ocasionat el canvi de departament que es va dur a terme a principis de 2015. Creiem que la USMI de Catarroja necessita amb urgència, almenys, un altre psiquiatre infantil a temps complet i un treballador social, i que haurien d'estudiar-se tant la seua situació administrativa com les necessitats de personal en general.

En el moment d'elaboració del present informe anual estem esperant rebre resposta de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

Queixa d'ofici núm. 38/2016 (expedient núm. 1613204), sobre l'acollida i inserció a persones sol·licitants d'asil i refugi.

La queixa d'ofici té com a base la proposta presentada per escrit pel representant de CEAR-PV. Els participants en la sessió del Ple de l'Observatori de la Vulnerabilitat del Síndic de Greuges, del 18 d'octubre de 2016, van abordar els problemes relacionats amb l'aplicació del dret d'asil i protecció internacional, i allò que s'ha debatut sobre les actuacions administratives portades a efecte, fins a la data.

Els conflictes armats que afecten països com Iraq, Afganistan o Síria estan produint èxodes massius de població civil, que fuig dels seus països d'origen amb l'únic objectiu de salvar les seues vides i les de les seues famílies. Aquest fenomen, sense precedents històrics més enllà dels produïts en la II Guerra Mundial, s'uneix al de les migracions forçoses per raons econòmiques i mediambientals, que s'estava produint amb anterioritat.

Així, en el seu informe *Perspectives de la Migració Internacional 2016*, l'OCDE xifra al voltant de 4,8 milions de persones les que van emigrar de forma permanent a països pertanyents a aquesta organització, l'any 2015. Aquesta dada constata un increment qualificat com “abrupte”, per segon any consecutiu. El mateix informe indica que els països de l'OCDE van registrar 1,65 milions de sol·licituds d'asil, la qual cosa va implicar duplicar les sol·licituds existents en 2014.

Alhora que es produeix aquest augment de les persones que es troben forçades a emigrar, assistim a una evolució de les polítiques d'acollida en els països d'Europa que imposen tractaments cada vegada més restrictius, i afegeixen barreres legals i burocràtiques que dificulten i demoren l'entrada i acollida de les persones migrants en els països europeus.

Sabem que les persones que es troben forçades a eixir dels seus països arriben a arrisquen les seues vides per a aconseguir el seu objectiu d'arribar a un país europeu, pateixen grans penyalitats i són víctimes de les màfies organitzades al voltant de la seua desgràcia. Tarden mesos, fins i tot anys, a aconseguir el seu somni d'arribar a un país europeu en què establir la seua vida i la dels seus familiars. Moltes veuen truncat aquest somni i no arriben a aconseguir-ho i perden la seua vida en l'intent.

Després de tot això, els qui aconseguen aconseguir el seu objectiu es troben que les respostes que reben en els països europeus, que tant idealitzaven, es componen de murs, camps de refugiats, centres d'internament i, sovint, devolucions de dubtosa legalitat. La situació descrita representa una flagrant vulneració dels drets humans, que comença pel dret més bàsic reconegut a tota persona, el dret a la vida, a la llibertat i a la seguretat de la seua persona.

Els acords de la Unió Europea en matèria d'asil i refugi, subscrits al setembre de 2015, preveien la reubicació de 160.000 demandants d'asil procedents de Grècia i Hongria, dels quals 17.000 serien acollits a Espanya.

A aquestes 17.000 persones se'n unirien unes altres 6.500 persones que Espanya s'ha compromès a acollir, com a conseqüència de l'Acord UE-Turquia.

El nombre de persones acollides a Espanya, des de la signatura dels referits acords, no supera les 300, quan el compromís inicial per al primer any pujava a 8.023. La situació de les persones refugiades i els compromisos subscrits van mobilitzar la societat civil i a les administracions públiques.

La societat valenciana és un clar exemple de solidaritat i una mostra d'això és la implicació en la solució del problema, des d'un primer moment, de l'Administració autonòmica, les administracions locals, les organitzacions solidàries i la societat civil.

Davant de la lentitud, quan no paralització, de l'Administració central a l'hora de tramitar els procediments administratius necessaris per a fer viable l'arribada de persones sol·licitants de protecció internacional, asil i refugi, es fa imprescindible una acció que mantinga viva la disponibilitat de suport i, sobretot, que actualitze i ordene els dispositius existents per a l'acollida i integració de les persones sol·licitants de refugi i asil.

El Síndic de Greuges és coneixedor de l'amplitud del problema de les migracions forçoses a què ens enfrontem. També és conscient que la seua complexitat determinarà la seua permanència en el temps. Per això, buscant l'eficàcia en el tractament dels distints aspectes, ha decidit parcel·lar el seu estudi, la qual cosa no serà impediment per a l'elaboració d'un informe de caràcter més global, si resultara aconsellable.

Una prova d'això és que, al mes de setembre de 2016, el Síndic de Greuges va obrir una queixa d'ofici per a conèixer les actuacions dutes a terme per les administracions públiques valencianes a fi de procurar la protecció i atenció a menors estrangers no acompanyats presents en la nostra Comunitat.

La queixa d'ofici es troba actualment en situació de tràmit.

Queixa d'ofici núm. 39/2016 (expedient núm. 1613310), sobre les molèsties per la pràctica de botelló al barri de Benimaclet de València.

Aquesta institució ha sabut de l'existència d'un gran nombre de queixes dels veïns de Benimaclet com a conseqüència dels problemes derivats de l'afluència de persones per a fer botelló a la plaça de Benimaclet i carrers adjacents de València.

Actualment, estem a l'espera de rebre l'informe de l'Ajuntament de València sobre les mesures adoptades o que es planteja adoptar en relació amb la problemàtica exposada, com també qualsevol altra informació rellevant respecte d'aquesta.

Queixa d'ofici núm. 40/2016 (expedient núm. 1613678), sobre l'existència de barracons en el Centre d'Educació Infantil i Primària Playas de Orihuela.

Aquesta institució es va assabentar pels mitjans de comunicació que les últimes pluges produïdes a la província d'Alacant i, concretament, a Orihuela, havien deixat sense classe els alumnes del CEIP Playas de Orihuela, integrat exclusivament per instal·lacions provisionals ("barracons") des de fa més de 14 anys.

L'esmentada circumstància va inutilitzar, segons pareix, bona part de les instal·lacions del centre escolar i, segons declaracions de l'AMPA, la situació no obeïa exclusivament a les pluges, sinó a la falta de manteniment i conservació de les instal·lacions per part de l'empresa adjudicatària.

No obstant això, segons manifestaven, cada vegada que les condicions meteorològiques eren adverses, els desperfectes impedièren l'accés al col·legi per culpa de les filtracions d'aigua per les finestres, i afectaven no sols el material escolar, sinó també els ordinadors i quadres de llum, amb el consegüent risc per a la seguretat de tota la comunitat escolar (alumnes, professorat, personal administratiu, etc.).

De conformitat amb el que acabem d'exposar, aquesta institució, conscient del paper fonamental que exerceixen les instal·lacions docents en la qualitat de l'ensenyament que s'imparteix als alumnes, va determinar la incoació, d'ofici, d'una queixa la investigació de la qual es va dirigir, fonamentalment, a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament d'Orihuela.

En conseqüència, i amb l'objecte de conèixer, de primera mà, la situació del CEIP Playas de Orihuela, ens vam dirigir a ambdues administracions per demanar-los informació suficient sobre el que s'ha dit. Actualment l'expedient continua la seua tramitació ordinària.

Queixa d'ofici núm. 41/2016 (expedient núm. 1613679), sobre l'existència de barracons en el Centre d'Educació Infantil i Primària núm. 103 de València.

Aquesta institució va conèixer pels mitjans de comunicació que el CEIP 103 de València va haver de ser desallotjat el passat 22 de novembre ja que les pluges havien afectat les instal·lacions docents prefabricades (“barracons”) i ara tenien nous danys tant en les aules com en el sistema elèctric, una circumstància que es produeix any rere any i sense que l'Administració educativa haja pres en consideració la ja antiga reivindicació dels pares d'alumnes d'exigir la construcció d'un nou centre docent, tenint en compte que el CEIP 103 és, segons pareix, l'únic centre de València que està constituït exclusivament per instal·lacions provisionals.

A més, la situació del complex escolar no sols és coneguda per aquesta institució, a través dels mitjans de comunicació, ja que, amb motiu de les queixes 20100258 i 201513226, el Síndic de Greuges va dirigir dues resolucions a l'Administració educativa per a recomanar-li que promoguera les actuacions necessàries davant de l'Ajuntament de València per a la regulació jurídicopatrimonial d'una parcel·la dotacional educativa per a la construcció d'un nou CEIP 103 (queixa 20100258) i, amb data 19/01/2016 (queixa 201513226), perquè promoguera totes les actuacions necessàries per a agilitzar la construcció de l'esmentat col·legi i resolguera els problemes provocats per l'entrada d'aigua a través de les columnes on està ubicat el cablejat elèctric i que genera greu risc per a la comunitat escolar.

Ambdues resolucions van ser acceptades per l'Administració educativa, per la qual, atés que havia persistit en el temps una situació com la descrita sense que s'haja donat solució al CEIP 103 de València, el Síndic de Greuges va determinar la incoació d'ofici d'una queixa la investigació en què es va dirigir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament de València per a aconseguir conèixer les mesures adoptades, en primer lloc, sobre la situació dels menors escolars després d'haver sigut desallotjats el dia 22 de desembre a causa de les pluges i la manca d'idoneïtat de les aules per a impartir-hi docència, i en segona instància, per a instar informe detallat de l'estat en què es troba l'expedient per a la construcció del nou CEIP 103.

La queixa no ha finalitzat a la fi d'aquest exercici.

Queixa d'ofici núm. 42/2016 (expedient 1613699), sobre el proveïment d'aigua potable a la serra Perenxisa (Chiva).

A través dels mitjans de comunicació social, el Síndic de Greuges es va assabentar de l'existència del problema de proveïment d'aigua potable que afecta una part de la població del municipi de Chiva; concretament els ciutadans residents en la urbanització de la Serra Perenxisa.

Segons s'assenyalava en la informació publicada, el dia 5 de novembre de 2016 la Conselleria de Sanitat va emetre un comunicat en el qual declarava que l'aigua que se subministrava als veïns d'aquesta zona “no era apta per al consum humà, especialment per a la beguda per part de lactants i dones embarassades, com també preparat d'aliments infantils”, en superar-se el nivell de nitrats sulfúrics autoritzats. Això havia provocat que des de fa un mes que no estiguera garantit el subministrament d'aigua potable en aquesta zona i provocava les lògiques molèsties i contratemps als residents.

La informació periodística consultada destacava, així mateix, l'adopció de mesures tant provisionals (per a garantir el subministrament immediat d'aigua potable, mitjançant la instal·lació d'uns depòsits d'aigua), com definitives (en aquest sentit, s'assenyala l'existència de tres possibilitats d'actuació, com són portar aigua dels pous de Torrent, Pedralba o Gestalgar; aconseguir aigua del Túria, ja que la unió de municipis de Chiva, Cheste i Godollet tenen assignats 5 hectòmetres cúbics anuals, però la infraestructura encara no s'ha construït; o la construcció d'una depuradora per a tractar les aigües de Chiva i Cheste).

Tenint en compte el que hem dit més amunt, vam obrir la present queixa d'ofici, amb la finalitat de conèixer quines eren les mesures que, des de l'administració implicada, eren susceptibles d'adopció para per a pal·liar el problema d'abastiment d'aigua potable que pateixen els veïns de les urbanitzacions ressenyades del municipi de Chiva.

A la data de tancament del present informe anual ens trobem a l'espera de rebre la resposta de l'administració a la petició d'informe cursada.

Queixa d'ofici núm. 43/2016 (expedient núm. 1613700), sobre l'acompanyament a menors en la sala d'extracció de sang en l'Hospital Sant Joan d'Alacant.

Amb motiu de la tramitació de la queixa núm. 1408319, el Síndic de Gregues en data 30/07/2015 va suggerir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública el següent: (...) que extreme al màxim el dret dels pares/mares (o qui els substituïsquen legalment) a acompanyar als seus fills/es menors d'edat en el moment de realitzar les extraccions de sang, tot això en condicions d'igualtat i sense perjudici dels criteris clínics assistencials.

L'Administració sanitària valenciana, a través del Servei de Comunicació i Atenció amb el Pacient, en data 23/09/2015 va acceptar el nostre suggeriment sobre l'acompanyament als xiquets/es en la sala d'extracció de mostres.

A la vista d'això anterior, en data 6/10/2015 vam tancar la queixa núm. 1408319, una qüestió que va ser notificat a l'autora de la queixa i a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

No obstant això, en data 5/10/2016 va tindre entrada escrit de queixa en què la seua autora manifestava els següents fets i consideracions:

- Que era coneixedora de la Resolució del Síndic ref. queixa núm. 1408319 de 30 de juliol de 2015 que va ser acceptada per la Conselleria de Salut Pública. La resolució tractava el tema de l'acompanyament dels pares en les extraccions de sang dels seus fills en l'Hospital de la Fe.

- Que “Fa uns dies descobrisc en internet una petició de change.org d'una mare desesperada que acudeix regularment amb el seu fill a l'Hospital Sant Joan d'Alacant per a efectuar

extraccions de sang al seu fill i a qui impedeixen acompanyar el seu fill en les extraccions. Aquesta és la petició:

<https://www.change.org/p/hospital-san-juan-alicante-rectificaci%C3%B3n-estar-con-mi-hijo-mientras-le-sacan-sangre>

- Davant d'això sol·licitava del Síndic de Greuges, entre altres qüestions, que "(...) ERADIQUE aquesta forma cruel, arbitrària i innecessària de MALTRACTAMENT INSTITUCIONAL per sempre, tant de l'Hospital de Sant Joan, com de qualsevol altre Hospital de la Comunitat Valenciana".

Davant d'això anterior, sol·licitarem informació a l'administració sanitària valenciana en relació a La situació de l'acompanyament dels pares i mares en el moment de les extraccions de sang dels seus fills/as menors en relació a l'Hospital de Sant Joan d'Alacant.

En el moment d'elaboració del present informe Anual estem a l'espera de resposta de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

Queixa d'ofici núm. 44/2016 (expedient núm. 1614062), sobre la ruptura del mamògraf de la Unitat de Prevenció de Càncer de Mama de Castelló.

Ens vam assabentar, a través dels mitjans de comunicació, que prop de 300 dones adscrites al Departament de Salut de Castelló s'havien quedat sense mamografia preventiva com a conseqüència de les pluges registrades a la fi del mes de novembre de 2016 a la ciutat de Castelló, unes precipitacions que van negar la sala en què s'ubicaven els aparells.

Segons aquestes fonts, un dels mamògrafs (n'hi havia dos) havia estat afectat per les pluges. Respecte d'això, l'empresa fabricant del mamògraf va aconsellar parar-lo com a mesura de precaució (acumulació d'aigües).

Com a conseqüència d'això anterior, les cites de diagnòstic precoç de càncer de mama havien quedat ajornades fins al mes de gener de 2017 (data en què es preveia que estarien reparades les filtracions).

La Unitat de Prevenció de Càncer de Mama de Castelló es va inaugurar l'any 2014, amb un cost per a l'Administració sanitària de 60.000 euros en reformes i adequació de les instal·lacions. La Unitat presta cobertura a una població diana de 37.000 dones (en les campanyes de prevenció participen el 70% de les dones amb més de 45 anys d'edat).

Amb l'objecte de contrastar la referida informació, sol·licitarem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que ens remetera informació suficient sobre les circumstàncies concurrents en el present supòsit, en especial, que ens informara sobre els punts següents:

Primer. En quina mesura aquesta ruptura afectava la llista d'espera.

Segon. Previsions de posada en funcionament del mamògraf.

En el moment de redactar-se el present informe anual l'Administració no ens ha remés la informació sol·licitada.

Queixa d'ofici núm. 45/2016 (expedient núm. 1614063), sobre la retirada d'elements de fibrociment en centres docents de la Comunitat Valenciana.

Aquesta institució es va assabentar pels mitjans de comunicació de l'existència a la Comunitat Valenciana de 84 centres que tenen amiant en les seues instal·lacions i que no consta cap planificació per a la seua retirada.

La informació va ser facilitada per la denominada “Comissió Fibrociment No, gràcies”, conformada per la Confederació d'AMPAS “Gonzalo Anaya”, la Federació d'Ensenyament de CCOO-PV i Esquerra Unida, que demanen la retirada, per tècnics especialistes, de l'amiant en tots els centres de la Comunitat Valenciana tenint en compte la perillositat dels treballs que cal i que han de ser executats per personal especialitzat.

En conseqüència, i per a conèixer de primera mà la situació descrita, el Síndic de Greuges va resoldre la incoació d'ofici d'una queixa la investigació de la qual s'ha dirigit a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport perquè concrete els centres afectats i la planificació prevista per a la retirada d'uralita en canalitzacions, depòsits, sostres, etc. dels centres, com també l'existència d'un calendari per a fer els treballs, que es considerava pertinent que es feren en època de vacances de Nadal.

La seua tramitació no ha conclòs.

Queixa d'ofici núm. 46/2016 (expedient núm. 1614064), sobre l'existència de barracons en el Centre d'Educació Infantil i Primària El Bracal de Muro de Alcoy.

Al tancament del present exercici no ha conclòs la tramitació de la queixa dalt referenciada sobre la situació del CEIP El Bracal de Muro de Alcoy, incoada d'ofici pel Síndic de Greuges en tindre coneixement, per fonts periodístiques, que els pares dels alumnes havien decidit que els seus fills no acudiren al centre en protesta pel mal estat de les instal·lacions provisionals (barracons) en què estan estudiant des de fa anys.

La situació denunciada pels pares respecte de l'esmentat centre no és nova per a aquesta institució ja que, amb motiu de la queixa 20091395, va poder pronunciar-se respecte d'això i va dirigir, amb data 18/03/2010, una resolució a la Conselleria d'Educació i a l'Ajuntament de Muro de Alcoy perquè, en l'àmbit de les seues competències respectives, adoptaren les mesures organitzatives i pressupostàries per a adaptar les instal·lacions del CEIP El Bracal als requisits exigits per la LOGSE i perquè, mentrestant, adoptaren les mesures necessàries per a pal·liar les deficiències detectades en les seues instal·lacions, principalment en allò que s'ha referit a la reparació de goteres en sostres i parets i aire condicionat, i que implementara un pla d'emergència per a garantir, en tot cas, la seguretat dels més de 600 alumnes.

Amb data 17/05/2010, la Conselleria d'Educació va acceptar la Resolució del Síndic de Greuges i va indicar en la seua comunicació que la redacció del projecte del centre ja havia sigut assignada a una empresa de projectes i s'havien derrocat i desenrunat els edificis antics.

No obstant això, i segons les notícies reflectides en la premsa, la construcció del nou col·legi no s'ha escumés, i, segons pareix, ni tan sols està previst en els pressupostos de la Generalitat per al pròxim exercici.

Queixa d'ofici núm. 47/2016 (expedient núm. 1614065), problemes de seguretat i salubritat en edifici abandonat a la ciutat de Castelló de la Plana.

A través dels mitjans de comunicació social, el Síndic de Greuges es va assabentar dels problemes de salubritat i seguretat que presenta un edifici abandonat, situat a la plaça de Donoso Cortés de la ciutat de Castelló (carrer Cardenal Costa, cantó amb carrer Pintor Ribera).

Segons assenyalava la notícia publicada, la situació d'abandó i ruïna en què es troba l'edifici de referència es prolonga des de fa anys i això ha acabat per generar un procés de degradació que ha conduït que s'hagen produït despreniment d'enderrocs a la via pública —fet que ha obligat a l'Ajuntament a col·locar tanques en la vorera per a evitar el trànsit de vianants— i la presència de plagues de rosegadors i també mala herba.

Segons relatava el text publicat, la situació d'insalubritat és augmentada en romandre els enderrocs despresos a la via pública i no ser recollits.

Davant d'aquests fets, vam obrir una queixa d'ofici amb la finalitat de conèixer quines són les mesures que, des de l'administració implicada, eren susceptibles d'adopció per a pal·liar el problema de salubritat i seguretat que planteja la situació d'abandó de l'edifici de referència i, en especial, les mesures acordades per a impulsar l'adopció de la pertinent orde d'execució, destinada a aconseguir que els propietaris de l'edifici complisquen amb els seus deures de conservació de la propietat en adequada situació d'ornament i salubritat i, si escau, ordenar la seua execució subsidiària per l'administració municipal, en els termes que preveu la legislació vigent.

En la data de tancament del present informe anual ens trobem a l'espera de rebre la resposta de l'administració a la petició d'informe cursada.

A.2) Iniciades en 2015

Quant a les investigacions incoades d'ofici en el 2015 i en els anys anteriors que es trobaven en tramitació en el moment de redactar l'Informe anual de l'any passat, donem compte a continuació de l'estat de tramitació en què es troben:

Queixa d'ofici núm. 1/2015 (expedient 150030), sobre atenció residencial a persones amb malaltia mental a la Comunitat Valenciana.

Des del Síndic de Greuges es va tramitar queixa d'ofici a fi d'elaborar informe sobre l'atenció que reben les persones amb malaltia mental que són ateses en els centres específics de malaltia mental (CEEM) de la Comunitat Valenciana.

La tramitació de la queixa va donar com a resultat l'emissió d'un informe [especial que va ser presentat en les Corts al marc de 2016.](#)

Queixa d'ofici núm. 4/2015 (expedient 1501640), sobre prestacions econòmiques per a l'acolliment familiar de menors.

El Síndic de Greuges es va assabentar de les denúncies plantejades per la Plataforma per a la Defensa de l'Acolliment Familiar a la Comunitat Valenciana referides a, entre altres qüestions, la normativa que regula i convoca prestacions econòmiques individualitzades per acolliment familiar de menors, simple o permanent per a l'any 2015 i a la seua gestió per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. El Síndic de Greuges va emetre resolució [en data 1 de març de 2016](#).

La Conselleria va emetre resposta al gener de 2016 i vam tancar la queixa.

Queixa d'ofici núm. 10/2015 (expedient núm. 1504580), sobre l'aplicació de taxes en servicis d'atenció social.

El Síndic de Greuges es va assabentar que, a fi de realitzar el cobrament de la taxa per l'ús de servicis d'atenció social, d'acord amb la Llei 7/2014, de 22 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat, la Conselleria de Benestar Social ha requerit a les persones usuàries de tals servicis que faciliten el número de compte bancari en què desitgen els siga carregada la taxa sense que, amb caràcter previ, se'ls haja notificat el seu import.

De la mateixa manera, s'ha tingut coneixement que algunes de les persones usuàries dels servicis d'atenció social no han rebut la resolució administrativa en què els és indicat l'import de la taxa, contra la qual, en tot cas, cabria la interposició de recurs, en cas de no estar-hi d'acord.

Respecte d'això la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va emetre un informe que va donar lloc al tancament de la queixa.

Queixa d'ofici núm. 12/2015 (expedient núm. 1507778), sobre el reconeixement del grau de dependència a un menor d'edat.

La queixa d'ofici s'inicia després de l'aparició en un mitjà de comunicació (27/04/2014) d'una notícia en què els pares d'un menor denunciaven la reducció del grau de dependència reconegut al seu fill, que havia passat d'un Grau 3 Nivell 2 de dependència a un Grau 1 nivell 1.

La reducció del grau de dependència va implicar que el menor deixara de percebre la prestació econòmica per curador no professional que inicialment li va ser assignada. La falta de percepció de la prestació i la situació econòmica dels pares impedeix que el menor reba l'atenció sanitària prescrita pel seu metge rehabilitador.

El Síndic de Greuges va emetre resolució respecte d'això el 2 de setembre de 2016 i van ser acceptades per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives les recomanacions realitzades.

Queixa d'ofici núm. 13/2015 (expedient núm. 1507779), sobre el procediment de revisió de grau de dependència a menors d'edat.

La queixa d'ofici s'inicia després de l'aparició en el diari *Levante* (27/04/2014) d'una notícia en què els pares d'un menor denunciaven la reducció del grau de dependència reconegut al seu fill, que va passar d'un Grau 3 Nivell 2 de dependència a un Grau 1 nivell 1.

La reducció del grau de dependència va comportar que el menor haja deixat de percebre la prestació econòmica per curador no professional que inicialment li va ser assignada. La falta de percepció de la prestació i la situació econòmica dels pares impedeix que el menor reba l'atenció sanitària prescrita pel seu metge rehabilitador.

En la mateixa notícia de premsa es denuncia que aquest no és l'únic cas en què s'ha reduït el grau de dependència prèviament reconegut a menors de 3 anys, amb les consegüents modificacions de PIA.

Per aquest motiu, el Síndic de Greuges ha considerat oportú iniciar una queixa d'ofici a fi de conèixer el procediment i els resultats de les revisions de grau de dependència als menors de 3 anys.

Una vegada aportades les dades requerides a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, no s'hi comproven actuacions que puguen vulnerar els drets reconeguts als menors en situació de dependència, per la qual cosa es tanca la queixa.

Queixa d'ofici núm. 14/2015 (expedient núm. 1511271), sobre l'atenció de casos d'assetjament escolar a la Comunitat Valenciana.

Es va iniciar el 15 de juliol de 2015 i, després de demanar i rebre els informes de la Conselleria d'Educació, es constitueix un grup de treball dins de l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges en data 7 de juny de 2016. L'esmentat grup de treball finalitza el seu encàrrec en data 8 de novembre de 2016.

El 17 de novembre de 2016, organitzada pel Síndic de Greuges, té lloc la Jornada sobre "Convivència en les escoles: violència, assetjament i ciberassetjament."

Actualment la queixa es troba en procés de redacció final, en què seran incloses, tant les dades de treball obtingudes pel grup, com les recollides en la Jornada.

Queixa d'ofici núm. 15/2015 (expedient núm. 1511272), sobre l'exercici de tutela de menors per part de l'Administració autonòmica.

A través de l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges es va informar el Síndic de Greuges de les actuacions de la llavors Conselleria de Benestar Sòcia referides a menors declarats en situació de desemparament, que pogueren vulnerar els drets reconeguts a la infància.

Aquestes actuacions implicaven la demora en l'execució de la mesura en no tindre recursos per a l'exercici de la guarda del menor (places residencials, acolliment familiar).

De la mateixa manera es va assabentar d'alguns casos en què, a pesar que els equips municipals de servicis socials els proposaven perquè foren declarats en situació de

desempament per la llavors Conselleria de Benestar Social, aquesta demorava la seua resolució i forçava el manteniment del menor al seu domicili encara que aquesta situació podria posar en risc la seua protecció.

Finalment, alguns casos de menors declarats en desempament la guarda dels quals s'exerceix en centres de protecció, sembla que eren donats d'alta (alguns, després de llargs períodes d'internament) i la Conselleria de Benestar Social deixava sense efecte la tutela, tot i que no tingueren informe favorable per part de l'Equip Municipal de Servicis Socials.

El Síndic de Greuges va emetre resolució [en data 6 de juliol de 2016](#).

En data tancament d'aquest informe, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no ha emés un informe en què ens indique acceptació o no de les recomanacions contingudes en l'esmentada resolució.

Queixa d'ofici núm. 18/2015 (expedient [núm. 1511544](#)), sobre la contractació temporal en Hospital Clínic i Hospital de Sagunt.

A través dels mitjans de comunicació, ens vam assabentar de la situació del personal temporal, contractat per la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, que presten servicis en l'Hospital Clínic i l'Hospital de Sagunt.

Segons aquestes fonts, des del febrer de 2011, un total de 500 facultatius (encara que podria afectar un altre tipus de personal) dels referits centres hospitalaris haurien signat 1.300 contractacions irregulars. La presumpta actuació irregular consistiria a donar d'alta en la Seguretat Social el treballador temporal el dilluns per a després cessar-lo el divendres, de manera que s'impedia el dret al descans retribuït i el pagament de les cotitzacions a la Seguretat Social durant els caps de setmana i festius.

El succés es repeteix 8 mesos després que la Inspecció de Treball Provincial donara la raó a un sindicat sobre un cas semblant al que hem exposat, que afectava 528 contractes irregulars en cinc anys en l'Hospital Doctor Peset.

Davant d'això anterior, vam obrir la present queixa d'ofici i vam emetre les següents recomanacions a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública:

Primer. Que, amb caràcter general, extreme al màxim l'aplicació dels principis constitucionals de mèrit, capacitat, publicitat i igualtat en la selecció del personal estatutari temporal.

Segon. Que, de conformitat amb el que estableix la normativa de funció pública, les places vacants exercides per personal estatutari temporal, quan no siga possible la seua cobertura per personal estatutari fix, siga inclosa en la corresponent oferta d'ocupació pública, llevat que es decidisca la seua amortització.

L'Administració sanitària valenciana va informar favorablement sobre les recomanacions realitzades.

Queixa d'ofici núm. 19/2015 (expedient [núm. 1511545](#)), sobre el procés selectiu de mestres en audició i llenguatge.

A través dels mitjans de comunicació ens vam assabentar de la situació dels aspirants a 46 places de mestre d'Audició i Llenguatge (logopeda de centres docents) als qual no se'ls havia computat entre els mèrits el certificat de Nivell Avançat (B2) de Valencià de l'Escola Oficial d'Idiomes (EOI).

Segons aquestes fonts, en les bases de l'oposició especificaven que en la fase de mèrits el Nivell Avançat de les EOI equivalia a 0,5 punts, la ponderació del qual en la nota global són 16 centèsimes més (aquestes centèsimes de més poden comportar obtindre la plaça o, en molts casos, assegurar una millor posició en les borses de treball d'interins).

Mentre que els tribunals de València i Alacant no havien puntuat el B2 de valencià, els dos tribunals de Castelló sí que ho havien fet. En aquest sentit, es destacava que el tribunal 3 de València va arribar a publicar la llista definitiva amb les 16 centèsimes però, mitja hora després, la va retirar tot al·legant que “per orde estricta de la Conselleria” no es tindria en compte aquest mèrit.

En aquest sentit, eren 25 aspirants afectats per aquesta disparitat de criteris dels tribunals. Alguns havien impugnat les qualificacions.

Una vegada finalitzada la nostra investigació d'ofici, recomanarem a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que, sense perjudici de l'autonomia funcional dels tribunals de selecció, en els processos d'accés per a prestar servicis en l'Administració educativa valenciana, s'extreme al màxim l'aplicació dels principis constitucionals d'igualtat, mèrit, capacitat, publicitat i objectivitat. En aquest sentit, li suggerirem que, tan ràpidament com siga possible, adoptara les mesures oportunes a l'objecte que, de forma inqüestionable es garantisquen aquests principis, en la baremació d'aspirants de l'especialitat d'Audició i Llenguatge a què es fa referència en la present queixa.

En el moment d'elaborar el present informe anual estem a l'espera de resposta de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport.

Queixa d'ofici núm. 21/2015 (expedient núm. 1513028), sobre l'acolliment familiar i residencial de menors de 0-6 anys.

La legislació que regula el Sistema de Protecció a la Infància i a l'Adolescència en l'Estat espanyol ha sigut modificada profundament amb la publicació i entrada en vigor de la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol i de la Llei 26/2015, de 28 de juliol.

La Llei 26/2015, de 28 de juliol, recull els principis rectors de la reforma de les institucions de protecció a la infància i a l'adolescència, tot assenyalant que caldrà donar prioritat a les mesures estables davant de les temporals, a les familiars davant de les residencials i a les consensuades davant de les imposades.

L'article 21.3 de la Llei 26/2015, de 28 de juliol, estableix: “A fi d'afavorir que la vida del menor es desenvolupe en un entorn familiar, prevaldrà la mesura d'acolliment familiar sobre la d'acolliment residencial per a qualsevol menor, especialment per a

menors de sis anys. No s'acordarà l'acolliment residencial per a menors de tres anys excepte en supòsits d'impossibilitat, degudament acreditada, d'adoptar en aqueix moment la mesura d'acolliment familiar o quan aquesta mesura no convinga a l'interés superior del menor. Aquesta limitació per a acordar l'acolliment residencial s'aplicarà també als menors de sis anys en el termini més breu possible.

En tot cas, i amb caràcter general, l'acolliment residencial d'aquests menors no tindrà una duració superior a tres mesos.” El Síndic de Greuges va emetre resolució [en data 17 de gener de 2017](#) .

Estem a l'espera d'informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en què s'indiqui l'acceptació o no de les recomanacions contingudes en l'esmentada resolució.

Queixa d'ofici núm. 22/2015 (expedient núm. 1513296), sobre l'abús a persones majors per curador no professional.

Una vegada detectats alguns casos de persones majors i/o amb algun grau de dependència que han sigut agredides físicament o han patit abusos de confiança o enganys que han provocat l'espoli econòmic per part dels seus curadors, tot aprofitant-se de la debilitat física o mental i de la soledat d'aquells, ens vam dirigir a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en considerar que s'han de desenvolupar protocols i procediments de supervisió i de control d'aquests recursos assistencials, ja siguen fruit d'una relació contractual privada, ja siguen una prestació prevista en la normativa de la dependència.

Atés que cada vegada hi ha més persones majors i/o dependents que viuen soles i que recorren a la figura d'un curador no professional, les administracions hauran de supervisar aquestes relacions, entre la persona atesa i que en té cura, a fi d'evitar riscos o vulneracions de drets de les persones majors i/o dependents.

Una vegada rebut l'informe de la Conselleria, acordarem el tancament de la queixa i vam demanar que ens mantinguera informats sobre el compromís adquirit en relació amb l'aprovació del Protocol d'actuació que permetia intervindre davant de les situacions que denunciàvem.

Queixa d'ofici núm. 23/2015 (expedient núm. 1513400), sobre el mètode de valoració de les transmissions patrimonials.

En la queixa de referència, de la qual ja vam donar compte en l'exercici anterior, que es va iniciar arran del seguiment de diverses queixes, com ara la núm. 1408516, com també en escrits presentats amb posterioritat, observem que la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública (actualment la Conselleria d'hisenda i Model Econòmic) a l'hora de realitzar liquidacions complementàries en l'Impost sobre Transmissions Patrimonials i Actes Jurídics Documentats, utilitza com a base per a la mencionada liquidació una taxació sobrevalorada respecte del preu real dels habitatges i l'Administració els reclama el pagament de la diferència que en alguns casos representa el 100%, de tal forma que la proposta de liquidació practicada no s'ajusta al valor real o actualitzat i resulta desproporcionada.

El dia 27 de desembre de 2013, la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública va publicar en el butlletí autonòmic l'Ordre 23/2013, la qual va entrar en vigor el dia 28 de desembre, pel qual s'estableixen els coeficients aplicables en 2013 al valor cadastral, a l'efecte de la comprovació de valors de determinats béns immobles urbans en l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i en l'impost sobre successions i donacions, com també la metodologia emprada per a la seua elaboració.

En principi l'esmentada Ordre substitueix l'anterior sistema de comprovació basat en l'article 57.1.e De la Llei general tributària, basat en el dictamen de pèrits, i la Conselleria es basa ara en l'article 57.1.b relatiu a:

(...) l'estimació per referència als valors que figuren en els registres oficials de caràcter fiscal. Aquesta estimació per referència podrà consistir en l'aplicació dels coeficients multiplicadors que es determinen i publiquen per l'Administració tributària competent, en els termes que s'establisquen reglamentàriament, als valors que figuren en el registre oficial de caràcter fiscal que es prenga com a referència als efectes de la valoració de cada tipus de béns. En tractar-se de béns immobles, el registre oficial de caràcter fiscal que es prendrà com a referència als efectes de determinar els coeficients multiplicadors per a la valoració dels béns serà el Cadastre Immobiliari.

Encara que el mètode d'estimació per referència als valors que figuren en els registres oficials de caràcter fiscal (és a dir, que figuren en Cadastre) està prevista en la Llei general tributària, però l'Administració està obligada a detallar, individualitzar i oferir la forma en què realitza els càlculs per a determinar la base imposable, per la qual cosa aquest procediment desnaturalitza la gestió individualitzada prevista en la Llei reguladora de l'impost.

L'article 10.1 del Reial decret legislatiu 1/1993, de 24 de setembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, estableix que la base imposable està constituïda pel valor real del bé transmés o del dret que es constituïska o se cedisca.

Efectivament, el valor cadastral multiplicat per un coeficient corrector pot ser un índex per a realitzar possibles comprovacions de valors, de fet, la mateixa Llei general tributària cita textualment "el valor real dels béns immobles de naturalesa urbana es podrà estimar a partir del valor cadastral que figure en el corresponent registre fiscal" però mai pot aplicar-se sense una individualització.

Respecte d'això s'han pronunciat els nostres tribunals, com ara en la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, d'1 d'octubre de 2013, recurs 2040/2012, que estableix que l'Administració s'ha de cerciorar de l'estat real de l'immoble que cal valorar i aplicar paràmetres individuals.

Posteriorment, en el 2014, el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat València ha anul·lat l'ordre creada pel Consell per al càlcul de l'impost sobre transmissions patrimonials, i no s'ha comprovat realment el valor de l'immoble, en el sentit que la decisió declara nul·la i expulsa de l'ordenament jurídic l'Ordre 4/2014, de 28 de febrer, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual s'estableixen els coeficients aplicables en 2014 al valor cadastral als efectes dels impostos sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i sobre successions i donacions,

com també la metodologia emprada per a la seua elaboració i determinades regles per a la seua aplicació.

El motiu d'aqueixa anul·lació és que la Generalitat no comprovava el valor real dels immobles i aplicava un càlcul a l'alça, en aqueix sentit la sala contenciosa del Tribunal Superior de Justícia insta el Consell a individualitzar les valoracions immobiliàries atenent al valor real de l'immoble, les seues circumstàncies físiques, la seua conservació, la seua antiguitat i altres condicionants del seu preu, i no es limita a aplicar uns coeficients genèrics.

Després de requerir diverses vegades l'oportú informe en què ens concretara, arran de les sentències mencionades, amb anterioritat, com resolrien les discrepàncies en les valoracions efectuades per l'Administració com també la metodologia que emprarien davant de les noves liquidacions, ens van comunicar el següent:

- Respecte de les reclamacions que estan pendents de resolució per discrepància en les valoracions efectuades per l'Administració, la Direcció General de Tributs i Joc esperarà la resolució del tribunal economicoadministratiu corresponent i l'acceptarà. Quan es tracte d'un recurs de reposició, s'anul·larà la liquidació basada en un procediment de comprovació de valors en aplicació de l'Ordre 23/ 2013, de 20 de desembre, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual s'estableixen els coeficients aplicables en 2013 al valor cadastral (...).

- Quant a les noves liquidacions presentades pels ciutadans, quan es comprova el valor real dels béns immobles de naturalesa urbana, de conformitat amb l'article 57 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, s'utilitzaran exclusivament i per aquest ordre els següents mitjans de valoració:

a) Valor assignat per a la taxació de les finques hipotecades, en compliment d'allò que s'ha previst per la legislació hipotecària (art. 57.1.g. De la LGT).

b) Contraprestació pactada o valor declarat, corresponent a altres transmissions del mateix bé (art. 57.1.h De la LGT).

c) Dictamen de pèrits de l'Administració (art. 57.1.e De la LGT).

Queixa d'ofici núm. 24/2015 (expedient [núm. 1513401](#)), sobre deficiències en instal·lacions docents.

El passat exercici donàvem compte de les deficiències detectades en el CP L'Ambra, de Pego, construït en 1995, i la tramitació del seu expedient no havia acabat en concloure aquell període.

Posteriorment, després de concloure la tramitació ordinària de l'expedient, aquesta institució va formular una resolució que va ser acceptada per l'Administració educativa i el propi consistori de Pego, als quals recomanàvem que, en l'àmbit de les seues competències respectives, escometeren, amb caràcter d'urgència i atés el risc existent, les reformes reflectides en els informes elaborats pels servicis tècnics d'ambdues administracions.

Queixa d'ofici núm. 25/2015 (expedient núm. 1513402), sobre la necessitat d'incorporar una memòria d'impacte en la infància i l'adolescència en la tramitació de normes legals.

La Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència (BOE de 29 de juliol), en vigor des del 18 d'agost de 2015, introdueix modificacions, entre altres normes, a la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor.

Entre aquestes modificacions s'afegeix un article 22 *quinquies* que amb el títol: Impacte de les normes en la infància i l'adolescència, diu: “Les memòries de l'anàlisi d'impacte normatiu que han d'acompanyar els avantprojectes de llei i els projectes de reglaments inclouran l'impacte de la normativa en la infància i en l'adolescència”.

En el Projecte de Pressupostos 2016 de la Generalitat Valenciana, publicat en la web de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, apareixen els informes següents:

- Memòria de beneficis fiscals
- Informe d'impacte de gènere.
- Informe de seguiment de consecució d'objectius exercici 2014.

En haver-hi detectat l'omissió del preceptiu informe d'impacte sobre la infància i l'adolescència, el Síndic de Greuges va iniciar el tràmit d'una queixa d'ofici.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va informar que s'adoptarien les mesures necessàries per a evitar, en el futur, aquestes omissions, per la qual cosa vam tancar la queixa.

Queixa d'ofici núm. 27/2015 (expedient [núm. 1513495](#)), sobre els requisits per a l'obtenció de subvencions per a l'adjudicació de llibres de text.

En tindre coneixement pels mitjans de comunicació que l'Ajuntament de València estava preparant disposicions normatives perquè les famílies de la ciutat pogueren beneficiar-se de les ajudes previstes en el programa autonòmic denominat Xarxa Llibres, la gestió del qual s'encomanava als ajuntaments, es va resoldre pel Síndic de Greuges la incoació d'una queixa d'ofici, tenint en compte que les informacions publicades feien referència a la possible inclusió d'una clàusula que impediria l'accés a aquestes ajudes a aquelles famílies que tingueren deutes tributaris amb qualsevol administració, és a dir, es pretenia exigir “estar al corrent en el compliment d'obligacions tributàries estatals, autonòmiques, amb l'Ajuntament de València, o amb la Seguretat Social, imposades per la legislació vigent.”

En conseqüència, i atés que la denegació de les ajudes podia afectar principalment i directament als menors i joves escolars, consideràrem que era necessari ponderar si aquesta clàusula, si es confirmava, era oportuna i/o vulneradora de drets en introduir excepcions o condicions per a matisar la generalitat de l'ajuda.

La queixa, incoada d'ofici com s'ha dit, estava en tramitació al tancament de l'exercici anterior, i en el present any es va dictar una resolució perquè no consideràvem oportú vincular un deute tributari amb la negació d'unes ajudes que es configuren amb una relació directa amb l'educació de la infància i la joventut.

En la resolució recomanàvem a l'Ajuntament de València que atenguera amb especial diligència aquells casos en què un deute tributari o davant de la Seguretat Social poguera ser indicadora d'insuficiència de recursos per a efectuar la compra de llibres, i no justament causa directa de l'exclusió del programa Xarxa Llibres.

L'Ajuntament de València va acceptar la resolució del Síndic de Greuges i vam concloure la nostra investigació.

Queixa d'ofici núm. 28/2015 (expedient núm. 1513496), sobre la tutela de persones majors.

En la tramitació de la queixa d'ofici seguida en aquesta institució, referida a l'atenció residencial de les persones amb problemes de salut mental a la Comunitat Valenciana, es van cursar visites a centres residencials i es va comprovar que, dels 428 usuaris atesos en els centres visitats, 312 havien sigut declarats judicialment incapaços i, d'aquests, 298 amb incapacitació total i 14 amb incapacitació parcial.

Del conjunt d'aquestes dades, els càrrecs tutelars de les persones declarades incapaces judicialment són exercits en 196 casos pels seus familiars i en 116 per la Generalitat. De la mateixa manera, a través de les visites cursades a centres especialitzats de malalts mentals (CEEM), els professionals amb què es va mantindre entrevista van destacar la fluïdesa de relació entre els professionals dels centres i els professionals de les unitats administratives de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives encarregats del seguiment de càrrecs tutelars assumits per la Generalitat, si bé els mitjans amb què comptaven aquests últims per a l'exercici de les seues funcions eren molt limitats.

El Síndic de Greuges va emetre, [en data 23/01/2017](#), resolució.

Queixa d'ofici núm. 29/2015 (expedient núm. 1513549), sobre l'atenció integral a residents en zona del cementeri d'Alacant.

Hi incorporem aquesta queixa atés el seu caràcter integral i la seua especial incidència en especial incidència en infància.

L'Ajuntament d'Alacant va emetre un informe en què dóna trasllat de les dades de població i problemàtica més destacable. L'informe descriu una situació de màxima precarietat urbanística, social, educativa, inserció laboral, etc. en aquest nucli de població. Resideixen 179 menors de 18 anys, 123 dels quals estan en edat d'escolarització obligatòria. Indiquen la intenció de dissenyar un pla integral d'actuació

El Síndic de Greuges va sol·licitar ampliació de l'informe a fi de conèixer:

- Calendari previst per l'Excm. Ajuntament d'Alacant per a donar inici a les actuacions que es considera urgent escometre per a l'elaboració del Pla Integral sobre la coneguda com a zona del cementeri.
- Coordinació que s'ha mantingut fins a la data i previsions a curt termini, amb les conselleries amb responsabilitat en matèria d'urbanisme, habitatge, sanitat, educació, benestar social i qualsevol altra l'actuació de les quals es considere necessària per a l'elaboració i execució del Pla Integral.

- Actuacions immediates que, són competència de l'Excm. Ajuntament, i que permeten conèixer i atendre les necessitats de la població més vulnerable resident en la zona (persones majors, menor amb possible problemàtica de paràlisi cerebral, menors absentistes...).

S'ha rebut informe de l'Ajuntament d'Alacant en el qual indiquen que han iniciat el procés de contractació d'un servici (1 de setembre a 31 de desembre de 2016) amb l'objecte de comprovar la situació de persones i famílies com també realitzar activitats d'atenció directa.

La queixa es manté oberta a l'espera de rebre informació del treball realitzat i actuacions previstes per a dur a terme en 2017.

Queixa d'ofici núm. 30/2015 (expedient núm. 1513591), sobre l'existència de barreres arquitectòniques en el municipi de Meliana.

Tal com es va indicar en l'Informe anual de 2015, el Síndic de Greuges es va assabentar de la denúncia pública que una persona amb discapacitat havia realitzat davant de les nombroses barreres arquitectòniques amb què es troba en la seua vida diària en el municipi de Meliana. En aquest sentit, el ciutadà, amb la finalitat de donar visibilitat al problema que pateix, havia identificat fins a un total de 500 barreres arquitectòniques en la localitat i havia demanat l'adopció de les mesures necessàries per a aconseguir la seua eliminació.

Incoat i tramitat l'expedient de queixa, de la lectura de l'informe remés per l'Administració era possible deduir l'important esforç realitzat per a aconseguir la progressiva eliminació de les barreres arquitectòniques presents en la conformació urbana del municipi i la previsió d'actuacions futures per a continuar contribuint a la completa supressió de les barreres que encara perviuen, i coadjuvar amb això a l'efectivitat dels drets de les persones que tenen una situació de discapacitat i, amb això, a l'efectivitat del seu dret a la plena integració i el gaudi dels seus drets. Per això, vam acordar el tancament de la queixa.

Queixa d'ofici núm. 31/2015 (expedient [núm. 1513600](#)), sobre les ajudes tendents a evitar la pobresa energètica.

Aquesta institució va decidir obrir una queixa d'ofici a fi de conèixer de primera mà l'execució i el pagament de les ajudes a les famílies necessitades, vam sol·licitar informe a la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori de la Generalitat Valenciana, a les tres diputacions provincials i a la Federació Valenciana de Municipis i Províncies.

Amb data 8 de juny de 2016 emetem la següent recomanació que va ser acceptada per totes les entitats públiques implicades:

(...) estimem oportú **RECOMANAR** a la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori, a les diputacions provincials de Castelló, València i Alacant, i a la Federació Valenciana de Municipis i províncies que, en l'àmbit de les seues competències respectives, i de forma coordinada, incrementen els seus esforços pressupostaris i de gestió perquè les ajudes econòmiques arriben com més prompte millor a totes les famílies

necessitades, i que si cal s'habiliten nous terminis de sol·licitud i ampliacions de les dotacions pressupostàries inicialment previstes.

Queixa d'ofici núm. 32/2015 (expedient núm. 1513601), sobre els centres de protecció específics per a menors amb problemes de conducta.

La Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència (B.O.E. 23 de juliol de 2015) introdueix modificacions a la Llei orgànica 1/1996 de protecció jurídica del menor i incorpora un capítol IV en el títol II referit als centres de protecció específics de menors amb problemes de conducta.

Les disposicions previstes en l'esmentada llei afecten tant els ingressos com les actuacions i intervencions que es desenvolupen en aquests centres, atés que hi està prevista la utilització de mesures de seguretat i restricció de llibertats o drets fonamentals.

En data tancament d'aquest informe anual i després d'haver cursat visita a tots els centres de la Comunitat, l'expedient es troba finalitzant la seua tramitació.

Queixa d'ofici núm. 15/2014 (expedient núm. 1408587), sobre la situació de les famílies en risc de pobresa.

Al llarg de la seua tramitació i a la vista dels qüestionaris enviats pels Ajuntaments consultats, esta queixa es va transformar en el Informe titulat “**El paper dels servicis socials generals en la lluita contra la pobresa i l'exclusió social als municipis valencians durant la crisi**”, del que s'ha informat en la part relativa a la “Situació general dels drets”.

B) QUEIXES INCOADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS

En aquest apartat donem compte d'aquelles queixes especialment significatives perquè afecten un nombre més gran de ciutadans, per la seua reiteració, novetat o per l'excèpcionalitat de la qüestió plantejada o denunciada. Les recomanacions, suggeriments o recordatoris dels deures legals no s'hi transcriuen literalment, i cal tindre en compte que el seu contingut s'ha publicat al llarg del 2016 en la nostra pàgina web. No obstant això, les dites resolucions es poden consultar directament polsant dos vegades sobre el número de queixa

I. SANITAT

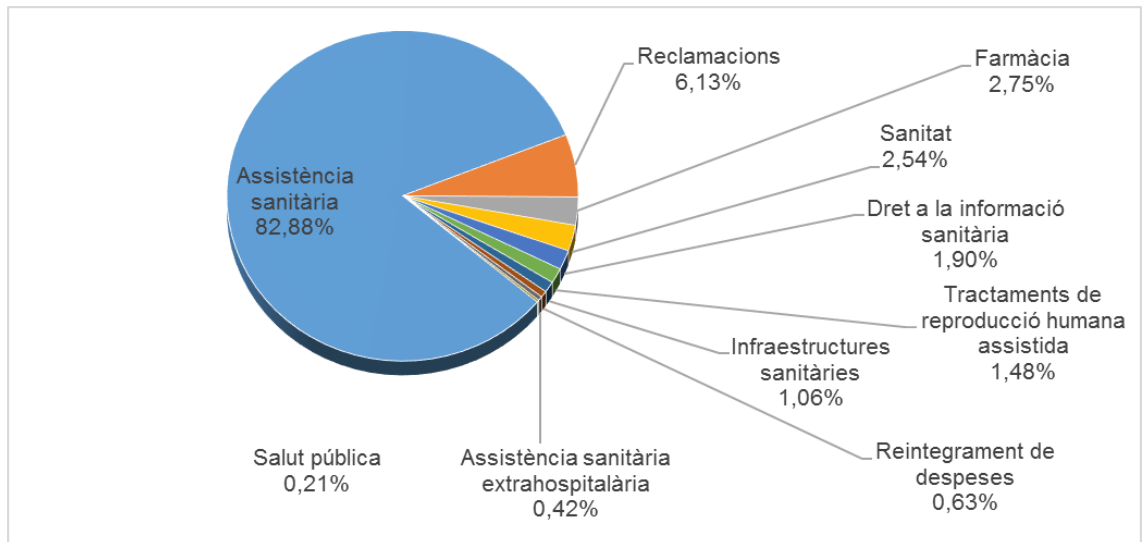
1. Introducció

L'any 2016 el nombre de queixes rebudes en matèria sanitària ha sigut de 473, davant de les 112 presentades en 2015 i 1.150 queixes en 2014.

A continuació, donem compte de les queixes de l'any 2016 relatives a sanitat que considerem especialment rellevants.

2. Sanitat en xifres

Àrea de Sanitat	queixes
Assistència sanitària	392
Reclamacions	29
Farmàcia	13
Sanitat	12
Dret a la informació sanitària	9
Tractaments de reproducció humana assistida	7
Infraestructures sanitàries	5
Reintegrament de despeses	3
Assistència sanitària extrahospitalària	2
Salut pública	1
Total àrea de Sanitat	473



3. Assistència sanitària

Queixa núm. 1601832

Objecte: l'autor tenia pendent una cita per al Servei d'Anestesiologia i Reanimació (Unitat del Dolor) de l'Hospital General d'Alacant des del 17/12/2015 (malgrat constar com a cita preferent). Amb data 15/2/2016 sol·licitava la mediació del Síndic de Greuges per a «(...) una solució perquè el meu dia a dia és prou penós pel dolor de l'esquena i de la cama, ja que m'impedeixen caminar més de 100 metres seguits».

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública informava que existia una demora important superior a l'any per a les primeres visites ordinàries i de set mesos per a les preferents, i variable segons la tècnica per a quiròfan (entre 12 i 18 mesos). No obstant això, assenyalaven que el problema de demores estava en via de resolució per part de la direcció de l'hospital. Respecte d'això, amb data 6 de juliol de 2016, s'havia enviat una cita al domicili del pacient per a ser vist per la Unitat del Dolor el dia 8 de novembre a les 8.30 hores.

Resolució: que per part de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública s'adoptaren, com més prompte millor, les mesures organitzatives que calgueren per a la reducció de les llistes d'espera sanitàries i, en particular, de la llista d'espera del Servei d'Anestesiologia i Reanimació (Unitat del Dolor) de l'Hospital General d'Alacant a fi de garantir el respecte a la dignitat humana que els pacients tenen reconegut constitucionalment i, igualment, en consideració a aquells altres drets fonamentals recollits en el títol I de la Constitució Espanyola.

En el moment de redactar el present informe anual estem a l'espera de rebre la resposta de l'Administració sanitària valenciana.

Queixa núm. 1604120

Objecte: l'autora de la queixa denunciava el tracte rebut d'una comare durant el seu part, el dia 29 de desembre de 2015, en l'Hospital Universitari i Politènic la Fe.

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ens va comunicar que havia donat resposta expressa a les queixes presentades per la interessada pel que feia a la seua atenció obstètrica davant del Servei d'Atenció e Informació al Pacient (SAIP) d'aquest centre hospitalari, i ens va informar de les accions dutes a terme pel que fa a la comare que la va atendre, així com dels processos portats a terme en l'atenció seua i del seu fill, i que consten en la història clínica.

Resolució: vam suggerir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en casos com l'analitzat, extremara al màxim l'aplicació dels deures recollits en l'article 52.1 de la Llei 10/2014, de 29 de desembre, de la Generalitat, de salut de la Comunitat Valenciana. L'Administració sanitària valenciana va acceptar la nostra recomanació.

4. Demora en la resolució d'expedients de responsabilitat patrimonial sanitària

Queixa núm. 1601836

Objecte: l'autora de la queixa manifestava que, en data 16/04/2013, va presentar una reclamació patrimonial davant de l'Administració sanitària pel funcionament anormal de l'Hospital de Sagunt. No obstant això, en el moment de dirigir-se a aquesta institució, l'expedient de responsabilitat patrimonial no havia sigut resolt de forma expressa.

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ens va comunicar que, quant a la situació de l'expedient de responsabilitat patrimonial, s'havien sol·licitat diversos informes i està pendent de proposta de resolució.

Resolució: vam recordar a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública el deure de dictar una resolució expressa dins dels terminis establits per la normativa vigent. En aquest sentit, li vam recomanar que, tan prompte com fóra possible, resolguera l'expedient de responsabilitat patrimonial iniciat per l'autora de la queixa.

L'Administració sanitària valenciana va acceptar la nostra recomanació.

5. Actuació de l'Administració sanitària després de la presentació de denúncies

Queixa núm. 1512883

Objecte: l'autor de la queixa ens manifestava que havia formulat una denúncia davant de l'Hospital Marina Salut de Dénia per l'actuació d'un facultatiu «(...) per la seua mala praxi, la seua passivitat davant d'una urgència evident, la seua poca professionalitat que ha causat la mort de mon pare». En el moment de dirigir-se a aquesta institució, no havia obtingut resposta expressa a la reclamació.

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, a través del Servei d'Atenció i Comunicació amb el Pacient, ens va traslladar la resposta del comissionat de sanitat del Departament de Salut de Dénia en la qual, entre altres qüestions, indicaven a l'interessat que «(...) hem traslladat el seu escrit a la gerència de Marina Salut perquè prenga les mesures oportunes quant als fets referits. Així mateix, hem sol·licitat informes dels professionals implicats a través dels seus superiors».

Resolució: vam recomanar a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en situacions com l'analitzada, es notificara la iniciació o no dels procediments disciplinaris als autors i a les autores de les denúncies. En aquest sentit, li vam recomanar que, en aquell cas, informara l'autor de la queixa de les mesures que s'havien pres després de la seua denúncia.

La Conselleria va acceptar les nostres recomanacions.

6. Infraestructures sanitàries: consultes de ginecologia accessibles per a dones amb diversitat funcional i discapacitat motora

Queixa núm. 1609287

Objecte: l'autora de la queixa es referia a les infraestructures del Departament de Ginecologia de l'Hospital del Vinalopó Salut pel que fa als problemes d'accessibilitat per a dones amb discapacitat motora i diversitat funcional. Sol·licitava la mediació del Síndic de Greuges.

Resposta de l'Administració: ens va comunicar que s'havia iniciat el procés d'adaptació i millora de la consulta, i proposava a l'autora de la queixa participar en un grup de treball amb les direccions mèdiques d'Infermeria i Logística. Hi constava que ja s'havien reunit i estaven treballant perquè es realitzaren les millores sol·licitades.

Resolució: vam suggerir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que realitzara un esforç organitzatiu i pressupostari que permetera comptar en el Departament de Ginecologia de l'Hospital del Vinalopó Salut amb unes consultes accessibles per a les dones amb diversitat funcional i discapacitat motora.

En el moment de redactar aquest informe anual, estem a l'espera de rebre la resposta de l'Administració sanitària valenciana.

7. Dret a la informació sanitària

Queixa núm. 1513513

Objecte: l'autora de la queixa sol·licitava la mediació del Síndic de Greuges per a obtenir informes dels facultatius que van atendre a ella i al seu fill en l'Hospital Lluís Alcanyís de Xàtiva, com també, a la vista d'aquests, es valorara la possible comissió d'infracció.

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ens va comunicar que se li lliurat entregat una còpia compulsada de la història clínica completa de l'autora de la queixa, del seu fill, així com informes clínics dels caps dels servicis de ginecologia obstetrícia i de pediatria. Malgrat el que es va informar, la promotora de la queixa considerava que les històries clíniques no estaven completes.

Resolució: vam suggerir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que habilitara els mecanismes que calgueren per a fer complir el deure legal de lliurara d'un exemplar de tota la documentació que es troba en la història clínica del fill de l'autora de la queixa i d'ella mateixa, tot això sense perjudici de l'obligació de conservar-la en el centre sanitari corresponent.

L'Administració sanitària va acceptar el nostre suggeriment.

8. Tractaments de reproducció humana assistida (TRHA)

Queixa núm. 1601943

Objecte: es refereix a la prioritització de l'atenció a l'esterilitat primària davant de la secundària i l'existència de llistes d'espera en les TRHA. L'esterilitat de la promotora de

la queixa era causada per un problema oncològic per la qual cosa considerava que tenia dret a la *in vitro* fins i tot després d'haver tingut una filla sana anteriorment.

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va informar que, de conformitat amb l'apartat 5.3.8.2.a).2n, de l'Annex III del Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'estableix la cartera de servicis comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per a la seua actualització, no esqueia el TRHA, ja que són molt clars els criteris generals establits per a tindre accés a tractaments de reproducció humana assistida en el Sistema Nacional de Salut.

Resolució: vam suggerir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en l'àmbit de la reproducció assistida, encamine les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent. Així mateix, i per al cas objecte de la present queixa, li vam suggerir que, si l'autora de la queixa complia amb els requisits, fóra inclosa en la llista d'espera per a TRHA (tot això sense perjudici dels criteris de prioritització establits).

L'Administració sanitària valenciana es va reiterar en allò que va manifestar en el seu primer informe.

Queixa núm. 1603616

Objecte: la autora plantejava el problema de límit d'edat per a poder ser sotmesa al tercer cicle de tractament de Fecundació in Vitro (FIV). La interessada assenyalava que va començar el tractament dels 3 cicles abans dels 40 anys. Li van aconsellar el tractament per ovodonació.

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública es remetia al que disposa l'Ordre SSI/2065/2014, de 31 d'octubre, per la qual es modifiquen els annexos I, II i III del Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'estableix la cartera de servicis comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per a la seua actualització.

Resolució: vam suggerir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en l'àmbit de la reproducció assistida, encaminara les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent.

9. Finançament i accés a fàrmacs (Xarelto)

Queixa núm. 1513524

Objecte: l'autor de la queixa manifestava que necessitava prendre Xarelto per problemes de coagulació, però que la sanitat pública només el finançava per a afeccions com ara les arítmies cardíques. L'alternativa era acudir regularment al centre de salut per a un programa de Sintrom, amb el perjudici laboral i professional que això comporta.

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública assenyalava que l'autorització i el registre dels medicaments és competència de l'Agència Espanyola del Medicament i Productes Sanitaris. Així mateix, ens informava

de les indicacions autoritzades per al medicament Xarelto i quines eren les que es finançaven.

Resolució: vam suggerir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que valorara impulsar al si del Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut l'estudi del finançament del medicament Xarelto per a la indicació del tractament a què es feia referència en aquesta queixa.

L'Administració sanitària va acceptar el nostre suggeriment.

10. Menors amb al·lèrgies alimentàries. Finançament de complement alimentari

Queixa núm. 1513031

Objecte: al fill de l'autora de la queixa, de 2 anys d'edat, amb al·lèrgia alimentària i intolerància a altres llets vegetals, li van receptar, durant un temps, l'alimentació exclusiva amb NEOCATE a causa del seu estat de desnutrició. No obstant això, li va ser denegat el visat per superar els 24 mesos. En aquest sentit, sol·licitava la mediació del Síndic de Greuges perquè els xiquets i les xiquetes amb més de 2 anys d'edat:

(...) tinga dret a estar ben nodrit i amb la seua alimentació necessària. En altres comunitats d'Espanya, per exemple a Galícia, sí que es recepten llets especials a xiquets amb problemes al·lèrgics més enllà dels 24 mesos, sempre que els especialistes i pediatres ho consideren oportú per a la salut del xiquet.

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, mitjançant el Servei d'Inspecció de Servicis Sanitaris, ens va comunicar que la regulació de la indicació d'aquest producte està establida en el RD 1030/2006, de 15 de setembre, de Cartera de Servicis. Annex VII, apartat C.3 «Al·lèrgia o intolerància diagnosticada a les proteïnes de llet de vaca en lactants, fins a dos anys si hi ha compromís nutricional». D'altra banda, apareix recollit en els annexos II i III de la Instrucció 8/2015 de la Secretaria Autonòmica de Sanitat de 10 d'abril de 2015, sobre procediment de prescripció, visat d'inspecció sanitària i dispensació de dietètics. A banda d'això, assenyalaven que:

(...) en la queixa no es justifica clínicament quins són els problemes nutricionals que presenta, ni la millora que descriu que s'objectiva. No obstant això, aquests aspectes, en aquest cas, haurien de ser valorats per la Inspecció de Servicis Sanitaris de manera excepcional si hi ha compromís nutricional comprovat i han fracassat les mesures dietètiques donades a la família.

Resolució: vam suggerir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que valorara continuar amb el finançament del tractament del complement alimentari prescrit, en els casos de menors diagnosticats d'APLV que hagueren complert els dos anys d'edat i en els quals existisca una indicació de la seua pediatria i estiga confirmada la millora.

En el moment d'elaboració d'aquest informe anual, ens trobem a l'espera de la resposta de l'Administració sanitària al nostre suggeriment.

11. Atenció complementària a persones amb necessitats especials durant els ingressos hospitalaris

Queixa núm. 1610493

Objecte: l'autora de la queixa sol·licitava la mediació del Síndic de Greuges perquè en els períodes d'hospitalització es dotara d'atenció complementària les persones amb necessitats especials (com era el cas del seu fill).

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, a través de la Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat, ens va indicar que «atesa l'exccepcionalitat del cas no hi ha personal específic per a donar cobertura a les necessitats d'acompanyament permanent», i va afegir:

(...) no obstant això, la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, conjuntament amb la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, està incorporant la coordinació entre les institucions amb l'objectiu de millorar l'atenció a totes les necessitats que es plantegen en les persones que tenen un estat crònic de malaltia.

Resolució: vam suggerir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que extremara al màxim la diligència en l'àmbit de la prestació sanitària, a fi de garantir l'assistència sanitària específica que cal a les persones amb necessitats especials, mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes.

En el moment d'elaboració d'aquest informe anual, ens trobem a l'espera de la resposta de l'Administració sanitària al nostre suggeriment.

12. Atenció a menors en unitats d'hospitalització domiciliària (UHD)

Queixa núm. 1602478

Objecte: l'autor de la queixa, pare d'un xiquet amb síndrome d'intestí curt, que perteneix a l'àrea de Salut de La Marina Baixa, manifestava que el seu fill:

(...) necessita una alimentació parenteral nocturna i se li han de fer cures d'infermeria tant de dia com de nit, i en aquests moments les fem nosaltres sense coneixements d'infermeria. Hi ha una UHD per a majors però necessitem una UHD pediàtrica o, si fóra possible, ja que la nostra hospitalització pertany a l'Hospital General d'Alacant que sí que disposa d'una UHDP, que fóra possible l'ampliació del radi de 20 km per a poder dur a terme el seu servici.

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ens va comunicar, entre altres qüestions, que «es pot concloure que no hi ha desatenció i que la Conselleria està posant els recursos disponibles actualment perquè (...) pugui romandre en el seu entorn de vida amb atenció sanitària», i va afegir que «la Conselleria està en aquests moments en procés d'ampliació de la UHD Línia Pediàtrica del Hospital General Universitari d'Alacant (HGUA), la qual cosa permetrà, amb seguretat,

incrementar el contacte d'aquesta amb la família i amb tots els recursos implicats, però no la cobertura directa nocturna».

Resolució: vam suggerir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que fera un esforç organitzatiu i pressupostari que permeta comptar amb uns servicis sanitaris dignes i adequats en el Departament de Salut de la Marina Baixa, que garantisquen la igualtat en l'accés i en les condicions de les prestacions sanitàries, especialment en el cas dels menors.

L'Administració sanitària va acceptar el suggeriment del Síndic de Greuges.

13. Acompanyament de menors d'edat en els servicis d'urgències

Queixa núm. 1611246

Objecte: l'autor de la queixa ens exposava els fets succeïts quan van portar la seua filla de 2 anys d'edat al Servici d'Urgències del Centre Sanitari Integrat de Novelda, on només van permetre l'entrada a un acompanyant. Considerava que «tinc dret a atendre la meua filla i la meua filla té dret que els seus dos pares vetlen per ella».

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ens va comunicar que existeixen en el departament unes normes de règim intern pel que fa a l'entrada d'acompanyants en urgències i va afegir que «les sales tenen un espai físic limitat i igualment es pretén preservar l'ordre i el bon ambient de serenitat per a desenvolupar el treball i la millor assistència». No obstant això, en el cas concret, «el zelador, davant de la insistència del pare, el va deixar passar, i va incomplir la norma, perquè ho va considerar com una excepció».

Resolució: vam suggerir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que extremara al màxim el dret dels pares i les mares (o de qui els substituïsquen legalment) d'acompanyar els fills i les filles menors d'edat en el moment de les urgències hospitalàries; tot això en condicions d'igualtat i sense perjudici dels criteris clínics assistencials.

En el moment d'elaboració d'aquest informe anual, ens trobem a l'espera de la resposta de l'Administració sanitària al nostre suggeriment.

14. Targeta sanitària per a persones transsexuals

Queixa núm. 1601952

Objecte: l'autor de la queixa plantejava els problemes que les persones transsexuals tenen pel que fa a la targeta sanitària SIP. Respecte d'això, sol·licitaven del Síndic de Greuges que:

(...) atés que la targeta SIP no té altres repercussions que les finalitats medicosanitàries, em pareix una petició raonable sol·licitar que, una vegada el psicòleg responsable del procés de reassignació de sexe ho considere oportú, la Conselleria de Sanitat emeta una nova targeta al transsexual que

ho demane, amb el nom d'acord amb la seua identitat i, així, millorar el seu procés de salut integral i facilitar la seua integració social.

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ens va comunicar que s'estava tramitant la Llei integral del reconeixement del dret a la identitat i expressió de gènere a la Comunitat Valenciana, en què s'establirà una regulació administrativa sobre les persones transsexuals. En aquest sentit, ens indicaven que, en el marc de la Llei integral del reconeixement del dret a la identitat i expressió de gènere a la Comunitat Valenciana, s'emmarcaria la petició formulada per l'interessat i que podrà fer-se efectiva en la targeta sanitària una vegada entre en vigor aquesta llei i s'hi preveja en el seu desenvolupament.

Resolució: vam suggerir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que adoptara les mesures administratives que foren necessàries a fi d'evitar situacions de patiment per exposició pública o de discriminació per motius d'identitat de gènere.

L'Administració sanitària va acceptar la nostra recomanació, per la qual cosa vam finalitzar les nostres investigacions.

15. Ingress en CEEM. Coordinació entre administracions públiques

Queixa núm. 1603875

Objecte: l'autora de la queixa ens exposava la situació en què es trobava el seu germà, diagnosticat d'esquizofrènia amb grau II de dependència reconeguda. El seu germà es trobava ingressat en l'Hospital de Sant Joan d'Alacant, a la planta de psiquiatria, i tenia pendent una ordre judicial d'internament (ja havien contactat amb els responsables del Centre Dr. Esquerdo). El germà de la interessada, després de ser donat d'alta hospitalària, va estar 9 dies (els 5 últims ja amb una interlocutòria judicial d'internament) sense la continuïtat del tractament i sense la supervisió i el control de terceres persones.

Resposta de l'Administració: van sol·licitar informe de les administracions afectades: l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. De la lectura d'aquests es despenia que el germà de l'autora de la queixa va ingressar en el Centre Dr. Esquerdo.

Resolució: vam recomanar a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i, en aquest cas, a l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant que, en les seues relacions, extremaren al màxim l'aplicació dels principis de col·laboració i coordinació entre administracions públiques. Respecte d'això, tal com els indicàvem en la recomanació tercera de l'Informe especial del Síndic de Greuges *Atenció residencial a persones amb problemes de salut mental a la Comunitat Valenciana* (març de 2016), els recomanàvem que elaboraren protocols que asseguraren la coordinació sociosanitària en els processos de presa de decisions en matèria de salut mental.

Les tres administracions implicades van acceptar les recomanacions del Síndic de Greuges.

16. Proveïment de vacunes en centre de salut

Queixa núm. 1510666

Objecte: l'autor de la queixa denunciava la manca de vacunes contra la diftèria, programada entre els 5 i els 6 anys d'edat, al Centre de Salut d'El Toscar a Elx.

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ens va comunicar que, des de la Direcció de Salut Pública del departament d'Elx, se'ls havia indicat:

(...) que la setmana que ve s'espera la resolució dels concursos d'adjudicació de subministraments de vacunes per a tots els centres sanitaris de la Comunitat Valenciana. Davant d'aquesta situació, s'ha dut a terme la compra directa de vacunes als laboratoris per a resoldre aquest problema temporal breu.

I va afegir que:

(...) des del Servei de Vigilància Epidemiològica es manté un seguiment continuat de la situació i s'actualitzaran les recomanacions tant a curt termini, com a mitjà i llarg termini, així com el calendari de vacunació basant-se en la revisió de l'evidència científica disponible i de la situació epidemiològica a Espanya. Aquestes recomanacions impliquen una adaptació temporal del calendari de vacunació infantil en resposta a la situació de desproveïment i en el moment que es restablisca el subministrament s'adoptaran les mesures oportunes amb la població infantil que no haja rebut la dosi de record de dTpa corresponent als 5-6 anys.

Resolució: vam suggerir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que extremara al màxim l'aplicació de totes les mesures preventives de reconeguda eficàcia, a fi de garantir el dret a la promoció de la salut i a la prevenció de malalties i situació de risc en els menors.

L'Administració sanitària va acceptar la nostra recomanació.

II. SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

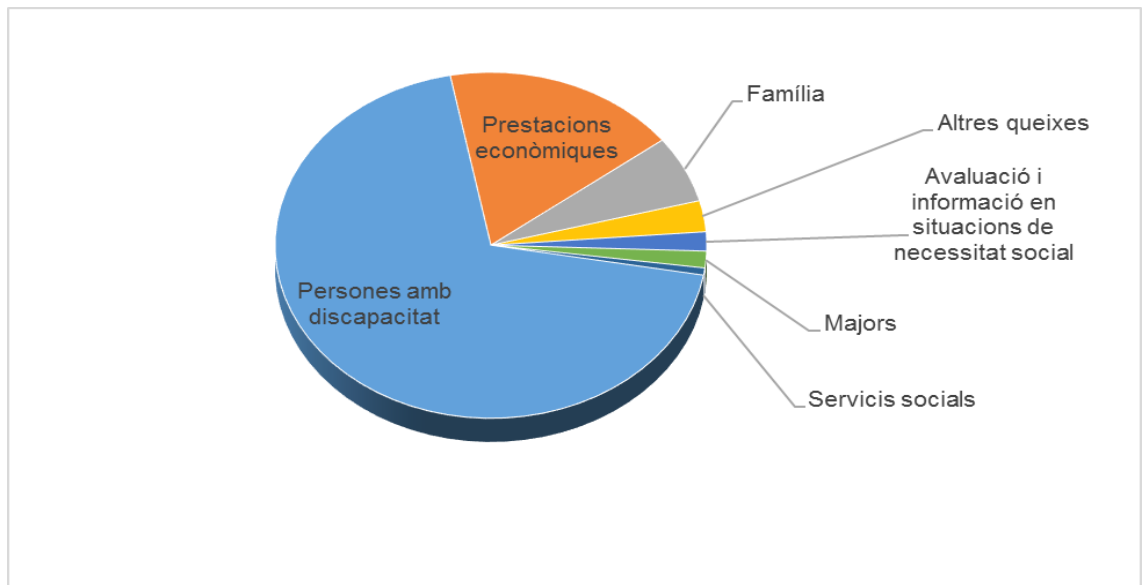
a) SERVICIS SOCIALS

1. Introducció

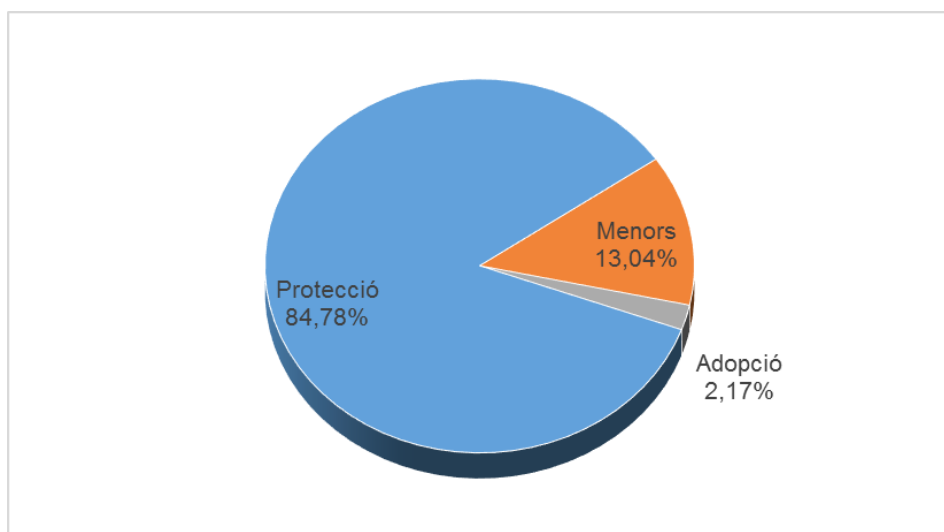
En matèria de servicis socials la ciutadania va plantejar davant d'aquesta institució en 2016 un total de 448 queixes (a més de 46 de menors), davant de les 3.190 queixes (més 129 de menors) presentades en 2015; 4.145 en 2014, i 4.188 en 2013.

2. Servis socials en xifres

Àrea de Servis Socials	queixes
Persones amb discapacitat	310
Prestacions econòmiques	79
Família	28
Altres queixes	13
Avaluació i informació en situacions de necessitat social	8
Majors	7
Servis socials	3
Total àrea de Servis Socials	448



Àrea de Menors	queixes
Protecció	39
Menors	6
Adopció	1
Total àrea de Menors	46



3. Situació dels servicis socials generals

Queixa núm. 1609272

Objecte: presentada pel Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social d'Alacant. La promotora de la queixa entén que, malgrat que l'entrada en vigor del Decret llei 4/2015, de 4 de setembre, del Consell, pel qual s'estableixen mesures urgents derivades de l'aplicació de les disposicions addicionals quinzena i transitòries primera i segona de la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, relatives a l'educació, la salut i els servicis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, possibilita que els municipis continuen prestant les competències relatives a aquestes matèries, es manté la incertesa fins que siguen aprovades les normes reguladores del sistema de finançament de les comunitats autònomes i de les hisendes locals.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va informar que s'havia iniciat un procés participatiu amb els principals agents socials implicats, per a l'elaboració d'un esborrany de text legislatiu en què es regularan el repartiment de competències entre entitats locals i Generalitat en matèria de servicis socials. La previsió que indica la Conselleria per a la conclusió d'aquest procés participatiu i l'inici del procediment reglamentari per a la seua tramitació com a projecte normatiu era la fi de 2016.

Resolució: en data 11/11/2016, es rep escrit en aquesta institució en què es trasllada la decisió de la Junta de Govern del Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social, adoptada en reunió de 30 d'agost de 2016, en el sentit de no continuar amb la tramitació de la queixa per no poder aportar nous elements que aconsellen continuar amb la investigació. L'expedient es tanca amb el compromís de continuar informant dels avanços que es produïsquen en la matèria a la promotora de la queixa.

4. Renda garantida de ciutadania

El Síndic de Greuges es va pronunciar sobre la gestió de la renda garantida de ciutadania en la [queixa d'ofici núm. 1408311](#).

Les dificultats en la gestió d'aquest programa s'han mantingut al llarg del temps, fet que va provocar que des de l'Observatori de la Vulnerabilitat del Síndic de Greuges, es constituïra una comissió de treball l'activitat de la qual va concloure amb l'emissió d'un [document](#) que va ser remés a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, a fi que fóra tingut en compte en les reformes legislatives anunciades sobre la matèria.

De les queixes tramitades a instància de part sobre aquesta matèria, destaquem les següents:

Queixa núm. 1513595

Objecte: la promotora de la queixa manifesta que està aturada amb tres filles a càrrec seu, dues d'elles menors d'edat, i que durant 33 mesos ha estat percebent la renda activa d'inserció en qualitat de víctima de violència de gènere. A l'agost de 2015 va sol·licitar

la renda garantida de ciutadania, però més de tres mesos després encara no s'havia resolt el seu expedient.

Resposta de l'Administració: una vegada transcorreguts més de dos mesos des que el Síndic va sol·licitar l'informe preceptiu a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, aquesta ens indica que l'11 d'agost de 2015 va tindre entrada l'expedient de renovació de la interessada, i que es trobava en fase "pendent de documentació", concretament a l'espera del Pla familiar d'inserció l'elaboració del qual es va sol·licitar als servicis socials de l'Ajuntament corresponent el 27 d'agost de 2015.

Atesa la resposta, ens vam dirigir a l'Ajuntament d'Alacant per a demanar la informació sobre l'elaboració del PFI i aquest va manifestar que el Pla de la interessada no havia sigut elaborat. En l'esmentat informe indicava que el retard en l'elaboració del PIF se li havia comunicat a la Direcció Territorial de la Conselleria a Alacant i va notificar que un total de 373 sol·licituds no podrien ser ateses en un termini inferior a 8 mesos.

Resolució: es va recordar l'obligació de resoldre en el termini de tres mesos i per això es va recomanar la resolució urgent de la prestació i que aquesta resolució reconega la prestació durant el termini pel qual haja quedat acreditada la situació de necessitat i amb efectes econòmics des del primer dia del mes següent a la data de la sol·licitud.

I igualment es va suggerir a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives la revisió dels procediments establits legalment per a la gestió de la RGC així com que exercira la seua responsabilitat d'impulsar i tramitar, amb la màxima celeritat, els expedients amb la finalitat que, entre d'altres, hi haguera més coordinació entre l'Administració autonòmica i les entitats locals, amb l'objecte d'evitar majors demores en l'elaboració de tràmits que corresponen a una o a l'altra.

El Síndic també va emetre resolució dirigida a l'Ajuntament d'Alacant en termes semblants perquè s'elaborara de manera urgent el Pla familiar d'inserció de la persona promotora de la queixa i també perquè revisara els procediments establits en el seu àmbit per a la gestió de la RGC i hi haguera una millor coordinació amb la conselleria competent en la matèria.

Ambdues administracions van acceptar la recomanació del Síndic.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va explicar, pel que feia a accelerar la tramitació en els expedients, que s'havia aprovat el Decret llei 5/2016, 22 de juliol, d'agilització de la tramitació de la renda garantida de ciutadania, pel qual es modifiquen els articles 6 i 24 de la Llei 9/2007, de 12 de març.

L'Ajuntament d'Alacant va informar, en relació amb el PFI de la interessada, que aquest ja s'havia dut a terme i pel que feia a pal·liar les demores en l'elaboració d'aquests plans, que estava pendent de noves contractacions de treballadors socials i auxiliars administratius, en l'àmbit de la subvenció concedida a aquest Ajuntament per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Queixa núm. 1602459

Objecte: La persona promotora de la queixa va manifestar que, al maig de 2015 va presentar, a través dels servicis socials municipals d'Elx, la sol·licitud de renovació de la

renda garantida de ciutadania. En la mateixa data, el Síndic va sol·licitar informes a l'Ajuntament d'Elx i a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament d'Elx va respondre, als 15 dies, que el 8 de maig de 2015 havia remés la documentació completa de l'expedient a la conselleria competent en la matèria. La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va remetre informe, transcorreguts dos mesos des de la sol·licitud, en què indicava que s'havia emés resolució estimatòria, el 19/04/2016, de la renovació de RGC, un any més tard de la remissió per part de l'Ajuntament d'Elx del Pla familiar d'inserció.

Resolució: es tanca la queixa perquè es va resoldre la sol·licitud i la promotora de la queixa, mitjançant diligència telefònica, va confirmar aquesta resolució favorable i fins i tot, va explicar que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives havia pagat la prestació íntegrament.

Queixa núm. 1600514

Objecte: la promotora de la queixa va manifestar que, el 18/03/2015, va presentar la sol·licitud de la renda garantida de ciutadania i no havia rebut cap resposta de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Resposta de l'Administració: l'informe la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives requerit pel Síndic referia que la sol·licitud de la persona interessada es trobava en fase de proposta prèvia a l'emissió de resolució i que, segons la legislació vigent, es resoldria seguint el rigorós ordre d'entrada.

Resolució: en la seua resolució, el Síndic va recordar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives l'obligació de resoldre en el termini de tres mesos i per això va recomanar la resolució urgent de la prestació i que aquesta resolució reconeguera la prestació durant el termini pel qual quedava acreditada la situació de necessitat i amb efectes econòmics des del primer dia del mes següent a la data de la sol·licitud.

La Conselleria va acceptar la recomanació del Síndic i va indicar la data en què havia resolt la sol·licitud de RGC de la persona promotora de la queixa i feia referència a les dificultats en el compliment de la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana i en el Decret 93/2008, de 4 de juliol, del Consell, pel qual es desplega la Llei de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, i va indicar que s'estava tramitant un Decret llei per a regular aquelles situacions en què, quan per causes imputables a l'administració per incompliment de les seues obligacions en l'execució dels terminis establits en la resolució dels expedients de renda garantida de ciutadania, podria obviar-se l'elaboració del Pla familiar d'inserció per a la concessió de la prestació.

Queixa núm. 1510611

Objecte: la promotora reclamava a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives la resolució de l'expedient de RGC una vegada transcorreguts més de 7 mesos des de la sol·licitud.

Resposta de l'Administració: el Síndic va requerir un primer informe a la Conselleria, i aquesta va indicar de forma concisa que la sol·licitud de la interessada es trobava en fase de valoració. Després de peticions successives d'ampliació d'informes per a intentar concretar quin n'era el motiu del retard, si hi havia hagut cap problema per falta de documentació, etc., la Conselleria insistia en la mateixa resposta per a, finalment, explicar que la Direcció Territorial de València estava resolent sol·licituds presentades amb data maig 2014.

Resolució: el Síndic, en la seua resolució, va recordar l'obligació de resoldre en el termini de tres mesos a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i per això recomanava la resolució urgent de la prestació així com que en aquesta resolució, i atenent la Sentència 93/2015 de la Sala Contenciosa Administrativa del TSJCV, es revisara aquest expedient i referira la prestació al termini en què havia quedat acreditada la situació de necessitat i amb efectes econòmics des del primer dia del mes següent de la sol·licitud d'aquella ajuda.

En aquesta resolució el Síndic feia dos suggeriments: el primer, en relació amb el pagament de la prestació, en la línia que es fera un únic pagament amb caràcter retroactiu en compte de diferir-lo en diverses mensualitats, perquè es tractava d'una prestació percebuda després d'una demora imputable a l'Administració; i el segon, que es dugueren a terme, per part de la Conselleria, els procediments establits legalment per a la gestió de la RGC i que es dotaren amb els mitjans necessaris, tant de personal com pressupostaris, a fi que la resolució dels expedients s'ajustara als terminis establits en la legislació específica.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va remetre informe en què no explicitava si acceptava o no la resolució del Síndic i no va fixar data de resolució de l'expedient de RGC de la promotora de la queixa, una vegada transcorregut més d'any i mig des de la presentació de la sol·licitud.

Queixa núm. 1610724

Objecte: la promotora reclamava a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives la resolució de l'expedient de RGC una vegada transcorreguts més de 7 mesos des de la sol·licitud.

Resposta de l'Administració: una vegada transcorreguts més quatre mesos des que el Síndic va sol·licitar informe, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives referia que la Direcció Territorial de València es trobava resolent sol·licituds presentades en data gener de 2015 i aquestes, segons la legislació vigent, havien de resoldre's seguint el rigorós ordre d'entrada.

Resolució: el Síndic, en la seua resolució, va recordar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives l'obligació de resoldre en el termini de tres mesos, i per això va recomanar la resolució urgent de la prestació i que aquesta resolució reconega la prestació durant el termini pel qual haja quedat acreditada la situació de necessitat i amb efectes econòmics des del primer dia del mes següent a la data de la sol·licitud.

Una vegada transcorreguts dos mesos de la resolució emesa pel Síndic, la Conselleria d'Igualtat va emetre un informe en què acceptava la resolució i va comunicar que, amb

data 3 de novembre de 2016, s'havia dictat una resolució aprovatòria de RGC de la persona interessada.

Queixa núm. 1604114

Objecte: la promotora de la queixa manifestava que havia presentat sol·licitud, amb data 4 de juny de 2014, però que una vegada transcorreguts quasi dos anys, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives encara no havia resolt el seu expedient. El Síndic va sol·licitar informes a l'Ajuntament de València i a la conselleria competent en la matèria.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de València, en el seu primer informe, va referir que, amb data 14 de gener de 2016, es va rebre petició per a elaborar el Pla familiar d'inserció de la interessada, però que aquest no s'ha havia dut a terme perquè es feien per ordre d'arribada i s'estaven informant les peticions rebudes al mes de juliol de 2015.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, una vegada van transcórrer dos mesos des de la petició, en el seu primer informe va referir que la sol·licitud de la persona interessada es trobava en fase pendent de documentació, concretament del Pla familiar d'inserció sol·licitat a l'Ajuntament de València en data 28 de desembre de 2015.

El Síndic, en veure aquests informes, va sol·licitar novament a ambdues administracions ampliacions d'aquests.

Es va sol·licitar a l'Ajuntament de València si s'havien proposat, per part d'aquella Administració, mesures concretes a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusiva per a resoldre el bloqueig en l'elaboració de plans familiars d'inserció de l'Ajuntament, atés que l'esmentat document tècnic és preceptiu per a la resolució de la prestació. I que en el cas que s'haguera rebut resposta per part de la Conselleria, ens fóra remesa.

També es va sol·licitar informe a la Conselleria per a conèixer si havia previst alguna solució per als esmentats bloquejos, en relació amb l'elaboració dels PFI, en els ajuntaments de la Comunitat Valenciana.

L'Ajuntament de València va remetre informe en què indicava que s'havia elaborat el Pla familiar d'inserció de la interessada, i el va remetre a la Conselleria el 4 de juliol de 2016.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va remetre informe en què indicava que l'expedient es trobava en tràmit de fiscalització prèvia, però no concretava la data de resolució. La ciutadana va remetre escrit per a comunicar que havia sigut resolt el seu expedient i que havia estat ingressada, en pagament únic, la prestació econòmica corresponent a la RGC sol·licitada.

El Síndic no va emetre resolució, i va tancar la queixa atés que estava solucionat el motiu que la suscitava.

5. Drets reconeguts a les persones amb discapacitat

5.1 Valoració no presencial del grau de discapacitat

Queixa núm. 1505360

Objecte: la persona que promou la queixa manifesta que, malgrat l'agreujament que ha experimentat la seua salut física els últims anys, el Centre de Valoració Base de Discapacitat d'Alacant li continua mantenint un grau del 45%. Indica que ha requerit revisió de grau presencial i no ha sigut atesa.

Resposta de l'Administració: la normativa vigent en matèria de valoració de grau de discapacitat obri la possibilitat que l'Administració valore la concurrència de circumstàncies especials que faculden l'òrgan tècnic competent per a formular el seu dictamen en virtut dels informes mèdics, psicològics o, si escau, socials emesos per professionals autoritzats.

Resolució del Síndic: es va recomanar a la llavors Conselleria de Benestar Social que desenvolupara la normativa que estableix el procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de discapacitat en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, i que concretara les circumstàncies especials per les quals podria ometre's del procediment l'acte preceptiu de citació per a reconeixement.

Pel que fa a aquest cas concret, es va recomanar que es justificara i detallara quines circumstàncies especials concorrien en l'interessat per a valorar la seua discapacitat sense revisió presencial i haver efectuat la valoració tot atenent únicament a les proves documentals.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no va acceptar les recomanacions fetes perquè considerava que correspon als equips de valoració determinar què entén per circumstàncies especials, així com detallar les circumstàncies especials que hi ha en cada cas per a valorar la discapacitat sense revisió presencial.

5.2 Aplicació del barem per a la determinació de la necessitat d'ajuda de tercera persona

Queixa núm. 1609276

Objecte: el promotor de la queixa va manifestar que va sol·licitar el reconeixement de discapacitat l'any 2015 i, amb data 05/10/2015, té reconegut un grau 82 de discapacitat i una mobilitat de 7 punts. Que, com que disposava d'un grau del 75% de discapacitat, necessitava el concurs de tercera persona. En el procés de reconeixement del grau de discapacitat, per a valorar la necessitat de concurs de tercera persona, es requeria de l'aplicació del barem de valoració de situació de dependència. L'interessat ens informà que la demora en aquella valoració estava provocant la no-resolució del grau de discapacitat, la qual cosa li comportava perjudicis en l'accés a altres drets.

Resposta de l'Administració: s'estaven formant nous equips de valoració per a agilitzar l'emissió dels certificats de discapacitat, que estaven pendents de valoració de necessitat de concurs de tercera persona.

Resolució: es va recomanar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que resolguera de manera urgent la sol·licitud de reconeixement de grau de discapacitat de la persona interessada, ja que va transcórrer el termini legal per a això. Esperem la resposta per part de l'Administració.

5.3 Retard en l'adjudicació de contracte de gestió integral del CRIS d'Alacant i dificultats de funcionament d'AFEMA

Queixa núm. 1604466

Objecte: presentada per treballadors i treballadores d'AFEMA que presten els seus servicis al Centre de Rehabilitació i Inserció Social (CRIS) d'Alacant, tot al·legant que al desembre de 2015 va finalitzar el contracte de gestió integral del CRIS, que, en data de presentació de la queixa, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no ha publicat el nou concurs per a adjudicar la gestió del CRIS d'Alacant. Que aquesta situació estava provocant que portaren sense percebre els seus salaris de forma regular, i que, en algunes ocasions, fins i tot van arribar a demores en la percepció salarial de cinc mesos, i que aquesta situació s'ha repetit de forma sistemàtica els últims set anys.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va informar de les dificultats en la tramitació del nou contracte del servici de gestió integral del CRIS i del centre de dia, que en data tancament d'aquest informe encara no ha sigut publicat. Al novembre de 2016, s'estaven elaborant els plecs administratius del contracte de gestió integral del CRIS i Centre de Dia d'Alacant per a remetre'ls a l'advocacia de la Generalitat a fi que emetera l'informe jurídic preceptiu. Igualment, va informar que els pagaments corresponents al període del servici que s'està prestant sense cobertura de contracte es liquida mitjançant expedients d'enriquiment injust, i que hi havia demores de cinc mesos en el seu pagament (la mensualitat de gener de 2016 es va prioritzar el seu pagament al maig de 2016).

Resolució: el Síndic de Greuges ha mantingut reunions tant amb els treballadors i les treballadores que van promoure la queixes com amb l'equip directiu d'AFEMA, a fi de fer un seguiment exhaustiu de la situació preocupant en què es troben i l'efecte que pot produir en l'atenció a les persones usuàries dels servicis afectats. Les últimes informacions rebudes confirmen la formalització d'un ERTE per part de l'entitat, així com l'existència d'un concurs de creditors que havia de resoldre's al febrer de 2017.

5.4 Vulneració de drets de persones ateses al Centre Asiger Vistabella

Queixa núm. 1607554

Objecte: la promotora de la queixa manifesta que el Centre ASIGER VISTABELLA continua atenent persones amb problemes de salut mental, derivades des de la Unitat de Tutelles de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, malgrat haver sigut sancionat, en diverses ocasions, segons sembla, per maltractament i vexacions als i les residents.

Que el motiu pel qual Conselleria continua derivant casos a aquest centre és la falta de places en altres centres. La promotora de la queixa informa igualment que l'empresa

gestiona altres centres a la CV (Asiger Sant Vicent – segons sembla, tancat–, Asiger la Paloma, i el centre de Canet d'en Berenguer) el funcionament dels qual els consta que és semblant al d'ASIGER VISTABELLA.

Resposta de l'Administració: el Centre ASIGER VISTABELLA té autorització administrativa de canvi d'activitat (va passar d'atendre persones majors dependents a persones amb malaltia mental crònica) des de l'any 2010. Al juny de 2015, es va iniciar un procediment sancionador contra l'entitat per una presumpta infracció per «proporcionar als usuaris i a les usuàries un tracte degradant que afecta la seua dignitat, així com per vulnerar el seu dret a la intimitat, qualsevol altre dret o imposar dificultats per al seu gaudi». La resolució del procediment sancionador va concloure amb la imposició d'una sanció econòmica (3.001 euros) per una infracció administrativa greu: «l'omissió o la inadequada prestació del tractament tècnic científic i assistencial que, d'acord amb la finalitat del centre, corresponga a les necessitats bàsiques dels usuaris». En data de l'informe de la Conselleria, l'entitat no havia fet efectiu el pagament de la sanció imposada.

Després de revisar el contingut de les actes d'inspecció de centres i servicis, requerides a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, es requereix un nou informe en què s'indique:

- Mesures correctores que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va indicar a la mercantil ASIGER VISTABELLA S.L. com de compliment obligatori per a la resolució dels incompliments denunciats pel Servei d'Inspecció en la seua acta de data 23 d'abril de 2015.
- D'aquestes mesures correctores imposades, indiquen quines han sigut complides i quines no. En tot cas, les mesures observades pel Servei d'Inspecció que justifiquen la seua afirmació «la situació continua sent la mateixa, encara que s'observen algunes mesures correctores».
- Si la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives considera que el funcionament del Centre Vistabella Calicanto compleix la normativa vigent i, sobretot, si la seua dinàmica de funcionament assegura una atenció adequada a les persones usuàries i el respecte als drets que tenen reconeguts. Si la valoració fóra negativa, actuacions previstes per a la seua correcció.
- Mesures que té previst prendre la Conselleria per a forçar l'execució de la sanció imposada a l'entitat ASIGER VISTABELLA S.L.

La Conselleria va informar, en resum, que els responsables del centre, davant de la gravetat dels incompliments trobats en la inspecció de 2015, pel que fa al tracte als residents, van emprendre mesures correctores que encara no es consideraven suficients, la qual cosa va provocar nous requeriments des de l'Administració. Com a mesura provisional, la inspecció va proposar a la Conselleria la paralització dels ingressos i la revisió dels expedients de les persones tutelades ja ingressades.

Resolució: davant d'aquesta resposta, el Síndic de Greuges va tornar a requerir informació referida sobre:

- El nombre de persones que continuen sent ateses al centre Asiger-Vistabella.
- De les persones residents, quantes estan tutelades per l'Administració pública.

- Nombre de trasllats de persones tutelades fets a altres centres, el segon semestre de 2016.

En data elaboració de l'informe anual, el Síndic no ha rebut l'informe requerit.

5.5 Accessibilitat i eliminació de barreres arquitectòniques

Queixa núm. 1605841

Objecte: la persona que promou la queixa manifesta que, reiteradament, han instat l'Ajuntament d'Elx que resolguera el problema de falta d'accessibilitat per a les persones amb discapacitats físiques que presenta l'edifici destinat a planejament i ordenació d'aquell Ajuntament, situat al carrer Uberna núm. 1 d'aquesta ciutat. Malgrat que des del mateix Ajuntament han reconegut l'existència de barreres arquitectòniques a l'edifici públic esmentat no s'hi han escomés les reformes escaients per a permetre que tota la ciutadania hi puga accedir còmodament.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament va informar que estudiaria de totes les accions necessàries per a l'eliminació de barreres als espais que van motivar la presentació de la queixa.

Resolució: el Síndic de Greuges va tancar la queixa, si bé informà el ciutadà que podrà presentar nova queixa si el problema no es resol.

Queixa núm. 1611780

Objecte: la promotora de la queixa manifesta que té reconeguda una discapacitat del 75% i mobilitat reduïda (valorada en 7 punts), i fa servir cadira de rodes elèctrica per a tots els seus desplaçaments i activitats de la vida diària. Estudia a la Universitat d'Alacant i es desplaça fins al campus universitari des d'Agost amb el Servei de Transport Adaptat per a alumnes amb mobilitat reduïda que proporciona aquesta universitat d'octubre a juny; no obstant això, la línia regular de viatgers Agostense, l'única empresa que cobreix el trajecte entre Agost i Alacant durant tot l'any, no té vehicles adaptats, la qual cosa ocasiona un greu perjudici a les persones amb mobilitat reduïda en les seues relacions socials, possibilitats de formació, accés a entorns culturals, sanitari, etc.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori informa que la línia que cobreix el servici entre Agost i Alacant pertany a la concessió de transport de viatgers per la carretera CVA-026 Agost-Alacant, que es trobava caducada i prorrogada fins que finalitzara el subsegüent procediment de licitació

Resolució: vam recomanar que, en relació amb el servici prestat per l'Agostense, s'adopten les mesures necessàries per a millorar la qualitat i l'eficàcia en la prestació d'aquest servici públic en compliment de la Llei 9/2009, de 20 de novembre, de la Generalitat, d'accessibilitat universal al sistema de transports de la Comunitat Valenciana, en relació amb els drets de les persones amb mobilitat reduïda. Vam recomanar que es resolguera el procediment, ja iniciat, de licitació de la concessió de transport de viatgers per la carretera CVA-026 Agost-Alacant, tot atenent les necessitats de totes les persones, en especial, tal com recull la normativa referida en aquesta

resolució, les d'aquelles amb mobilitat reduïda, i que no dilatara més aquest procés que està provocant perjudicis greus a aquestes persones.

La Conselleria va emetre un informe en què accepta les recomanacions emeses pel Síndic.

5.6 Targetes especials d'aparcament per a discapacitats

Queixa núm. 1513328

Objecte: el promotor de la queixa va informar que, al juliol de 2015, la seua esposa va patir un ictus que li ha comportat problemes greus de mobilitat, i per això des de llavors fa servir cadira de rodes per als seus desplaçaments. Davant d'aquesta nova circumstància sobrevinguda va sol·licitar a l'Ajuntament d'Alacant una targeta especial d'estacionament per a discapacitats el 28/08/2015.

Resposta de l'Administració: en resposta a aquesta petició, l'Ajuntament d'Alacant li va requerir que presentara la resolució de reconeixement de la condició de discapacitat del Centre de Diagnòstic i Orientació que tramita la Direcció Territorial d'Alacant de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

No obstant això, des d'aquell centre li van indicar que només poden fer el reconeixement un any després de patir l'ictus, amb la qual cosa haurien d'esperar fins al juliol de 2016. Aquesta circumstància, en una aplicació estricta de la norma, impediria que l'Ajuntament expedira la targeta d'estacionament sol·licitada, malgrat la seua necessitat evident.

Vam sol·licitar informe a l'Ajuntament d'Alacant sobre aquesta qüestió i ens va respondre en els termes següents:

Una vegada examinat el seu escrit, de data 25 de novembre de 2015, i consultades les dades que es troben en aquest departament li indique que, tal com vosté recull en aquest, la senyora (...) va sol·licitar, el dia 28 d'agost del 2015, una targeta especial d'estacionament per a discapacitats, i va ser requerida perquè aportara la resolució de la Conselleria de Benestar Social de reconeixement de la condició de minusvalidesa, així com el dictamen de mobilitat reduïda, documentació sense la qual no es pot continuar amb la tramitació d'expedient, perquè és preceptiva, segons es recull en l'apartat I.B. de l'Ordenança reguladora d'estacionaments, reserves d'espais en vies públiques i abonaments-taxis, per a persones amb discapacitat i mobilitat reduïda (BOP núm. 22, de 30 de gener de 2008); i no es pot expedir una targeta provisional.

No obstant això, volem fer constar que la Direcció General de Diversitat Funcional de la Generalitat Valenciana està treballant en l'elaboració d'unes noves normes per a l'expedició de la targeta d'estacionament per a vehicles que transporten persones amb discapacitat i amb problemes de mobilitat reduïda, en substitució de la vigent Ordre d'11 de gener de 2001, de la Conselleria de Benestar Social, en què es preveu l'expedició d'una targeta provisional per a persones que presenten mobilitat reduïda, tot i que aquesta no haja sigut dictaminada oficialment.

Davant d'aquesta resposta vam sol·licitar informe a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, la qual ens va informar que els temps d'espera per a valorar una persona que ha patit un ictus són considerats imprescindibles, i així ha quedat reflectit en la normativa vigent.

Resolució: el Síndic de Greuges va emetre una resolució en què suggeria a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que estudiara i valorara la possibilitat d'aprovar resolucions, després de la valoració oportuna, que acrediten les dificultats de mobilitat o discapacitat dels ciutadans en un determinat moment, després d'una malaltia o accident sobrevingut, sense esperar a la finalització del procés de rehabilitació, amb la finalitat que els ajuntaments puguin, atenent a aquest informe, concedir les targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat de manera provisional.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives es va reiterar en la seua posició, amb la qual cosa no va acceptar el suggeriment del Síndic.

6. Drets reconeguts a les famílies nombroses

6.1 Demores en les sol·licituds de pròrroga del títol de família nombrosa

Queixa núm. 1612117

Objecte: el promotor de la queixa va manifestar que la demora en la tramitació del títol de família nombrosa li estava ocasionant perjudicis econòmics greus, i va traslladar el seu malestar per la supressió dels títols provisionals que abans s'atorgaven.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va informar que, pel que feia a les taxes acadèmiques, estava previst que:

Es farà l'exempció o la bonificació de taxes i preus en l'àmbit educatiu quan s'ostente la condició de beneficiari de família nombrosa al començament del curs acadèmic o escolar en què haja d'aplicar-se. Si en aquesta data estiguera el títol en tramitació, podran obtindre's els beneficis referits si acredita, al centre docent, la categoria en què la família nombrosa queda classificada. Si abans del 31 de desembre de l'any corrent no es presenta la justificació del títol, s'anul·laran automàticament els beneficis concedits i s'abonarà el seu import. Si el títol concedit fóra d'inferior categoria a la declarada, s'haurà d'abonar la diferència que corresponga.

A més a més, se'ns va indicar que la Conselleria s'havia dirigit a empreses i entitats públiques (Renfe, Endesa, Iberdrola, Gas Naturals, etc.) per a sol·licitar que acceptaren el títol caducat juntament amb la sol·licitud de renovació presentada per a la tramitació dels beneficis, sense perjudici de la posterior presentació de documentació vàlida i acreditativa. El promotor va al·legar que les empreses esmentades ignoraven les recomanacions de la Conselleria.

Resolució: en la Resolució que vam remetre a la Conselleria vam fer les recomanacions següents:

- Que es fixara la data d'inici d'efectes del nou títol de família nombrosa l'endemà de la data de caducitat de l'anterior.
- Que s'agilitzara la tramitació d'aquests documents, la demora de la qual comporta perjudicis greus als membres de les famílies nombroses, i que destinara els mitjans personals i materials que calgueren.
- Que s'actuara amb més eficiència en la seua relació amb les empreses i entitats, especialment les públiques; nacionals, autonòmiques o municipals, perquè la demora de la Conselleria en la tramitació dels títols de família nombrosa no comporte perjudicis a les persones interessades, després de l'evidència que la remissió de la carta de petició des de la Conselleria no va ser suficient.

En la seua resposta, la Conselleria va acceptar les recomanacions, i ens va indicar que ja s'estan aplicant les indicacions donades per a fer efectives les dues primeres recomanacions.

Queixa núm. 1610437

Objecte: el promotor de la queixa forma part d'una família nombrosa. Atés que el seu títol acreditatiu caducava el 21/05/2016 va interposar sol·licitud de renovació tres mesos abans, però títol va caducar i no va obtindre resposta de l'Administració amb els consegüents perjudicis.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ens va indicar que la sol·licitud es va fer el 26/02/2016, i el 02/06/2016 es va requerir al promotor una documentació necessària per a continuar la tramitació, que es va aportar el 10/06/2016. El 17/06/2016 es va emetre i enviar el títol corresponent al domicili del sol·licitant. La Conselleria justifica la demora en el fet que:

(...) últimes modificacions legislatives en matèria de família han produït un important augment en el volum de les sol·licituds de renovació de títol, normalment amb un període anual, la qual cosa ha derivat que en l'actualitat les unitats encarregades de la gestió i tramitació de títols de família nombrosa es troben en situació de saturació que fa que en alguns casos no s'estiguen complint els terminis establits per a la resolució de les sol·licituds. És per això que s'està treballant en la implantació de noves mesures per a agilitzar el procediment, com ara: el canvi de model de títol i carnets, la incorporació del procediment com a tràmit a desenvolupar mitjançant expedient electrònic, i la possibilitat d'establir un procediment de cita prèvia per a atendre les persones usuàries i facilitar la immediata entrega del títol i carnets de família nombrosa, si s'escau.

Resolució: després d'aquesta resposta vam tancar l'expedient de queixa però abans vam advertir a la Conselleria, després que ens ho indicara el promotor, que fixara la vigència del nou carnet des de la data de la sol·licitud de la renovació i no des de la data de caducitat de l'anterior títol, la qual cosa provocava que cada vegada s'acurtara més la validesa efectiva del títol.

6.2 Còmput dels fills per a accedir al títol de família nombrosa en supòsits de custòdia compartida

Queixa núm. 1612576

Objecte: el promotor de la queixa ens va explicar que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives li denegava el títol de família nombrosa tot al·legant que el seu primer fill, fruit d'una relació anterior, no podia formar part de la seua nova unitat familiar ni comptabilitzar-se com a membre de la seua nova família nombrosa atés que ja forma part d'una altra família nombrosa, la de la seua exdona, i no pot pertànyer a dues famílies. L'interessat no comprén com, tot i tenir un règim de custòdia compartida sobre el fill en comú, no se li va demanar ni autorització ni opinió sobre la inclusió del seu fill en un títol de família nombrosa alié a ell.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ens va recordar que la Llei 40/2003, de 18 de novembre, de protecció a les famílies nombroses fixa, en l'article 3.3 que «Ningú podrà ser computat, als efectes d'aquesta llei, en dues unitats familiars al mateix temps». La norma també regula les situacions de divorci o separació però no preveu les conseqüències de la custòdia compartida en aquesta qüestió, en què la convivència resideix en els dos progenitors. Atés que quan l'exdona va sol·licitar el reconeixement administratiu de família nombrosa el promotor no complia els requisits per a ser-ho, l'acceptació va ser automàtica, i no es va donar opció a un possible acord ni a demanar l'autorització del pare. No obstant això, amb el naixement del seu tercer fill, el promotor veu impossibilitada l'obtenció d'aquest títol. Malgrat la custòdia compartida, el fill major només pot figurar en el títol de la mare per ser qui primer va actuar.

Resolució: des d'aquesta institució vam fer les següents recomanacions a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives el 12/12/2017, sense haver obtingut resposta en el moment de redactar aquest informe:

1. Inste, a través del Consell, al Govern d'Espanya i/o les Corts Generals la modificació de la Llei 40/2003, de 18 de novembre, de protecció a les famílies nombroses, amb l'objectiu que cap pare o mare ni els seus fills i filles queden perjudicats per no poder obtenir el títol de família nombrosa quan es complisquen tots els requisits i només l'exercici del dret en primer lloc, abans que l'exercisca l'exparella, hi permet l'accés. Cal introduir una regulació més detallada que preveja aquestes noves circumstàncies, cada dia més freqüents, i que garantisca més respecte al principi d'igualtat entre tots els membres de les diverses unitats familiars.
2. Estudien i valoren la possibilitat, en l'àmbit de les competències autonòmiques, de pal·liar les desigualtats que es puguen produir en casos semblants, i articulen les mesures escaients per a aconseguir que no es produïsquen situacions com les descrites en aquesta queixa; comence a oferir, des dels servicis tècnics de la Conselleria, un acord previ entre els excònjuges quan un d'aquests estiga en condicions de sol·licitar el títol de família nombrosa i hi integre un fill en comú, en especial en els casos de custòdia compartida, un acord que regule les mesures futures que cal prendre si en algun moment posterior l'altre excònjuge pot accedir a ser titular d'un títol idèntic.

7. Problemes relatius als punts de trobada familiar

Queixa núm. 1601918

Objecte: el Síndic de Greuges va iniciar la tramitació d'una queixa d'ofici després de conèixer, a través d'informacions rebudes dels professionals dels punts de trobada familiar de la CC (PTF) de la situació laboral d'aquests, així com de les repercussions que això podia tindre en la prestació del servici públic.

Hem d'assenyalar que, des d'aquesta institució, s'havien emés determinades recomanacions als PTF en el sentit que compliren de forma expressa el mandat dels punts de trobada, per la matèria que tracten i que se circumscriu a les relacions familiars més pròximes (pares, mares, fills i filles menors d'edat), han derivat a aquests centres com a conseqüència de resolucions judicials després de procediments de separació o divorci conflictius. Vam insistir en el fet que, a més de l'obligació referida anteriorment, açò hauria de fer-se, en la mesura que fóra possible, dins de les vies de l'enteniment per a totes les parts, i que cuidara al màxim les relacions de les persones usuàries. Perquè només el compliment de la Sentència com a únic objectiu faria que aquests centres perderen la seua naturalesa i raó de ser. És per això que haurien d'esforçar-se a trobar vies i mètodes d'intervenció adequats a fi de fer possible que aquestes resolucions es compliren de la manera menys traumàtica per a qui ha d'acudir-hi, perquè aquesta, i no cap altra, és la finalitat d'aquests centres si el que es pretén és normalitzar les relacions familiars en interès del bé superior que és la infància.

Esdevenia imprescindible, per tant, que les persones que treballen en aquests centres atengueren els usuaris i les usuàries amb la sensibilitat que es requereix per a tractar assumptes en què les emocions i els conflictes familiars estan presents en la vida diària i que afecten, principalment, les filles i els fills.

Resolució: després de la informació demanada en la tramitació de la queixa es va emetre resolució, en data 24 de gener de 2017, en què es conclouia que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives realitzaria un esforç organitzatiu i pressupostari que permetera una xarxa de punts de trobada familiars a la Comunitat Valenciana dignes i adequats que garantiren els principis rectoris establits en la normativa vigent i, en especial, el d'interès superior del menor, la seua integració familiar i social així com el prevenció i la detecció precoç de totes aquelles situacions que pogueren perjudicar el seu desenvolupament personal.

En aquest sentit, la recomanació plantejava que, en virtut de la seua potestat de supervisió i control, es verificara si la modificació de les condicions laborals del personal que presta servicis en l'empresa adjudicatària que gestiona els PTF havien pogut o podien afectar la prestació del servici públic com també que, en cas afirmatiu, s'adoptaren les mesures que calgueren.

En data tancar aquest informe no s'ha rebut la contestació d'acceptació o no de la Conselleria.

8. Drets en matèria d'igualtat, no-discriminació i violència de gènere

8.1 Actuacions davant de casos de violència de gènere

Queixa núm. 1600873

Objecte: la promotora de la queixa ens va indicar que li havia sigut denegada, per l'Ajuntament d'Alzira, la targeta social de transport per no complir els requisits de temps mínim d'empadronament al municipi, tot i presentar escrit de reclamació en què exposava els motius pels quals havia hagut d'interrompre, durant un temps, l'empadronament al municipi, i se li va tornar a denegar. En l'escrit de reclamació explicava que sempre havia residit a Alzira, llevat del temps que, per motius de seguretat (víctima de violència de gènere), va haver de canviar el domicili a València, perquè es va allotjar a una habitatge gestionat per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a salvaguardar la seua vida i la del seu fill, menor d'edat.

Resposta de l'Administració: el Síndic va sol·licitar informe a l'Ajuntament d'Alzira, que ens va comunicar que finalment es resolvia favorablement la concessió de la targeta social de transport a la promotora de la queixa. El Síndic també va sol·licitar informe a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a manifestar que, des de les direccions territorials, podien emetre certificats d'estada a centres i/o habitatges gestionats o concertats, amb la sol·licitud prèvia per part de la interessada per a exposar la seua finalitat i que la seua validesa depenia de les bases de les convocatòries, però que, generalment, són tinguts en compte per a facilitar l'accés a les ajudes.

Resolució: es va tancar per solució, sense emetre resolució. Hem de fer constar que, amb posteritat al tancament de la queixa, es va rebre escrit de l'Ajuntament d'Alzira en què ens va informar de la data en què es va lliurar la targeta social de transport a la promotora de la queixa i al seu fill.

8.2 Prestacions d'ajuda de l'art. 27 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere

Queixa núm. 1513594

Objecte: la promotora de la queixa, una dona víctima de violència de gènere, amb una Ordre de protecció vigent fins a 2017 i amb un treball de 90 euros al mes, reclamava l'ajuda econòmica prevista l'art. 27 de la LO 1/2004 que li ha sigut denegada per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per «estar en situació laboral activa».

Resposta de l'Administració: el Síndic va sol·licitar informe la Conselleria que va manifestar que «trobar-se en situació laboral activa és incompatible amb el requisit exigint en la normativa: tindre dificultats especials per a obtindre una ocupació, i aquest ha estat el motiu de la denegació». El Síndic va sol·licitar informes a diverses administracions amb l'objecte de plantejar millores en l'aplicació de l'art. 27 de la LO1/2004.

L'informe del Servei de Prevenció de la Violència de Gènere i Atenció a les Víctimes de la Direcció General de l'Institut Valencià de les Dones i per la Igualtat de Gènere va considerar que tots els criteris recollits pel ministeri competent haurien d'estar recollits

en el Reial decret que el regula, sense marge d'interpretació, i no d'instruccions que en la pràctica limitaven tant l'article 27 de la Llei integral com el Reial decret que el regula, la qual cosa genera indefensió a les potencials beneficiàries de l'ajuda i inseguretat jurídica a les comunitats autònomes que el gestionen.

El Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF) va plantejar les dificultats que es trobaven per a l'elaboració dels informes de no-ocupabilitat en general i en particular sobre el cas de dones víctimes de violència de gènere, i va plantejar que caldria que la certificació es basara en altres circumstàncies socials de la sol·licitant, però que els serveis públics d'ocupació no tenen aquesta competència.

Resolució: el Síndic recomanava una nova valoració de l'expedient de la promotora de la queixa i, alhora, suggeriments perquè els serveis socials pogueren emetre informes que acreditaren les circumstàncies socials a fi que el SERVEF els incorporara als expedients pels quals es dictamina l'ocupabilitat o no de les demandants d'ajudes, així com al Consell que actuarà davant del Govern d'Espanya per a modificar la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, i el Reial decret 1452/2005, de 2 de desembre, que la desenvolupa, per a contribuir a una millor aplicació, tot atenent a les finalitats d'aquestes.

La Conselleria no va acceptar la revisió de l'expedient per raons de complexitat però va informar que la promotora de la queixa havia sol·licitat novament l'ajuda i, com que ara es trobava desocupada, la proposta era favorable a la concessió. Suggeria al Síndic traslladar a la Defensora del Poble les propostes de modificació de la normativa estatal plantejades, com així es va fer.

8.3 Discriminació per gènere

Queixa núm. 1600073

Objecte: el promotor de la queixa, estudiant de quart curs de Treball Social de la Universitat de València, concretament en l'itinerari d'Igualtat i Benestar Social, va plantejar que havia sigut rebutjat com a alumne en pràctiques al Centre Municipal de la Dona-CMIO de València, i considerava que se li discriminava per raó de sexe (home). Abans de dirigir-se al Síndic, va presentar una queixa davant del degà de la seua facultat i davant del rector de la Universitat.

Segons la informació aportada per l'interessat, el degà de la facultat de Ciències Socials li va respondre que, una vegada fetes les gestions oportunes, a fi d'aclarir els motius d'aquella exclusió, la directora del centre municipal els va informar que, atés que les dones que atendien eren víctimes de violència de gènere, al seu parer, requerien que les persones que pogueren realitzar les pràctiques foren dones.

La coordinadora de pràctiques de la Facultat de Ciències Socials va proposar a l'estudiant triar una plaça en algun dels centres vacants després de concloure el procés general d'elecció de pràctiques, amb la qual cosa l'estudiant perdria l'oportunitat de triar centres més idonis a la seua voluntat, ja que, pel seu expedient acadèmic, podia optar a un centre que s'adequara més a les seues preferències, i això li faria perdre aquella oportunitat (de ser el sisé alumne a poder triar, passava a ser l'últim).

L'interessat i alumne va expressar la seua sorpresa pel que va considerar un tracte discriminatori en l'elecció de pràctiques, més greu en correspondre a pràctiques realitzades en el curs d'un grau que «busca la igualtat entre sexes i la no-discriminació».

Resposta de l'Administració: en resposta a l'informe sol·licitat pel Síndic, l'Ajuntament de València, administració de la qual depén el Centre Municipal de la Dona-CMIO, va indicar que, atés que les usuàries del centre són dones i algunes tenen problemàtiques complexes i moltes relatives a violència de gènere, sempre s'ha explicat que l'alumnat en pràctiques siguen dones, i així ho van fer constar en els formularis que van remetre a l'ADEIT, Fundació Universitat Empresa de la Universitat de València, entitat a través de la qual la Universitat de València gestiona les pràctiques externes. Entenen que va ser un error d'aquella Fundació.

La Universitat de València, en l'informe sol·licitat pel Síndic, va expressar que desconeixia aquesta situació i que se li havia ofert al promotor de la queixa fer les pràctiques en altres centres, i va indicar que la Universitat no estableix els criteris dels centres, en aquest cas del CMIO de València.

El promotor de la queixa, en període d'al·legacions, va plantejar que ningú es feia responsable de l'error en la gestió de les pràctiques, que li havien ocasionat un perjudici; que l'explicació que se li va donar en el CMIO va ser breu, de dos minuts i a la porta del centre; que ningú el va advertir que allà no treballaven homes; que en la informació que facilitava l'ADEIT no indicava que al CMIO només es treballara amb dones maltractades i que, de fet, la descripció de les activitats que hi calia dur a terme és més extensa; considerava que «s'hauria d'intentar canviar aquest pensament des dels centres que treballen directament amb les dones amb l'ajuda de la Universitat, ja que no és bo demonitzar els homes i encara menys englobar-los a tots dins els mateixos patrons; considerava que la Universitat no havia actuat bé, perquè va donar suport a estereotips de gènere. Finalitzava dient que, tot i acceptar la transversalitat de les polítiques d'igualtat, no creu que els homes hagen de treballar en servicis socials generals i ser exclosos dels específics. Considerava que la forma d'actuar del CMIO és excloent, perquè el canvi per a superar la subordinació de les dones en la nostra societat ha de comptar amb totes les persones que ho desitgen i no només amb les dones.

Resolució: el Síndic, en la seua resolució, recomanava a la Universitat de València que reconeguera que havia d'haver advertit als alumnes que optaven a les places de pràctiques externes oferides sobre el requisit excloent per raó de gènere que hi havia en les dues places a què es refereix aquesta queixa, amb la qual cosa s'evitaria el perjudici evident que va provocar aquesta falta de comunicació a l'alumne interessat. I també que excloguera de la seua oferta de pràctiques externes aquelles entitats o centres que discriminen per raó de gènere qualsevol persona.

I, en la seua resolució a l'Ajuntament de València, el Síndic recomanava la modificació en el criteri d'admissió de les places de pràctiques oferides mitjançant la Universitat de València a estudiants en Treball Social al CMIO, sense exclusions per raó de gènere. En qualsevol cas es podria acordar, atesa la diversitat de tasques i activitats exercides al centre, que les dues places oferides foren distribuïdes paritàriament de manera que aquells casos que ho requeriren pogueren ser atesos per una dona.

L'Ajuntament de València va contestar i va acceptar la recomanació del Síndic, com també ho va fer la Universitat de València.

8.4 Exclusió de dones amb malaltia mental dels dispositius per a víctimes de violència de gènere

Queixa núm. 1601883

Objecte: la persona promotora de la queixa reclamava que es retirara el motiu de “malaltia mental greu” de les causes d'exclusió previstes en l'art. 6 de l'Ordre de 17 febrer de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, sobre condicions i requisits per a l'autorització dels centres especialitzats per a dones en situació de risc social, per la qual es desenvolupara el Decret 91/2002, de 30 de maig, del Govern valencià, sobre registre dels titulars d'activitats d'acció social, i de registre i autorització de funcionament dels servicis i centres d'acció social, a la Comunitat Valenciana.

Resposta de l'Administració: el Síndic va sol·licitar informe a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, que va manifestar que el tipus d'assistència i suport oferit en la xarxa de centres especialitzats per a dones víctimes de violència no era l'adequat per a les dones amb trastorn mental greu, atés que presentaven un deteriorament funcional intens. El nou equip de govern tenia el repte de redefinir els recursos públics destinats tant a dones víctimes de violència de gènere, com a dones que presenten un altre tipus de problemàtica afegida que comportava una doble o triple victimització, la qual cosa potenciava la seua exclusió social.

Resolució: la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives es va comprometre a millorar l'atenció a les dones que en situació de risc social y/o víctimes de violència de gènere també patien malaltia mental greu, el que va provocar el tancament de la queixa.

b) ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

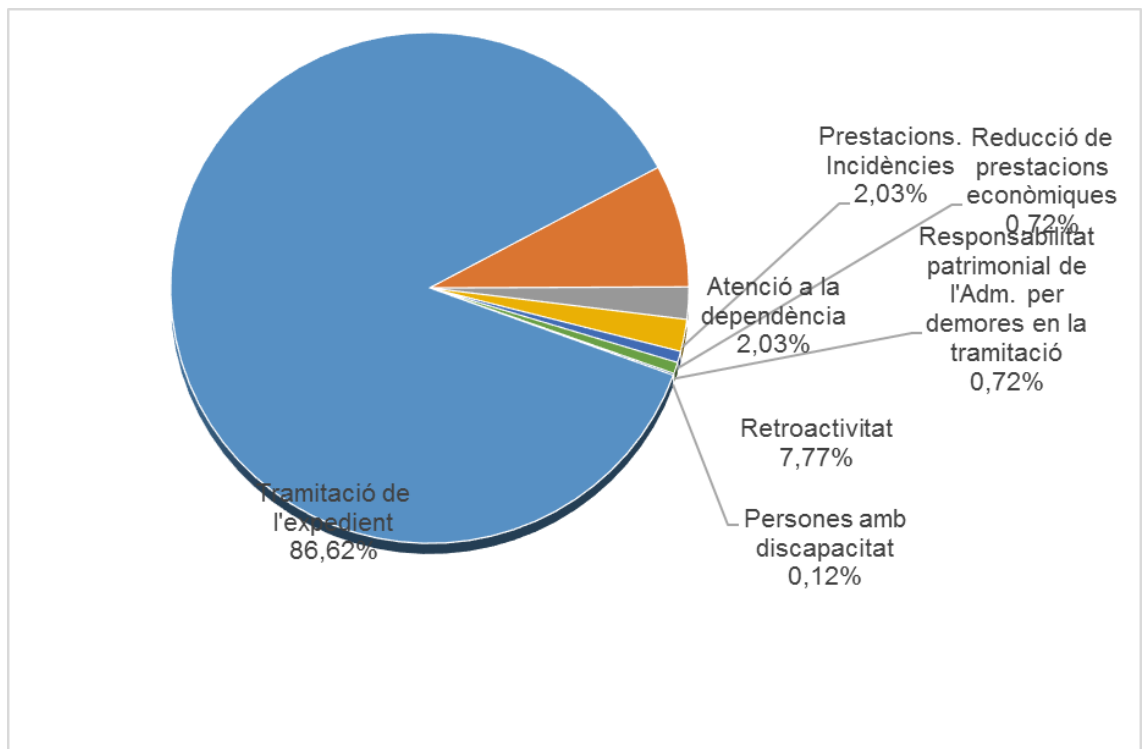
1. Introducció

En matèria d'atenció a la dependència, les persones afectades van plantejar davant d'aquesta institució, en 2016, un total de 837 queixes.

Quant a l'evolució de les queixes presentades en aquesta matèria els últims cinc anys ha sigut la següent: 1.254 en 2011, 2.254 en 2012, 1.758 en 2013, 877 en 2014 i, finalment, 630 en 2015.

2. Atenció a la dependència en xifres

Àrea de Atenció a la dependència	queixes
Tramitació de l'expedient	725
Retroactivitat	65
Atenció a la dependència	17
Prestacions. Incidències	17
Reducció de prestacions econòmiques	6
Responsabilitat patrimonial de l'Adm. per demores en la tramitació	6
Persones amb discapacitat	1
Total àrea de Atenció a la dependència	837



3. Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència

3.1 Demora en la resolució d'expedients

Queixa núm. 1603544

Objecte: el 30 d'octubre de 2014 es va sol·licitar la valoració de la situació de dependència, però en data de presentar la queixa, al març de 2016, encara no havia rebut resolució del seu expedient.

Resposta de l'Administració: després de ser requerida fins a tres vegades, la Conselleria va assenyalar en el seu informe que no s'havia fet la valoració de la sol·licitant i establia un termini màxim de tres mesos perquè en fóra duta a terme la valoració.

Resolució: la resposta rebuda a la nostra resolució per part de Conselleria no es va poder considerar una acceptació a la recomanació que es plantejava “de resolució urgent de l'expedient”, ja que la previsió respecte d'això s'ajornava un altre mes més que cal afegir al retard manifestat en la tramitació, que era la causa que va donar origen a l'obertura de la queixa.

Queixa núm. 1600211

Objecte: el 12 de juliol de 2012, se li va reconèixer un grau 1 nivell 2 de dependència i el 27 de maig de 2015 va sol·licitar la revisió del seu grau de litispendència sense que haja sigut resolt el seu expedient en el moment de plantejar la queixa.

Resposta de l'Administració: després de ser requerida tres vegades, assenyala en el seu informe que no s'havia fet la valoració de la ciutadana i que la revisió del seu Pla individual d'atenció es resoldria el primer semestre de 2017.

Resolució: tot i que hi ha una acceptació manifesta de la nostra recomanació de resolució urgent de l'expedient objecte de la queixa per part de Conselleria, aquesta qüestió no es correspon amb el contingut de la seua resposta, atès que es manté la previsió de resolució de l'expedient al primer semestre de 2017, una circumstància que ens va fer considerar no acceptada la recomanació formulada, i així es va traslladar a l'Administració.

Queixa núm. 1511259

Objecte: en data 10 de maig de 2011, la persona interessada va sol·licitar valoració de la seua situació de dependència però fins a la data de presentar la queixa, juliol de 2015, encara no havia sigut resolt el seu expedient ni tampoc havien sigut contestades les reclamacions formulades a la Conselleria sobre aquest assumpte.

Resposta de l'Administració: una vegada rebut un primer informe, que va haver de ser requerit tres vegades, i sol·licitada la seua ampliació, finalment, i després de realitzar dos nous requeriments de remissió, la Conselleria ens va informar que, en data d'emissió del seu informe (21/01/2016), no s'havia notificat la resolució de l'expedient de dependència, i va incidir en el fet que, davant de la gravetat de la situació, es resoldria de manera urgent.

Resolució: una vegada traslladada a la Conselleria la nostra recomanació, en el sentit que es resolguera, de manera urgent, l'expedient de la persona dependent i després d'una demora de 58 mesos de tramitació, Conselleria manifesta la seua acceptació.

No obstant això, el fet que en la seua resposta s'ajorne sis mesos més la resolució definitiva de l'expedient objecte de la nostra intervenció, ens obliga a considerar no acceptada la nostra recomanació.

Volem d'estacar que no va ser fins al 26/09/2016 quan es va resoldre l'expedient, com consta en la resolució PIA que ens remet la ciutadana, a manera d'informació, després de tancar la seua queixa al juny de 2016.

Queixa núm. 1604099

Objecte: la ciutadana, de 89 anys d'edat, va presentar sol·licitud de reconeixement de sol·licitud de dependència al gener de 2012 i, malgrat tindre reconegut un grau 2 el gener de 2013 i signada l'acceptació de la proposta PIA, el seu expedient encara no s'havia resolt.

Resposta de l'Administració: després d'efectuar dos requeriments, es va remetre un informe en què s'assenyalava que la resolució de l'expedient estava prevista en un termini màxim de sis mesos.

Resolució: la Conselleria va manifestar l'acceptació de les nostres recomanacions en el sentit de resoldre urgentment un expedient demorat en una tramitació de 54 mesos i el reconeixement necessari dels efectes retroactius generats per aquesta dilació manifesta, i va comunicar, en el seu informe, que l'expedient va ser ja resolt al juny de 2016 amb el reconeixement a la persona dependent dels efectes retroactius que li corresponen.

Queixa núm. 1603440

Objecte: la ciutadana planteja que en el moment de plantejar la seua queixa encara no havia percebut cap quantia d'allò què, en virtut dels graus 3 i 2 reconeguts, li corresponia, malgrat haver-ho reclamat així a l'Administració, des que en 2008 se li aprovara un PIA que li reconeixia una prestació econòmica de suport a curador no professional que correspon a un grau 3 nivell 1 de dependència, i que posteriorment, després de la revisió, es va rebaixar a grau 1 nivell 1 al febrer de 2012 que va ser recorregut en alçada i, finalment, se li va determinar un grau 2 al juliol de 2013.

Resposta de l'Administració: després d'efectuar dos requeriments de remissió, en l'informe rebut s'assenyalava que la resolució a l'expedient de la persona dependent estava previst en un termini màxim de sis mesos.

Resolució: des del Síndic es va instar la resolució urgent d'un expedient que es demorava 41 mesos en la seua tramitació, així com el reconeixement dels efectes retroactius, i ens constava, en la resposta que ens va dirigir la Conselleria, la seua acceptació.

No obstant això, de la informació que se'ns traslladava en el seu escrit, es comprova que ni tan sols es determina una possible data per a la resolució definitiva de l'expedient de dependència malgrat que la ciutadana ja havia acceptat la proposta corresponent a una prestació econòmica vinculada al Servei d'Atenció Residencial amb què atendre la seua situació de dependència en grau 2 reconegut des del 18 de juliol de 2013. En conseqüència, es va comunicar que es tancaria la queixa i es consideraria que les nostres recomanacions no van ser acceptades.

Queixa núm. 1513302

Objecte: es va presentar una sol·licitud de reconeixement de situació de dependència al març de 2011 i, en data d'obertura de la queixa, novembre de 2015, l'expedient no havia estat resolt per Conselleria.

Resposta de l'Administració: després de rebre un primer informe, que va haver de ser requerit dues vegades, en què assenyalava que, en data de la seua emissió, no s'havia valorat la sol·licitant i que davant de la gravetat de la situació es «(...) resolrà, de manera urgent, l'expedient de la persona interessada i, si escau, continuarà, amb la major rapidesa, les fases restants del procediment (...)», es va sol·licitar una ampliació d'aquest informe a l'efecte de concretar la situació exacta en què es trobava l'expedient. En el referit informe, que va haver de ser requerit tres vegades, es manifestava que l'expedient tenia una previsió de resolució màxima de sis mesos i sempre que es trobara complet.

Resolució: el 21 d'abril de 2016 la promotora de la queixa ens remet la penosa informació de la defunció de la seua mare. Davant d'aquest fet, ens vam veure en l'obligació de tancar la queixa sense fer cap resolució, però abans la vam informar de les actuacions que podia iniciar sobre la reclamació per responsabilitat patrimonial de l'Administració.

Queixa núm. 1512897

Objecte: la ciutadana es dirigeix novament al Síndic de Greuges davant de la falta de resolució de l'expedient de dependència iniciat el 2012, després que es tramitara una queixa anterior, les recomanacions de la qual, en el sentit de resoldre i atorgar les prestacions que pogueren correspondre a la persona dependent, van ser acceptades per la Conselleria.

Resposta de l'Administració: després de rebre un primer informe, que va necessitar dos requeriments d'enviament, i de sol·licitar una ampliació d'informe que ens facilitara informació concreta sobre la casuística del cas que se'ns plantejava, requerida novament dues vegades la seua remissió, es comunica que l'expedient es trobava parat a l'espera d'un informe neurològic sobre el seu grau de deteriorament cognitiu i per a aconseguir agilitzar el tràmit s'havien de posar en contacte amb la persona interessada de la manera més eficaç possible.

Resolució: malgrat que l'Administració expressa la seua acceptació en el contingut de la resposta a les nostres recomanacions, hem de valorar la realitat d'una no-acceptació, atés que, en el seu informe, es fa referència al fet que l'expedient es troba parat davant de la falta de les dades sobre la domiciliació bancària, i això va fer que, a pesar del temps

transcorregut en la tramitació de l'expedient iniciat en 2012, ni tan sols s'haguera dut a terme la valoració preceptiva de la ciutadana al seu domicili. Així doncs, es va tancar la queixa sense acceptació, la qual cosa es va comunicar tant a Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives com a la ciutadana.

3.2 Suspensió de dos anys en l'accés a prestacions per a cures en l'entorn familiar

Queixa núm. 1601937

Objecte: el promotor de la queixa ens va indicar que el seu pare va sol·licitar el reconeixement de la seua situació de dependència el 29 de desembre de 2010 davant de la, llavors, Conselleria de Benestar Social, i se li va reconèixer un grau 2 de dependència el 14 de novembre de 2011. La Resolució que fixava el seu Programa individual d'atenció (PIA) es va aprovar, el 16 de juliol de 2014, amb una prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a curadors no professionals i se li van reconèixer uns efectes retroactius des del 30 de juny de 2013 fins al 15 de juliol de 2014. El pagament es va periodificar en quatre anualitats, des del 2014 al 2018 i s'establí una suspensió de dos anys d'aquesta prestació, des del 4 de novembre de 2011 fins al 3 de novembre de 2013, fet que va motivar la queixa quan l'interessat va considerar que tenia dret a les prestacions "suspeses", i, de fet, prèviament va presentar un recurs d'alçada en aquest sentit.

Resposta de l'Administració: se'ns va informar que el 30 de gener de 2015 s'havia desestimat el recurs d'alçada interposat contra la resolució del PIA i s'indicava que ja s'havia eliminat la suspensió de dos anys en el còmput dels efectes econòmics de les prestacions per curador no professional en les resolucions dictades a partir de juliol de l'any 2015. No obstant això, puntualitzava que «a causa dels condicionants pressupostaris no s'abonaran, de moment, les quanties suspeses en les resolucions dictades amb anterioritat a aquella data» i que «l'existència de 40.000 sol·licituds sense atendre motiven que es prioritze la resolució d'aquestes, atés que els recursos són limitats». Paral·lelament es va abonar a l'interessat la totalitat de la quantia pendent de pagament que s'havia derivat fins al 2018.

Resolució: el Síndic va recordar que, si la tramitació d'aquest expedient de dependència s'haguera ajustat als terminis fixats, s'haguera resolt en sis mesos, és a dir, abans del 29 de juny de 2011, abans que s'haguera aprovat el RD Llei 20/2012, de 13 de juliol, que va possibilitar la suspensió de dos anys denunciada, aquesta situació no l'haguera afectat. Aquesta norma establí la suspensió fins a dos anys com a mera possibilitat, no obligatorietat, per la qual cosa la Generalitat podia no fixar-la o fer-la en distint grau, o fins al màxim com així va fer en 2012. De fet, la Resolució PIA fixa l'import dels efectes retroactius i descompta el període de suspensió, i ho fa sense especificar res sobre l'import degut que queda "suspés", ni sobre el moment en què aquest podria ser reclamat.

A més, en aquest cas, com que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va reconèixer la seua capacitat per a eliminar la suspensió esmentada, no podem acceptar que només s'aplique a les resolucions dictades a partir de juliol de 2015, perquè davant d'un dret subjectiu, individual i plenament reconegut, no és possible al·legar motius com l'acumulació de sol·licituds sense atendre o de recursos limitats per a no reconèixer expressament un dret subjectiu o, pitjor encara, per a reconèixer-ne uns i no d'altres que fixen arbitràriament una data que discrimina, la de juliol de 2015, i vulnera els principis

d'igualtat i equitat. Per tant, atés que la relació del ciutadà amb l'Administració i l'efectivitat dels seus drets s'ha de produir per damunt de vaivens polítics i només cal regir-se per la legalitat, des del Síndic vam sol·licitar a la Conselleria que es pronunciara expressament sobre aquesta qüestió, i li vam recomanar que reconeguera el dret a la percepció dels efectes retroactius de la prestació des del 30 de juny de 2011, sis mesos després de trametre la sol·licitud, i que indicara les quantitats corresponents a aquells dos anys en què no es va percebre cap prestació.

La Conselleria no va acceptar aquesta recomanació, i va indicar que aquella suspensió es va aplicar seguint la legislació vigent en aquell moment i «com que la resolució en què s'acordà va assolir fermesa, no escau, en data de hui, l'alçament d'aquesta suspensió», i va insistir, a més, que el volum de les sol·licituds sense atendre els obliga a prioritzar-les atés que els recursos són limitats.

3.3 Reclamacions per minoració de prestacions reconegudes en PIA

Queixa núm. 1507974

Objecte: la persona promotora de la queixa va sol·licitar valoració de dependència al juny de 2008. Al setembre de 2009 se li va reconèixer un grau 3 nivell 1 de dependència i al desembre de 2009 es va resoldre el seu PIA, i se li va assignar una prestació per a cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional per import de 353,37 euros al mes.

Des de gener de 2015, aquesta prestació va ser reduïda a només 20 euros sense rebre cap explicació respecte d'això

Resposta de l'Administració: en primer lloc se'ns va indicar que la Generalitat, en matèria d'atenció a les persones en situació de dependència, per a fer sostenible financerament aquesta política pública i per a ser conseqüent amb allò que s'ha assenyalat en l'article 18 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, que estableix que la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a curadors no professionals tindrà caràcter excepcional, estava prioritzant els servicis professionalitzats davant dels curadors no professionals.

D'altra banda, i ja des d'un punt de vista de la normativa vigent en la matèria, la Conselleria va indicar que la Resolució de 13 de juliol de 2012 de la Secretaria d'Estat de Servicis Socials i Igualtat, per la qual es publicà l'Acord del Consell Territorial del Sistema d'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència, va establir, entre altres mesures, reduir un 15% les quanties màximes de les prestacions econòmiques per a cures d'entorn familiar, mesura que va entrar en vigor a l'agost de 2012. Encara que l'esmentat acord permetia a les comunitats autònomes, d'acord amb de les seues necessitats, augmentar aquest percentatge de reducció, la Generalitat va optar per no reduir més aquesta quantia. Un altre dels aspectes tractats en l'Acord del Consell Territorial va ser l'aprovació dels criteris pels quals es correlaciona la quantia de la prestació econòmica assignada i la capacitat econòmica del beneficiari d'aquesta.

Aquests aspectes es desenvolupen, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, en l'Ordre 21/2012 de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen els requisits i les condicions d'accés al programa d'atenció a les persones i a les seues famílies en el marc

del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència a la Comunitat Valenciana, en què també s'estableix que les prestacions concedides amb anterioritat a l'esmentada Ordre també hauran d'adaptar-se al nou criteri de correlació entre la prestació assignada i la capacitat econòmica del dependent.

I no només això, sinó que l'article 17.7 de l'Ordre assenyala que, com ocorre en aquest cas, l'actualització de les quanties de les prestacions que es fixe per normativa serà d'aplicació directa, sense necessitat de revisar o modificar la resolució d'aprovació del Programa individual d'atenció.

Pel que fa a les dades econòmiques considerades, vam informar que el càlcul de les prestacions sempre s'ha fet amb les dades de l'impost de la renda de les persones físiques (IRPF) més actualitzades possibles i se suposa que és obligació dels interessats, ex article 14 del Decret 18/2011 de 25 de febrer del Consell, facilitar als òrgans gestors de la prestació qualsevol variació en la seua situació econòmica i instar el corresponent procediment de revisió del seu PIA. Si no se li han facilitat aquestes dades, els òrgans gestors realitzaran els seus càlculs de conformitat amb les dades facilitades per l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT).

En aquest cas, l'usuari, des de l'entrada en vigor de l'Ordre 21/2012 de la Conselleria de Benestar Social, rep una prestació de 20 euros, i s'adjuntà còpia de les ordres de pagament efectuades des del novembre de 2012. Així mateix, s'hi adjuntà còpia del càlcul PIA.

Resolució: es va recordar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives la seua obligació legal d'emetre resolució administrativa de revisió de la quantia de la prestació reconeguda en el programa individual d'atenció de la persona dependent, i que garantira la seua seguretat jurídica davant dels actes de l'Administració, i que se sotmetera al principi de jerarquia normativa a què està obligada. A més, es van formular les següents recomanacions a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives:

1. Que deixara sense efecte la revisió de la quantia de la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional, i reintegrara les quantitats que han sigut deduïdes des de la seua aplicació a la persona beneficiària.
2. Que restablira la quantia de la prestació econòmica preexistent segons resolució del Programa individual d'atenció de la persona interessada.
3. Que ampliara el nivell de protecció addicional que permetera la llei a càrrec de la comunitat autònoma, en concret a tots aquells expedients la revisió dels quals provocara la disminució de la prestació econòmica de cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional i, amb caràcter general, a la resta de prestacions i servicis que pogueren ser afectats per la normativa estatal.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va indicar, en el seu informe, que la resolució del PIA es va adoptar tot aplicant la normativa vigent en aquell moment. Que aquella resolució no va ser recorreguda ni dins del termini ni en la forma escaient, per la qual cosa va assolir fermesa. Que al gener de 2016 es va revisar d'ofici el seu PIA, i se li va actualitzar la prestació econòmica que rebia.

Queixa núm. 1600849

Objecte: la promotora de la queixa va manifestar que la prestació que li va ser reconeguda al seu espòs es va veure minvada dues vegades i no havia rebut resolució respecte d'això, i va quedar reduïda a 20 € mensuals. Posteriorment, va rebre, al gener de 2016, una resolució que li reconeix una prestació de 442,59 €. Lamentablement, el seu espòs va morir aquell mes de gener, dies abans que es rebera la comunicació de Conselleria. Per aquesta circumstància, la vídua reclama que se li abonem els retards de la prestació, atés que considera que aquesta mai hauria d'haver sigut minvada.

Resposta de l'Administració: després de rebre un primer informe que va haver de ser requerit tres vegades, la Conselleria manté la postura que l'anterior actualització de quanties duta a terme en virtut de l'Ordre 21/2012 «serà aplicable directament, sense necessitat de revisar o modificar la resolució d'aprovació del programa individual d'atenció».

Resolució: després d'haver efectuat dos requeriments, a hores d'ara ens trobem pendents de rebre resposta de la Conselleria sobre la seua acceptació o no a les nostres recomanacions, en el sentit que s'incoe d'ofici procediment de responsabilitat patrimonial que tendisca a compensar el dany produït per la irregular minoració de la quantitat acordada en el primer PIA i que es comuniqui, a la viuda del dependent difunt, la incoació del procediment de responsabilitat patrimonial esmentat.

Queixa núm. 1612499

Objecte: l'interessat va reclamar al juny de 2016, en nom de la seua mare, davant de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives les prestacions econòmiques que, al seu parer, se li van restar injustament a partir de novembre de 2012, quan va deixar de cobrar els 337'25 euros/mes que li va assignar el seu PIA i va passar a percebre 91'89 euros/mes. Al setembre de 2016 la Conselleria no havia donat cap resposta, fet que va motivar aquesta queixa.

Resposta de l'Administració: al novembre de 2016 ens va informar que, amb data 1 de gener de 2016, es va revisar d'ofici el Programa individual d'atenció, i es va actualitzar la prestació econòmica que percebia en modificar l'Ordre 21/2012, per la qual es regulen els requisits i les condicions d'accés al programa d'atenció a les persones i a les seues famílies en el marc del sistema per a l'autonomia i l'atenció a la dependència a la Comunitat Valenciana, per la Llei 10/2015, de 29 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat. Encara que no va fer, en la seua resposta, cap referència a la reclamació al·legada.

Resolució: el Síndic de Greuges va recordar, en la Resolució, les circumstàncies següents: que no s'havia remés des de l'Administració, en cap moment, cap resolució que aprovara la reducció de la quantia prevista en el PIA; que la reducció practicada es va fer en aplicació d'alguns preceptes de l'Ordre 21/2012 que van ser declarats nuls per la Sentència 237/2016, de 15 de març, del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana; i que aquella circumstància obri la porta a la reclamació per responsabilitat patrimonial de l'Administració perquè ens trobem amb l'existència d'un dany que és efectiu, avaluable i econòmicament individualitzat. Així doncs, amb data 12/12/2016, es

va recomanar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que incoara d'ofici el procediment de responsabilitat patrimonial i tendria a compensar el dany produït per l'irregular minvament de la quantitat acordada en el PIA, i que la Conselleria comuniqués a la persona dependent la incoació d'aquest procediment. En el moment de redactar aquesta informació no s'havia rebut cap resposta de la Conselleria.

3.4 Falta de reconeixement de drets als hereus de les persones mortes sense haver obtingut la Resolució de PIA

Queixa núm. 1600215

Objecte: el promotor de la queixa va sol·licitar el reconeixement de la seua situació de dependència el 17/02/2014, i va ser valorat el 13/01/2015. Davant de la demora en l'aprovació de la Resolució de grau va presentar queixa davant del Síndic el 08/01/2016.

Resposta de l'Administració: vam demanar immediatament un informe sobre aquestes circumstàncies a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i en l'informe, amb entrada en aquesta institució el 30/03/2016, només es corroborava la informació que ja coneixíem, que havia sigut valorat però seguia sense resolució de grau. Posteriorment, en un informe amb entrada el 02/05/2016, se'ns informava de la defunció del promotor de la queixa el 14/01/2016. La Conselleria va reconèixer que «a causa d'una injusta demora no s'ha pogut resoldre el reconeixement d'una prestació o servici abans de la defunció de la persona sol·licitant». I afegia:

Aquesta impossibilitat de dictar un Programa individual d'atenció després de la defunció no significa necessàriament que s'hagen perdut tots els drets generats ni que els costos que haja ocasionat la demora queden sense rescabament. La via per a poder reclamar els perjudicis econòmics provocats és la de la reclamació de responsabilitat patrimonial segons els requisits indicats en el títol X de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú, i en el Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament de responsabilitat patrimonial de les administracions públiques.

Segons la normativa, els informes del Ministeri, del Consell Territorial de Servicis Socials, del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, i les cada vegada més nombroses sentències, la persona morta abans que la Conselleria haguera resolt el PIA corresponent tindrà dret a la prestació quan haja transcorregut el termini de sis mesos legalment establert perquè l'Administració resolga l'expedient.

Resolució: En la nostra resolució, una vegada vam reconduir la queixa després de la defunció del promotor a un exercici de responsabilitat patrimonial de l'Administració, es van abordar les qüestions següents: en primer lloc, l'obligació d'emetre resolució de finalització del procediment; en segon lloc, constatada la demora –23 mesos en aquest cas; en tercer lloc, la responsabilitat patrimonial reclamada pels hereus davant d'una lesió indemnitzable per ser antijurídica, efectiva, avaluable econòmicament i individualitzada; i finalment, l'inexcusable deure d'iniciació del procediment d'ofici.

Una vegada analitzats i acreditats aquests punts, vam recomanar a la Conselleria que reconegués explícitament que han sigut generats els drets de caràcter econòmic en favor de possibles hereus o legataris, pel període de temps comprès entre la data de

sol·licitud i la defunció de la persona dependent; i que s'incoara d'ofici l'expedient de responsabilitat patrimonial, i que fera servir la valoració feta i els informes mèdics aportats llavors com a elements per a la quantificació de la indemnització corresponent.

Malgrat remetre a la Conselleria l'esmentada resolució el 14/06/2016 i realitzar diversos requeriments i diligències telefòniques, en el moment de redactar aquest informe, gener 2017, encara no hem rebut cap resposta sobre l'acceptació o no de les recomanacions i els suggeriments exposats, i els motius en què es fonamenta, si s'escau.

Queixa núm. 1601898

Objecte: la promotora de la queixa va relatar que la seua mare va sol·licitar el reconeixement de la seua situació de dependència el 14/12/2010, i es va aprovar la Resolució que li fixava un grau 2 nivell 1 de dependència el 25/05/2011. Posteriorment, i davant de l'agreujament de la seua salut, va sol·licitar el 30/05/2012 la revisió del seu grau de dependència, que es va resoldre amb un grau 3 (gran dependència) el 21/01/2013. No obstant això, la seua mare va morir el 02/02/2013 sense veure aprovada la Resolució PIA, més de dos anys després d'haver sol·licitat el reconeixement de la seua dependència.

Resposta de l'Administració: en resposta a la nostra petició d'informe inicial, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives constata la defunció de la persona que era dependent però sense haver-se aprovat el programa individual d'atenció corresponent. I afegia que:

Aquesta impossibilitat de dictar un Programa individual d'atenció després de la defunció no significa necessàriament que s'hagen perdut tots els drets generats ni que les despeses que haja ocasionat la demora queden sense rescabament. La via per a poder reclamar els perjudicis econòmics ocasionats és la de la reclamació de responsabilitat patrimonial segons els requisits indicats en el títol X de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú i en el Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament de responsabilitat patrimonial de les administracions públiques.

Segons la normativa, els informes del Ministeri, del Consell Territorial de Servicis Socials, del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, i les cada vegada més nombroses sentències, la persona morta abans que la Conselleria haguera resolt el PIA corresponent tindrà dret a la prestació quan haja transcorregut el termini de sis mesos legalment establert perquè l'administració resolga l'expedient, un dret que podrà ser exercit pels seus hereus.

Resolució: en la nostra resolució es van abordar les qüestions següents: en primer lloc, l'obligació d'emetre resolució d'acabament del procediment després de la defunció; en segon lloc, la constatada demora (25 mesos en aquest cas); en tercer lloc, la responsabilitat patrimonial reclamada pels hereus davant d'una lesió indemnitzable per ser antijurídica, efectiva, avaluable econòmicament i individualitzada; i finalment, el deure inexcusable d'iniciació del procediment d'ofici.

Una vegada analitzats i acreditats aquests punts, vam recomanar a la Conselleria que reconeguera explícitament que han sigut generats els drets de caràcter econòmic en

favor de possibles hereus o legataris, pel període de temps comprés des dels sis mesos de la data de sol·licitud fins a la data de defunció de la persona dependent; i que incoara d'ofici l'expedient de responsabilitat patrimonial, i que la valoració que es va fer i els informes mèdics aportats llavors serviren com a elements per a la quantificació de la indemnització corresponent, fàcilment determinats una vegada es van tindre aprovades dues resolucions de grau.

Vam remetre a la Conselleria la Resolució esmentada el 09/08/2016, i després de fer diversos requeriments i diligències telefòniques els mesos subsegüents, finalment, durant la redacció d'aquest informe el 24/01/2017, va tindre entrada en aquesta institució un informe, amb data 09/01/2017, en què s'acceptava la recomanació efectuada, i indicava que:

No obstant això, cal tenir en compte que el dret a reclamar prescriu després d'un any de produït el fet o l'acte que motive la indemnització o de manifestar-se el seu efecte lesiu, i que, quan les administracions públiques decidisquen iniciar d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial serà necessari que no haja prescrit el dret a la reclamació de l'interessat (articles 65 i 67 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques), es va a posar en marxa una campanya informativa per a fer coneixedors dels seus drets els hereus de les persones dependents difuntes sense resolució PIA i facilitar-los la interposició de la reclamació de responsabilitat patrimonial corresponent. Per a això es penjarà una nota en la pàgina web de la conselleria, s'emetraran circulars a tots els equips socials de base dels ajuntaments i s'enviaran cartes al domicili que conste en l'expedient en cada cas de defunció de persones amb grau de dependència reconegut, i s'encreuaran les dades amb el Registre Civil. Tot això sense perjudici de la iniciació d'ofici que la Conselleria efectue.

Aquesta acceptació de la recomanació ha comportat un canvi important en la política que, sobre assumpció de responsabilitats patrimonials, havien mantingut fins a la data les diverses conselleries responsables de la tramitació dels expedients de dependència. Després d'aquesta acceptació, vam tancar l'expedient de queixa i vam traslladar la resposta a la promotora de la queixa després de considerar que la Conselleria es dirigirà a ella per a continuar amb el procediment de responsabilitat patrimonial de l'Administració per la demora en la resolució de l'expedient de dependència de la seua mare, persona dependent difunta, i resoldrà sobre l'existència o no de responsabilitat patrimonial en aquest cas concret.

Queixa núm. 1511895

Possiblement, aquesta siga una queixa singular perquè recull, en els seus diversos informes, l'evolució que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha mantingut al llarg de l'any 2016 pel que fa a la responsabilitat patrimonial.

Objecte: la ciutadana va presentar la seua queixa davant del Síndic el 28 d'agost de 2015, just un dia abans de la seua defunció. El seu marit, juntament amb la treballadora social que atenia la seua dona, van continuar les reclamacions posteriorment en nom seu perquè consideraven que, en haver mort 41 mesos després de sol·licitar la revisió de la seua situació de dependència sense veure aprovada la Resolució PIA corresponent a un

grau 3 de dependència, el marit, com a hereu, havia de percebre les prestacions econòmiques que la seua dona no va rebre en vida.

Resposta de l'Administració: a tall de resum, el recorregut d'aquest expedient va ser el següent:

1. El 02/03/2012 la interessada havia presentat sol·licitud de revisió de la seua situació de dependència, i el 31/10/2012 s'havia resolt la valoració i se li va fixar un grau 3 de dependència. El 24/09/2014, dos anys després, va signar la proposta PIA amb una prestació econòmica vinculada al servei residencial, atés que el seu greu estat de salut havia comportat el seu ingrés en un centre el 01/05/2012, i va aportar documentació detallada i completa de l'estada i les despeses, tal com la llavors Conselleria de Benestar Social va reconèixer.

2. El 04/09/2015 vam sol·licitar a la Conselleria un primer informe sobre la situació descrita i la resposta, amb registre d'entrada de 18/12/2015, ens va confirmar el grau 3 de la persona dependent i ens informava de la seua defunció el 29/08/2015, i ens va indicar que, atés que no hi havia aprovació de PIA, els hereus podien reclamar responsabilitat patrimonial a la Conselleria per a poder accedir a les prestacions escaients i no percebudes en vida per la persona dependent.

3. Davant d'aquesta resposta, el 28/12/2015 vam sol·licitar a la Conselleria una ampliació de la seua resposta, en concret sobre si valorava la possibilitat d'una actuació d'ofici que evitara els tràmits inherents a la reclamació suggerida, atés que la Conselleria disposava de tota la documentació necessària per a poder fixar la quantitat escaient als hereus. La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va respondre amb un segon informe el 21/01/2016, amb entrada en aquesta institució el 10/02/2016, en què negava aquella possibilitat.

4. Aquesta resposta va justificar la Resolució que des d'aquesta institució vam remetre el 18/04/2016 en què recomanàvem, entre altres qüestions, que la Conselleria actuara d'ofici en aquest cas en què la responsabilitat de la demora era evidentment de l'Administració. La resposta a la nostra resolució va ser rebuda el 21/06/2016, i en aquesta ens indicaven, amb un tercer informe, que aquesta qüestió va ser remesa a la Subsecretaria de la Conselleria perquè aquest òrgan adoptara la decisió oportuna.

5. Aquesta resposta, que traslladava la possible solució d'una àrea a una altra de la mateixa Conselleria, va provocar una nova petició d'aclariment el 06/07/2016 de la qual no vam rebre contestació, malgrat els continus requeriments aquests últims mesos, fins al passat 24 de gener de 2017, amb data 09/01/2017. En aquesta última resposta, finalment, es van acceptar les recomanacions fetes per aquesta institució i es va tancar aquest expedient de queixa, una vegada la Conselleria va decidir iniciar d'ofici el procediment de responsabilitat patrimonial, tal com vam sol·licitar.

6. Entenem, després de la lectura de l'informe, que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives es dirigirà d'ofici al ciutadà en el procediment d'assumpció de responsabilitat patrimonial i, en tot cas, atindrà la reclamació de responsabilitat que el vidu, persona interessada, va interposar davant de la Conselleria, i que donarà la resposta que calga tan ràpidament com siga possible.

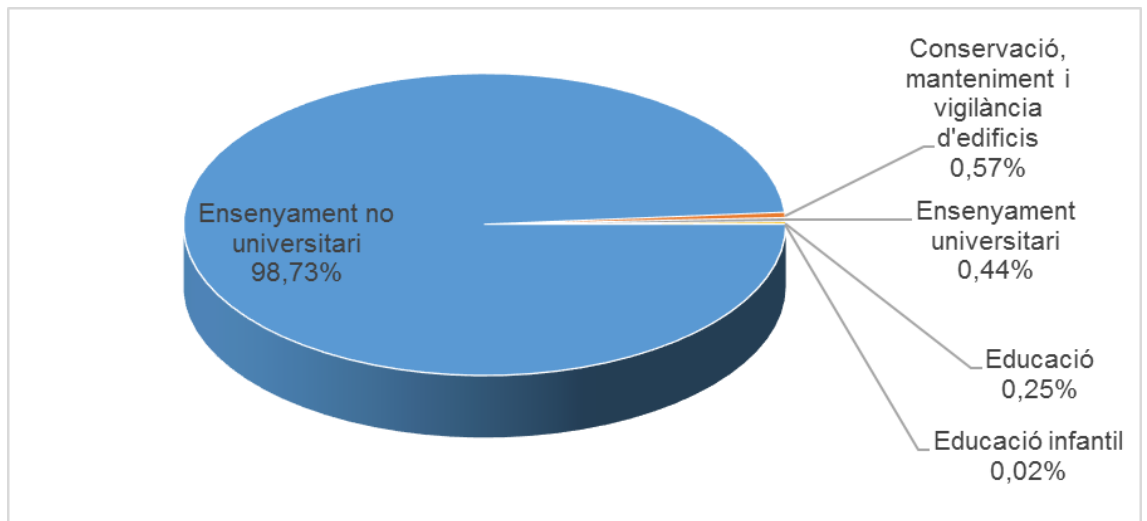
III. EDUCACIÓ

1. Introducció

En l'Àrea d'Educació s'han formulat davant del Síndic de Greuges, en 2016, un total de 5.259 queixes, davant de les 2.282 en 2015; 580 en 2014 i 2.586 en 2013.

2. Educació en xifres

Àrea de Educació	queixes
Ensenyament no universitari	5.192
Conservació, manteniment i vigilància d'edificis	30
Ensenyament universitari	23
Educació	13
Educació infantil	1
Total àrea de Educació	5.259



3. Instal·lacions docents

Queixa núm. 1613226

Objecte: la qüestió de la construcció d'un nou CEIP a València, reivindicada reiteradament pels pares d'alumnes atés que ja va ser inclòs en el Pla d'infraestructures escolars (Creaescolaadicionat) amb un perfil de 9 unitats d'educació infantil i 18 unitats d'educació primària, més el menjador escolar, per un import de 8.235.007,10 €, va ser assumida també pel Síndic de Greuges malgrat que no hauria de constituir cap qüestió litigiosa entre els agents implicats: pares d'alumnes i la mateixa Administració educativa, que ja va reconèixer la necessitat de la construcció d'un nou CEIP atés que les instal·lacions provisionals no resultaven aptes per a impartir ensenyament en condicions de qualitat. Aquesta institució no sols ha actuat d'ofici respecte d'això, sinó que va fer seues les reivindicacions a instància de part, es va dirigir reiteradament a les successives administracions educatives perquè, d'acord amb els compromisos adquirits, donen caràcter d'urgència a les demandes dels veritablement interessats per a evitar que passen pràcticament la major part de la seua etapa educativa obligatòria en instal·lacions, senzillament, no aptes per a impartir una educació de qualitat.

Resolució: aquesta institució es va dirigir novament a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport per a suggerir-li que promoguera les actuacions escaients per a agilitzar la construcció del CEIP 103 de València, i que tinguera en compte la necessitat urgent d'execució, i que resolguera, sense cap dilació, els problemes causats per l'entrada d'aigua a les columnes on es troba el cablejat elèctric del centre, amb el consegüent risc de despreniment a causa de l'anegament de les claraboies, i que tancara i enreixara l'aulari d'educació infantil.

4. Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials

Queixa núm. 1612607

Objecte: el nucli central de la queixa de referència estava determinat per la denúncia de la mare d'una alumna de 14 anys amb necessitats educatives especials que, al maig de 2015, va ser traslladada del centre escolar on havia estat escolaritzada a un altre centre a 24 km de distància del seu domicili, perquè aquest disposava d'una aula d'educació específica que compta amb 5 alumnes més. Com que no existia una ruta escolar, els pares havien de recórrer, diàriament, 100 km per a portar-la i recollir-la i incorporar-se més tard als seus respectius centres de treball, ja que la filla s'ha de desplaçar amb cadira de rodes a causa de la seua discapacitat.

Resolució: vam recomanar a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que adoptara, amb immediatesa, les mesures escaients perquè a la filla de la promotora de la queixa, beneficiària d'una ajuda individualitzada de transport escolar, li fóra abonat l'import d'aquesta, i que promoguera la proposta de pagament a la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic.

Queixa núm. 1612598

Objecte: els pares d'una alumna amb superdotació intel·lectual demanaven una flexibilització del seu període d'escolarització.

Resolució: l'Administració educativa va considerar, igual que el Síndic de Greuges, que en primer lloc s'havia de prioritzar l'interès de l'alumna per damunt de qualsevol altra consideració merament burocràtica, i va resoldre estimar el recurs d'alçada interposat pels pares de l'alumna i accedir a la seua pretensió de flexibilitzar la seua escolarització. La queixa va ser arxivada després de solucionar-se favorablement, de conformitat amb la pretensió dels interessats.

Queixa núm. 1612986

Objecte: petició d'un educador o una educadora per a atendre huit xiquets amb diversos trastorns en l'aula de comunicació i llenguatge.

Resolució: la Direcció General de Política Educativa va comunicar al Síndic de Greuges que la qüestió s'havia solucionat de conformitat amb la pretensió de l'interessat.

Queixa núm. 1612610

Objecte: demora en la valoració pels servicis psicopedagògics d'un alumne amb necessitats educatives especials perquè té retard psicomotor, deficiències de llenguatge, no controla esfínters i problemes alimentaris.

Resolució: la inspecció educativa, després de diverses reunions amb els pares del menor, va oferir l'aula CiL per a poder escolaritzar-lo i perquè disposara del recurs de fisioteràpia.

Queixa núm. 1603612

Objecte: sol·licitud d'adaptació curricular per a una alumna amb necessitats educatives especials.

Resolució: la direcció del centre va prendre diverses mesures, com ara la facilitació de l'instrumental necessari per a l'ús de l'ascensor, i la construcció d'una taula específica per als mòduls pràctics, adaptada a la situació i les necessitats de l'alumna, atés que necessitava cadira de rodes.

Queixa núm. 1511237

Objecte: sol·licitud de paralització de l'acord de trasllat d'un alumne amb necessitats educatives especials. La mare d'un alumne amb síndrome d'Angelman, malaltia que condiciona una sèrie de necessitats educatives especials a causa de la discapacitat que comporta, mostrava la seua disconformitat amb l'avaluació psicopedagògica practicada al seu fill.

Resolució: després de demanar un informe a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport a fi de contrastar les al·legacions de la promotora de la queixa, l'Administració educativa, concretament, la Subdirecció General del Gabinet Tècnic de

la Conselleria, va informar que la qüestió s'havia resolt favorablement de conformitat amb la pretensió de la interessada, i va acceptar les recomanacions de la inspecció educativa sobre l'escolarització del menor i dels recursos reconeguts.

Queixa núm. 1613582

Objecte: el nucli de la queixa de referència estava determinat per la negativa d'un centre escolar a subministrar medicació de rescat a un alumne amb epilèpsia occipital refractària resistent als fàrmacs, amb presència de crisis de diferents nivells, amb pèrdues d'atenció, crisis profundes amb pèrdua de to generalitzat (a vegades convulsions), i que necessitava comptar amb el suport d'un educador o una educadora a temps complet.

Resolució: el Síndic de Greuges va fer diverses recomanacions a l'Administració educativa; la principal d'aquestes, instar la Direcció General de Centres Docents perquè elaborara una proposta favorable a fi que la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic i la Direcció General de Funció Pública, i la Conselleria de Justícia Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques dotaren l'IES on estava escolaritzat el menor d'un educador o una educadora a temps complet per a atendre les necessitats vitals de l'alumne, i que establira un dispositiu per a atendre'l que incloguera les mesures d'actuació necessàries per a tot el personal del centre a fi que poguera actuar en casos de crisi per delegació del centre sanitari al qual estava adscrit, amb la prescripció mèdica escaient i el previ consentiment dels pares, tant en les activitats escolars com les extraescolars o complementàries, amb exprés recordatori dels deures continguts en els articles 1902 i 1903 del Codi Civil. Així mateix, recomanarem a l'Administració educativa que instara l'IES a revisar els expedients disciplinaris incoats a l'alumne, i que tinguera en compte que els episodis puntuals d'indisciplina obeïen a una manifestació més de la seua malaltia i de la medicació pautaada, i no a actituds conductuals.

Queixa núm. 1613413

Objecte: la mare d'un alumne va demanar la intervenció del Síndic de Greuges davant de la disminució de la jornada de l'educadora d'educació especial que tenia assignada el seu fill, amb retard maduratiu per patiment fetal perinatal i amb una discapacitat del 33%, amb la qual cosa necessitava supervisió i ajuda per a totes les activitats, tant les bàsiques com les instrumentals, perquè la seua autonomia era molt limitada a causa de les seues dificultats de psicomotricitat fina i l'escassa capacitat d'atenció, i no tenia autonomia personal en el control d'esfínters i havia de ser acompanyat a tothora en els seus desplaçaments pel centre, fins al punt de necessitar ajuda per a menjar.

Resolució: després de demanar l'informe escaient a què ens autoritza la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, vam recomanar a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que, en l'àmbit de les seues competències, promoguera, amb caràcter d'urgència, les actuacions escaients per a dotar el CEIP on està escolaritzat el menor d'un educador o una educadora d'educació especial a jornada contínua.

5. Altres aspectes del dret a l'educació

5.1 Menjador i transport escolar

Queixa núm. 1612931

Objecte: el promotor, pare de dos alumnes de 6 i 8 anys, i del qual la guarda i custòdia li havia sigut concedida, demanava escolaritzar-los en un CEIP amb servici de menjador escolar, perquè l'assistència a dos cursos del Servef atés que estava en l'atur li impossibilitava recollir-los a l'eixida del centre.

Resolució: vam recomanar a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que revisara la sol·licitud de l'interessat i tinguera en compte que havia acreditat l'assistència als cursos del Servef i que comptava amb l'autorització de la mare dels menors.

Queixa núm. 1603200

Objecte: els fills de la promotora de la queixa, amb domicili situat a 12 km del centre escolar on estaven matriculats, juntament amb altres menors en situació idèntica, sol·licitaven que els fóra concedit el servici de menjador escolar perquè residien a una pedania on no hi havia cap centre escolar.

Resolució: vam suggerir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que, en l'àmbit de les seues competències, valorara la possibilitat d'estendre la prestació gratuïta de menjador escolar a tots aquells alumnes que residiren en zones rurals allunyades de nuclis urbans de població.

Queixa núm. 1612884

Objecte: la interessada va instar la intervenció del Síndic de Greuges perquè els alumnes d'un cicle d'activitats fisicoesportives del medi ambient pogueren disposar de transport per a desplaçar-se a les quadres escollides per a la realització de les pràctiques d'hípica, situades a 39 km dels seus domicilis.

Resolució: finalment, la Direcció General de Formació Professional va assumir el cost del transport a les instal·lacions equestres.

5.2 Drets i deures dels alumnes

Queixes núm. 1600001, 1600003 i acumulades

Objecte: els pares d'uns pocs centres d'Alacant van demanar la intervenció del Síndic de Greuges perquè l'Administració dotara d'un educador per a atendre les necessitats higienicosanitàries d'aquells alumnes quan no controlen els esfínters, vomiten, etc. Aquesta institució va constatar, mitjançant aquestes queixes, la inexistència de dotació de personal als CEIP que, juntament amb els tutors, s'encarregaren de donar suport en les tasques quotidianes dels xiquets relatives a vestir-se, higiene, etc., i que s'ocupara de canviar i endreçar els menors que, en moments puntuals, tingueren problemes d'incontinència per manca de control d'esfínters. I que, generalment, només s'establien

protocols d'actuació perquè les pròpies famílies es feren càrrec dels menors en els casos d'«escapaments», i eren avisats telefònicament perquè es personaren al centre i canviaren de roba els seus fills, una situació habitual als centres on s'imparteix educació infantil.

Resolució: aquesta institució va emetre diverses resolucions a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport perquè, amb l'objectiu de garantir l'interés superior de les xiquetes i xiquets, valorara la possibilitat de dotar els centres on s'imparteix educació infantil a la Comunitat Valenciana d'educadors que resolgueren les situacions higienicosanitàries que puguen sobrevindre en relació amb la higiene corporal del l'alumnat.

5.3 Violència escolar

Queixa núm. 1611879

Objecte: el promotor de la queixa denunciava que els seus fills, de 10, 9, i 7 anys, patien desemparament escolar, assetjament i agressions, tant per part de l'equip docent com per altres menors en un col·legi públic, i que l'equip docent no atenia degudament i ignorava les malalties que els seus fills tenien diagnosticades –TDAH i TND i síndrome Sturge Weber–, i que per aquest motiu sovint eren expulsats per uns dies; dies en què no se supervisaven les seues tasques escolars i fins i tot, de vegades, la seua professora «desconeixia les absències i l'expulsió temporal».

L'admissió de la queixa estava determinada per la preocupació del Síndic de Greuges pel que fa als possibles casos d'assetjament escolar –*bullying*–, que impedeixen als menors escolars que el pateixen un desenvolupament adequat de la seua personalitat i, per tant, una pobra gestió emocional i d'habilitats socials, i fins i tot, com és sabut, amb desenllaços fatals.

Resolució: el suggeriment que vam dirigir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport estava basat en la creença, per part d'aquesta institució, i en el missatge que transmet la comunitat escolar, que no és cap altre que “tolerància zero” amb qualsevol classe de violència en tots els àmbits socials i, especialment, aquella que es produeix entre iguals i que es coneix com *bullying*, per la qual cosa han d'aplicar-se, amb immediatesa, els protocols previstos en el Pla PREVI (Pla de prevenció de la violència i promoció de la convivència als centres escolars de la Comunitat Valenciana), que ha sigut concebut per a donar resposta a les necessitats referents a problemes de convivència detectats per la pròpia comunitat educativa.

En el cas que ens ocupa, a més, vam suggerir a l'Administració educativa que s'abordaren amb els professors responsables i l'equip directiu del centre els antecedents dels tres germans als dos col·legis anteriors i la seua específica situació derivada de les seues patologies, i que s'oferiren solucions a la família tan ràpidament com fóra possible.

5.4 Admissió i matriculació d'alumnes

Queixa núm. 1607560

Objecte: la interessada mostrava la seua disconformitat amb la zonificació escolar ja que, després de la disminució de ràtios, la seua filla, alumna d'educació infantil, no havia resultat admesa en cap dels centres escolars de la seua zona.

Resolució: una vegada conclòs el procés d'admissió, l'alumna va ser matriculada al centre triat pels pares.

5.5 Premis extraordinaris de reconeixement acadèmic

Queixa núm. 1601687

Objecte: l'exclusió d'uns Premis al Rendiment Acadèmic en Educació Primària del curs 2014/15 d'una alumna que va obtenir la qualificació d'excel·lent en totes les assignatures del tercer cicle d'educació primària, que no va ser inclosa tan sols «per dècimes» entre els tres candidats proposats pel centre escolar.

Resolució: el Síndic de Greuges no va deduir una actuació pública irregular que merescuera cap reprensió. No obstant això, quan va tindre coneixement que als alumnes mereixedors d'aquests premis, que no comporten cap compensació econòmica, se'ls consigna en l'expedient acadèmic mitjançant una diligència específica, va fer constar en la seua resolució que caldria la modificació normativa de l'Ordre 59/2010, de 2 de juny, de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport perquè preveguera la possibilitat d'atorgar els Premis Extraordinaris al Rendiment Acadèmic d'Educació Primària a tots aquells alumnes que reuniren els requisits legals exigibles, amb l'objectiu de reconèixer el mèrit i l'esforç d'aquells alumnes que es distingisquen en els seus estudis en finalitzar l'educació primària.

5.6 Dret dels pares divorciats no custodis a rebre informació acadèmica i extraescolar dels seus fills

Queixa núm. 1612155

Objecte: el pare de dos menors, divorciat de la mare, no privat de la pàtria potestat i la custòdia dels quals es va concedir a la mare, reivindicava el seu dret a rebre informació puntual sobre les qualificacions acadèmiques, les activitats extraescolars i complementàries dels seus fills. A més a més, en aquest cas hi havia un grau d'absentisme alt.

Resolució: la Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives va declarar els menors, el 14/09/2016, en situació de desemparament i la Generalitat en va assumir la tutela. Aquesta circumstància alterava substancialment la situació plantejada en la queixa i va evidenciar que la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport va haver d'atendre, dins el termini i la forma escaient, les peticions d'informació del pare mentre mantenia la pàtria potestat i la tutela dels seus fills, ja que el conveni regulador aprovat en sentència del Jutjat de Primera Instància i Instrucció, en el procés de divorci, no l'havia privat de la pàtria potestat.

En conseqüència, quan la sentència atribueix a ambdós progenitors, custodi i no custodi, l'exercici de la pàtria potestat, s'està atorgant a ambdós la capacitat de prendre decisions en benefici dels fills, i si es té en compte que l'art. 154 del Codi Civil assenyala que

l'exercici de la pàtria potestat comprén, entre altres deures i facultats, vetlar pels fills, educar-los i procurar-los una formació integral, i que l'art. 92 del mateix cos legal determina que «la separació, la nul·litat o el divorci no eximeix els pares de les seues obligacions amb els seus fills».

I en la queixa de referència estava acreditat que el centre escolar on estaven matriculats els fills del promotor, coneixedor del divorci, no tenia cap justificació per a negar la informació sol·licitada pel pare.

El Síndic de Greuges va estimar el dret del pare a ser informat puntualment de tot allò que s'ha relacionat amb l'estada al centre dels menors, ja que el fet contrari implicaria un obstacle per a l'exercici de la pàtria potestat, un dret què no li havia sigut privat, i impediria que fóra efectiu el dret dels fills a relacionar-se amb ambdós progenitors.

Per tot això vam dictar una resolució a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport perquè recordara als centres educatius l'obligació d'informar puntualment i amb detall als pares i les mares que compartisquen la pàtria potestat de tot el que concerneix la trajectòria educativa dels seus fills, i no sols a qui ostente la guarda i custòdia.

5.7 Programa Xarxa Llibres

Queixa núm. 1612815

Objecte: dos mesos després de començar el curs 2016/17, el fill de la interessada, alumne de 1r d'ESO en un centre concertat, i malgrat haver lliurat els llibres del curs 2015/16 en perfecte estat, no disposava dels corresponents al curs i els pares van haver d'abonar el preu dels nous per import de 249 €.

Resolució: la queixa es va resoldre favorablement de conformitat amb la pretensió de la interessada, quan l'Administració educativa va reconèixer que l'alumne havia aportat els seus llibres a l'anterior centre on havia estat matriculat, i el centre es va fer càrrec de l'import total dels llibres adquirits per la promotora de la queixa.

Queixes núm. 1605570 i acumulades

Objecte: exigència als beneficiaris del programa Xarxa Llibres d'estar al corrent de les obligacions tributàries estatals, autonòmiques i locals.

Resolució: els servicis socials de l'ajuntament afectat, davant de les dificultats d'algunes famílies de la localitat per a adquirir els llibres de text per als seus fills i avançar-ne el pagament per a acollir-se després al programa Xarxa Llibres, va constituir un banc de llibres i material curricular per a aquestes famílies, per la qual cosa aquestes van rebre els llibres en règim de préstec.

5.8 Jornada contínua

Queixa núm. 1611794

Objecte: el nucli d'aquesta queixa i d'altres amb contingut similar estava determinat per la denúncia de pares d'alumnes que posaven en dubte la votació per a la implantació a

els centres d'un pla específic d'organització de la jornada escolar per als tres pròxims cursos escolars 2016/17, 2017/18 i 2018/19 i, en concret, el vot diferit per correu i la data triada per a fer la votació, el 8 i 9 de setembre, quan el curs ja estava començat i les llistes definitives del cens no s'havien publicat fins al dia 10.

Resolució: l'Administració educativa, substancialment, va comunicar al Síndic de Greuges que, contra el resultat electoral previst en l'Ordre de 13 de juny, de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, es pot interposar recurs d'alçada en el termini d'un mes, davant de la Direcció Territorial d'Educació escaient, i aquesta resolució posaria fi a la via administrativa i hauria de notificar-se en el termini màxim de 3 mesos. Una vegada transcorregut aquest, el recurs podrà entendre's desestimat.

En data tancament d'aquest informe anual a les Corts, els expedients estan pendents de les al·legacions que puguen formular-hi els interessats

5.9 Disconformitat amb l'arranjament escolar. Incompliment del dret dels pares a l'elecció del centre docent

Queixa núm. 1606848

Objecte: la “Mesa per l'educació en llibertat”, integrada per diverses organitzacions, mostrava la seua disconformitat amb l'anomenat “arranjament escolar”, regulat per les instruccions, de 26 de gener de 2016 de la Direcció General de Centres i Personal Docent, sobre criteris generals per a la modificació de la composició d'unitats, llocs de treball i altres característiques en centres de titularitat de la Generalitat que imparteixen educació infantil (2n cicle), primària, i educació especial, i per a la modificació del nombre d'unitats concertades en centres privats concertats per al curs 2016/17.

Els promotors de la queixa incidien en el fet que aquelles instruccions i la supressió d'unitats de l'escola concertada vulneraven el dret dels pares a triar el centre on desitjaven que els seus fills reberen l'ensenyament.

D'aquesta manera, van destacar que «la qualitat i la cobertura de l'ensenyament es podrien garantir millor amb una atenció adequada a la demanda de les famílies, en condicions de complementarietat, tot atenent per igual les xarxes pública i concertada i sense pretendre el transvasament d'alumnes d'una xarxa a l'altra».

Resolució: vam suggerir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que promoguera les actuacions escaients per a l'aplicació estricta de la legislació vigent sobre la creació i/o supressió d'unitats als centres privats concertats, i que eliminara el criteri de subsidiarietat de l'ensenyament privat concertat pel que fa a l'escola pública, i que, per al curs 2017/18, i pel que fa a l'arranjament escolar, tinguera en consideració el dret de les famílies a l'elecció de centre, ja siga privat, concertat o públic, sense que puga prevaldre el criteri per a la suspensió d'unitats en l'ensenyament concertat de la suficiència de places en l'ensenyament públic.

5.10 Escoles oficials d'idiomes

Queixes núm. 1610971 i 1611324

Objecte: diversos alumnes matriculats en modalitat “lliure” en les EOI van demanar la mediació del Síndic de Greuges perquè, igual que en altres comunitats autònomes, pogueren tindre l'opció de concórrer en la convocatòria extraordinària de setembre igual que els alumnes oficials o de la modalitat en línia That's English.

Resolució: l'informe de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, que donava compte que feia ús de les competències que té atribuïdes, va determinar que tot l'alumnat de les EOI, en qualsevol de les seues modalitats, poguera fer la prova de la convocatòria extraordinària, segons es desprén de la Resolució de 7 de febrer de 2017 de la Direcció General de Política Lingüística i Gestió del Multilingüisme. Per això, com que la qüestió plantejada pels interessats es va solucionar favorablement, vam tancar i arxivar els expedients oberts a efecte.

Queixa núm. 1613173

Objecte: el promotor de la queixa denunciava que a causa de l'escassetat de places en l'EOI d'Alacant no va poder matricular-se en el nivell C2 d'anglès en aquesta escola.

Resolució: vam suggerir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que adoptara les mesures escaients per a garantir el dret a l'educació de totes les persones en l'àmbit que ens ocupa i que adoptara les mesures oportunes, fins i tot les pressupostàries, per a possibilitar que els estudiants de les EOI de la Comunitat Valenciana tinguen garantida una plaça en el curs superior si han aprovat l'anterior, per tal d'evitar parèntesis temporals en els estudis.

Així mateix, li vam suggerir que, mentre perdure el sistema vigent que causa aquesta interrupció educativa, i abans de la seua derogació mitjançant una nova regulació (que derogue la que es va aprovar per a la preinscripció i matrícula el curs 2016/17), els estudiants que hagueren aprovat el curs anterior pogueren ocupar les places que quedaren vacants al llarg de l'any.

Queixa núm. 1512874

Objecte: la interessada, que va repetir el curs 2015/16 d'una EOI, 1r del nivell A2 d'anglès, va descobrir quan va sol·licitar un certificat de notes que aquell curs el tenia aprovat i que, segons la van informar, va ser motivat per un error merament burocràtic.

La comunicació rebuda de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport donava compte que, quan l'alumna s'hi va matricular, al setembre de 2014, va sol·licitar matricular-se en 1r d'A2 d'anglès i que el procediment que se segueix en el centre és consultar l'expedient acadèmic de l'alumne quan es matricula en un curs superior a 1r d'A2, ja que el sistema informàtic no detecta les incompatibilitats en què es poguera incórrer.

Resolució: aquesta institució va considerar que l'actitud pública descrita no va ser prou respectuosa amb els drets de l'alumna, ja que es va veure obligada a repetir 1r d'anglès, nivell A2, a causa d'un error merament informàtic, per la qual cosa va resoldre suggerir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que valorara la possibilitat d'instruir un expedient de responsabilitat patrimonial d'ofici que tendira a rescabalar, si escaiguera, els danys provocats a l'alumna que es va veure obligada a repetir curs.

5.11 Consell escolar municipal: no-tramitació de cessaments i nomenaments

Queixa núm. 1604225

Objecte: la interessada, en representació de la delegació a Torrevieja (Alacant) de FAPA Gabriel Miró, va comunicar al Consell Escolar Municipal la baixa i consegüent alta dels nous membres del CEM en la representació acreditada per ser una facultat que li confereix l'art. 15.3 del Decret valencià 111/1989, que regula els consells escolars territorials i municipals, i la presidenta del CEM de Torrevieja en va fer cas omís. I, segons la comunicació rebuda, va ser motivada pel fet que les dues sessions plenàries extraordinàries i urgents es van dur a terme després de la presentació de l'escrit en la delegació de FAPA Gabriel Miró i després d'haver-se configurat l'ordre del dia, i la va remetre, per a la solució del conflicte, a allò que, si s'escau, resolguera la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport respecte d'això, després de ser consultada.

Resolució: aquesta institució no va compartir els arguments de l'Ajuntament de Torrevieja, ja que la designació de dos membres del CEM i, per tant, la substitució dels dos membres anteriors, s'expressa i té com a causa l'art. 9.7 de l'Ordre 3 de novembre de 1989, de la llavors Conselleria de Cultura, Educació i Ciència que proclama que els membres del CEM i de districte perdran la seua condició per acord de l'organització o associació que en va efectuar la designació, per la qual cosa corresponia a FAPA Gabriel Miró cessar o anomenar els membres que la representaven en el CEM, òrgan que, per cert, es trobava en situació irregular en haver excedit amb escreix el mandat dels seus membres.

En conseqüència, vam recomanar a l'Ajuntament de Torrevieja que promoguera les actuacions escaients per a dur a terme el nomenament dels dos membres del CEM de Torrevieja proposats per FAPA Gabriel Miró, delegació Torrevieja, amb el previ cessament dels anteriors, i vam suggerir, paral·lelament, que activara amb urgència els mecanismes escaients davant de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport per a resoldre la situació irregular del CEM produïda per la prolongació en el temps del mandat dels seus membres.

6. Ensenyament universitari

-Ensenyament en valencià

Queixes núm. 1511521, 1513344 i 1511731

Objecte: alumnes de la Universitat Politècnica de València denunciaven, davant del Síndic de Greuges, la impossibilitat de rebre docència en valencià, per la qual cosa no havien pogut triar aquesta opció. Així mateix, assenyalaven que la majoria del personal

encarregat d'atendre l'alumnat no disposa dels coneixements necessaris per a atendre en valencià el servei que tenien encomanat.

Resposta de l'Administració: les comunicacions rebudes donaven compte, substancialment, que la UPV estava aplicant el principi de transparència lingüística i feia pública, abans del començament del curs, la informació sobre quina seria la llengua que utilitzarien les persones que les conduïren i la llengua que el professor o la professora utilitzaria a l'aula en cada assignatura, i que aquesta era vinculant i impossible de modificar. Així mateix informava de les iniciatives i accions en matèria de promoció del valencià dirigides a la comunitat universitària per a promoure el seu coneixement i ús.

Resolució: vam suggerir a la Universitat Politècnica de València que arbitrara les mesures necessàries perquè els alumnes pogueren rebre l'ensenyament en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana i que desenvolupara programes de foment de l'ensenyament en valencià a fi d'ampliar els grups en valencià en totes les titulacions, i que els treballadors que tingueren contacte amb el públic tingueren els coneixements suficients de valencià per a atendre amb normalitat el servei encomanat.

-Reconeixement de crèdits a alumnes ERASMUS de Grau de Medicina

Queixes núm. 1611746

Objecte: alumnes de Grau de Medicina van denunciar, davant del Síndic de Greuges, que la Facultat de Medicina reconeixia com a aprovats als alumnes Erasmus de 2015/16 un nombre superior de crèdits que els cursats realment. Aquesta circumstància implicava per als alumnes esmentats una posició millor en l'ordre de matrícula i, amb això, preferència a l'hora de triar les especialitats en les pràctiques hospitalàries de 6é curs. En conseqüència, els alumnes amb millor expedient acadèmic es trobaven relegats a l'hora de triar especialitat, perquè els llocs en cada hospital i per cada especialitat eren pocs.

Resposta de l'Administració: l'informe emés respecte d'això reconeixia que en els últims anys, efectivament, s'havien recollit queixes d'alumnes que participaven en programes de mobilitat a l'hora de l'ordenació de matrícula, ja que la incorporació de les seues notes als seus expedients es demorava per causes alienes a la Universitat, ja que depenia de la reexpedició dels certificats per part de les universitats estrangeres; per la qual cosa la Universitat de València va fer una modificació en la forma d'aplicar els criteris per a l'ordenació de matrícula amb la intenció d'evitar, com en anys anteriors, que els estudiants que havien participat en aquells programes es veren perjudicats per no haver-se pogut incorporar a temps les qualificacions als seus expedients. És a dir, que la mateixa Universitat de València reconeixia l'error, però, en compte d'esmenar aquesta circumstància, va considerar que el perjudici no havia sigut molt significatiu i que la correcció comportaria perjudicis a altres alumnes.

Resolució: el Síndic de Greuges no va compartir els arguments esgrimits per la Universitat, ja que, pel que feia a les especialitats de lliure elecció, és clau el moment de matrícula perquè condiona la possibilitat de triar-ne una o una altra i el centre hospitalari per a l'exercici de les pràctiques. I, finalment, vam recomanar a la Universitat de València que estudiara amb urgència una mesura que permetera l'accés a

les diverses especialitats i centres hospitalaris de pràctiques dels alumnes dels últims cursos de Medicina, i que es aquest procés es duguera a terme sense detriment de cap dret, de manera que no es perjudicara cap alumne en una fase clau del seu desenvolupament formatiu i futur professional.

IV. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

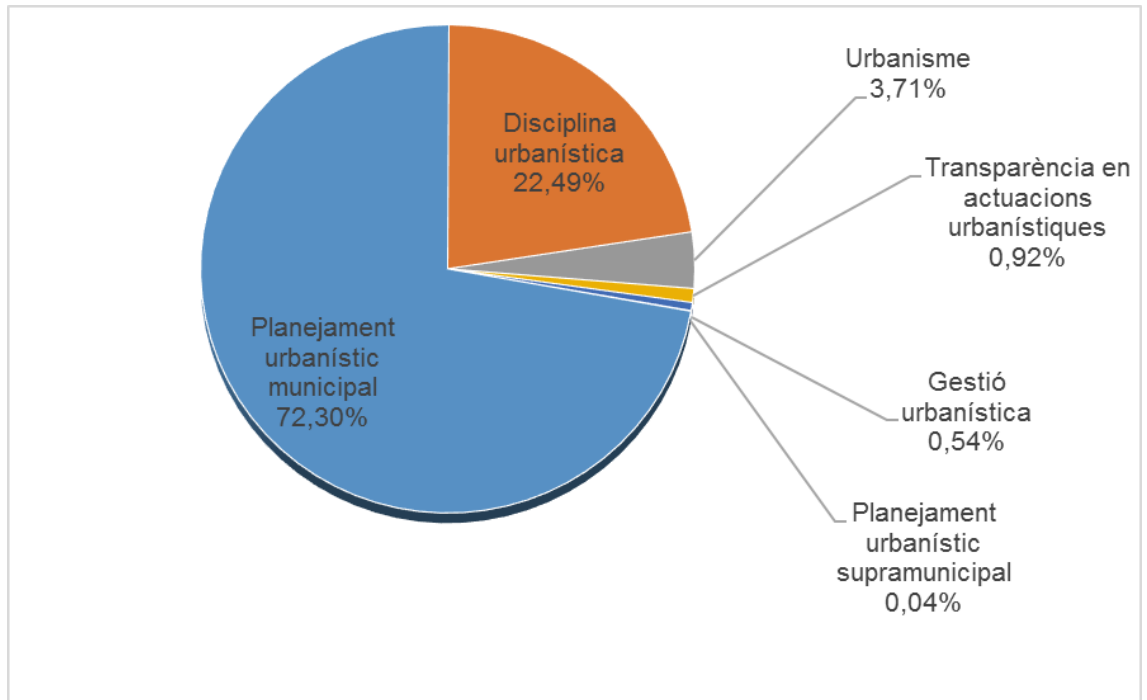
a) URBANISME

1. Introducció

En l'any 2016 la ciutadania ens ha plantejat un total de 2.614 queixes, davant de les 2.635 presentades en 2015, 1.023 en 2014 i 211 en 2013.

2. Urbanisme en xifres

Àrea de Urbanisme	queixes
Planejament urbanístic municipal	1.890
Disciplina urbanística	588
Urbanisme	97
Transparència en actuacions urbanístiques	24
Gestió urbanística	14
Planejament urbanístic supramunicipal	1
Total àrea de urbanisme	2.614



3. Planejament urbanístic

3.2. Sobre l'exercici de la potestat de planejament

Queixa núm. 1513221

Objecte. Se sol·licitava la intervenció de l'Ajuntament de Godella davant de la comissió d'unes presumptes irregularitats en la modificació del Pla general d'ordenació urbana del Sector 11 (la Lloma del Gualo), en la interpretació de les ordenances municipals i en la posterior llicència d'obres que es concedeix per a la construcció del centre comercial La Lloma, sense haver rebut cap contestació fins al moment.

Resposta de l'Administració. El problema es va portar al Consell Assessor d'Urbanisme i Medi Ambient (CUMA).

Resolució. L'Ajuntament de Godella va acceptar la nostra recomanació perquè mantinguera diverses reunions amb l'associació autora de la queixa per a aclarir les irregularitats denunciades i adoptar, si escau, les mesures necessàries per a esmenar-les i corregir-les.

Queixa núm. 1600346

Objecte. Nombroses associacions de veïns d'Alacant es dirigeixen a aquesta institució per manifestar que han denunciat davant de l'Excm. Ajuntament d'Alacant i de l'entitat ADIF, sense èxit fins al moment, diversos incompliments greus en relació amb les instal·lacions ferroviàries de RENFE, entre ells, la contaminació acústica greu que pateixen els veïns i la falta de soterrament de les vies.

Resposta de l'Administració. Se superen els límits de la contaminació acústica; la societat AVANT haurà d'executar els projectes tècnics per a soterrar les vies i s'han adoptat mesures per a evitar l'acumulació d'aigües i brutícia en la zona.

Resolució. En el moment de redactar el present Informe anual estem a l'espera de rebre la preceptiva contestació de l'Ajuntament d'Alacant sobre l'acceptació o el rebuig de les nostres recomanacions:

«Primera. Adoptar totes les mesures legals que siguin necessàries per a eliminar la greu contaminació acústica que estan patint injustament els nombrosos veïns afectats de la zona.

Segona. Ordenar l'execució dels treballs de neteja que siguin necessaris per a mantindre els terrenys de les instal·lacions ferroviàries en un bon estat de conservació.

Tercera. Incrementar al màxim els contactes amb les entitats estatals i autonòmiques competents per a aconseguir el soterrament de la totalitat de les vies.»

Esta queixa també apareix en el apartat referit a la contaminació acústica.

Queixa núm. 1505697

Objecte. Es denunciava la falta d'informació pública i participació en el procediment de tramitació del Pla general d'ordenació urbana (PGOU) de Muro de Alcoy.

Resposta de l'Administració. S'adoptaran les mesures adequades per a millorar la participació ciutadana.

Resolució. L'Ajuntament de Muro de Alcoy va acceptar la nostra recomanació consistent que, tenint en compte la condició d'interessats dels promotors de l'expedient, els facilite la informació ambiental i urbanística sol·licitada i promoga la participació efectiva i real dels ciutadans en l'elaboració de l'instrument urbanístic de referència, i per a això mantinga les reunions de treball que resulten pertinents.

4. Gestió urbanística

Queixa núm. 1512963

Objecte. Es denuncia que no es rep informació de l'Ajuntament de Costur sobre l'execució d'un projecte d'urbanització, tal com va recomanar aquesta institució amb data 14 de gener de 2013, en l'anterior expedient de queixa núm. 1213342, i que les zones verdes i les infraestructures elèctriques segueixen sense estar executades.

Resposta de l'Administració. La informació està a disposició de l'autor de la queixa i les infraestructures urbanístiques es troben acabades.

Resolució. L'Ajuntament de Costur va acceptar la nostra recomanació consistent a adoptar totes les mesures necessàries per a aconseguir la total terminació i recepció municipal de les obres, així com evitar concedir llicències de primera ocupació si les obres d'urbanització no estan correctament finalitzades, i que mantinga informat de tot això l'autor de la queixa.

Queixa núm. 1513571

Objecte. Se sol·licita la dissolució de l'entitat urbanística de conservació de la Urbanització Port Saplaya a Alboraià.

Resposta de l'Administració. S'està treballat per a equiparar a Port Saplaya com a qualsevol zona de la població i estem mantenint reunions amb l'entitat i els veïns en busca de solucions.

Resolució. L'Ajuntament d'Alboraià va acceptar la nostra recomanació d'impulsar la dissolució de l'entitat urbanística de conservació i d'assumir la prestació municipal dels servicis públics obligatoris en Port Saplaya.

Queixa núm. 1507839

Objecte. El propietari de diverses parcel·les afectades per un Programa d'actuació integrada (PAI) considera que falten obres d'urbanització per executar i ha pagat les quotes d'urbanització.

Resposta de l'Administració. L'Ajuntament de Montroi reconeix que falten infraestructures per acabar.

Resolució. L'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació de facilitar més informació a l'autor de la queixa i de requerir a l'empresa urbanitzadora l'esmena de les deficiències existents.

Queixa núm. 1508455

Objecte. Es denuncia la falta de devolució d'un aval prestat per a garantir el pagament de les quotes d'urbanització en Cullera.

Resposta de l'Administració. L'Ajuntament reconeix que no ha tornat l'aval perquè les obres d'urbanització no estan concloues.

Resolució. L'Ajuntament de Cullera va acceptar la nostra recomanació consistent a acordar la devolució de l'aval bancari a l'autor de la queixa, ja que el pagament de les despeses d'urbanització es troba garantit amb l'afecció registral sobre la finca de resultat adjudicada a aquesta.

Queixa núm. 1511834

Objecte. La persona afectada manifestava el seu desacord amb la denegació, adoptada per l'Ajuntament d'Ibi, de la sol·licitud cursada per la seua banda perquè s'iniciara un procediment de revisió d'ofici d'actes nuls de ple dret, en relació amb l'acord de reparcel·lació dels sectors 27/28/29 i 30 del PGOU d'Ibi.

Resposta de l'Administració. L'Ajuntament exposa els motius jurídics que suporten la seua decisió municipal.

Resolució. L'Ajuntament d'Ibi no va acceptar la nostra recomanació consistent que revisara la inadmissió de la sol·licitud de revisió d'ofici dels acords de reparcel·lació dels sectors 27/28/29 i 30 del PGOU d'Ibi, adoptada per acord del Ple de l'Ajuntament en data 28 de juliol de 2015, i tramitara l'esmentada revisió dels esmentats actes, de conformitat amb l'article 102 de l'esmentada Llei 30/1992, de 26 de novembre, que permetia determinar la concurrència o no dels motius de nul·litat invocats per l'interessat.

Queixa núm. 1602454

Objecte. Falta de resposta de l'Ajuntament de Tibi a diverses sol·licituds d'informació urbanística sobre el projecte de reparcel·lació i urbanització del Sector núm. 4 Finca de Terol.

Resposta de l'Administració. No s'ha pogut facilitar la informació per falta de concreció d'aquesta i els escassos mitjans municipals per a respondre amb rapidesa.

Resolució. L'Ajuntament de Tibi va acceptar la nostra recomanació sobre que facilitara a l'autora de la queixa una còpia dels informes emesos pels tècnics municipals per a l'aprovació del Projecte de reparcel·lació i del Projecte d'urbanització del Sector núm. 4 Finca de Terol.

Queixa núm. 1602458

Objecte. La propietària d'unes quantes finques incloses en el projecte de reparcel·lació del Programa d'actuació integrada del Sector Grau de València denunciava la falta d'informació de l'Ajuntament.

Resposta de l'Administració. El projecte de reparcel·lació no ha sigut presentat davant de l'Ajuntament i per això no es pot facilitar cap data d'execució.

Resolució. L'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació consistent que, tenint en compte el període transcorregut des de l'acord plenari de 25 de febrer de 2011, s'impulsara la gestió urbanística del Sector del Grau mitjançant l'aprovació del Programa i dels Projectes d'urbanització i reparcel·lació.

5. Disciplina urbanística

5.1. El deure de l'Administració de subministrar la informació urbanística requerida pels ciutadans

Queixa núm. 1507804

Objecte. Es denuncia la negativa municipal a facilitar una còpia dels expedients administratius de remodelació de les places de l'Estrela i Dr. Gómez Ulla a Alacant.

Resposta de l'Administració. Encara que aquests projectes van ser tramitats inicialment per l'Ajuntament, van ser aprovats definitivament i finançats per la Diputació d'Alacant.

Resolució. L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació consistent que, en casos com l'analitzat, extreme al màxim els deures d'informació que es deriven de la normativa vigent que ha sigut transcrita, conteste les peticions formulades pels ciutadans i, si escau, informe el sol·licitant sobre l'autoritat pública a què, segons el seu coneixement, ha de dirigir-se per a sol·licitar la informació requerida.

Queixa núm. 1510648

Objecte. El ciutadà es dirigeix en reiterades ocasions a l'Ajuntament d'Ontinyent per a sol·licitar una còpia del pressupost d'execució d'unes obres realitzades per l'Ajuntament en l'immoble en què resideix i a càrrec seu.

Resposta de l'Administració. Es reconeix que el ciutadà va sol·licitar la informació mitjançant escrits presentats amb dates 23 octubre de 2014, 18 de desembre de 2014, 19 de gener de 2015, 4 de febrer de 2015 i 10 de febrer de 2015.

Resolució. L'Ajuntament d'Ontinyent va acceptar la nostra recomanació que detallara les partides i les despeses de les factures pels treballs a realitzar en els expedients d'execució subsidiària que afecten l'autor de la queixa.

Queixa núm. 1510784

Objecte. La interessada manifestava que es va dirigir a la Diputació d'Alacant en data 29 de febrer de 2012 per a sol·licitar l'accés als informes de seguiment del Programa de desenvolupament territorial, corresponents al municipi de Confrides, i que, a pesar del temps transcorregut, no havia obtingut cap resposta.

Resposta de l'Administració. La Diputació d'Alacant va indicar que no posseïa aquella informació, en ser el Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí l'òrgan competent per a l'execució i seguiment del referit Programa de desenvolupament rural, i, per tant, l'òrgan que té a la seua disposició la informació sol·licitada per l'interessat.

Resolució: La Diputació d'Alacant va acceptar la nostra recomanació consistent que, en situacions com l'analitzada, extreme els deures legals que s'extrauen tant de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, com de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, que regula els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, i done resposta a les sol·licituds d'informació que li presenten els ciutadans.

Queixa núm. 1513480

Objecte: L'associació ha sol·licitat a la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori de la Generalitat Valenciana informació sobre l'expedient de Declaració d'interés comunitari d'un centre esportiu en el terme municipal de San Antonio de Benagéber, sense haver obtingut cap resultat satisfactori fins al moment.

Resposta de l'Administració. En l'anunci d'exposició al públic s'indica que l'expedient es pot veure en les dependències del Servei Territorial durant tot el termini d'exposició al públic.

Resolució. La Conselleria va acceptar la nostra recomanació consistent que facilitara a l'autor de la queixa una còpia, en format digital, de la informació exposada al públic sobre la referida Declaració d'interés comunitari, sense perjudici d'incoar, si escau, el corresponent expedient per a restablir la legalitat urbanística.

Queixa núm. 1513263

Objecte. Se sol·licita a l'Ajuntament de Xixona informació sobre un expedient de contractació i la situació de ruïna de diversos immobles.

Resposta de l'Administració. Es va tramitar un expedient de contractació per a la prestació dels servicis d'un arquitecte tècnic mitjançant un procediment negociat sense publicitat i la situació dels immobles obeeix a un incompliment dels deures de conservació per part dels propietaris.

Resolució. L'Ajuntament de Xixona va acceptar la nostra recomanació consistent que dictara una resolució motivada explicant les concretes raons que justifiquen la contractació d'una determinada persona a través del procediment negociat sense publicitat en detriment d'altres possibles candidats, així com els motius que impedeixen que no haja sigut demolida encara l'edificació sítia en el carrer de l'Abadia núm. 1.

5.2. Les llicències urbanístiques

Queixa núm. 1512926

Objecte. Es denuncia davant de l'Ajuntament d'Elx la utilització sense llicència d'una màquina trituradora de pedra en la construcció d'un edifici.

Resposta de l'Administració. La maquinària instal·lada per al mòlt de pedra constitueix una activitat que requereix per al seu funcionament una llicència ambiental.

Resolució. L'Ajuntament d'Elx no va acceptar la nostra recomanació consistent que, davant de l'exercici d'activitats sense llicència, adopte totes les mesures necessàries per a reaccionar amb rapidesa i aconseguir la suspensió real i efectiva de l'activitat il·legal, i inicié i resolga el preceptiu expedient sancionador, i tot això, sense perjudici del dret dels particulars afectats a reclamar una indemnització en concepte de responsabilitat patrimonial municipal.

5.3. La intervenció municipal mitjançant ordres d'execució

Han sigut molt nombroses les queixes rebudes respecte de la falta de neteja i el deficient estat de conservació de solars i edificis, que afecten municipis com ara Alginet ([queixa núm. 1505860](#)), Benferri ([queixa núm. 1512145](#)), Castelló ([queixa núm. 1508631](#)), Corbera ([queixa núm. 1506081](#)), la Vila Joiosa ([queixa núm. 1505361](#)) i Xixona ([queixa núm. 1610509](#)), entre d'altres.

Queixa núm. 1611118

Objecte. La persona afectada ens indica que ha denunciat davant de l'Ajuntament de València el lamentable estat de conservació d'un habitatge, sense haver obtingut cap resultat satisfactori fins al moment: «després de tres anys, tots els veïns continuem suportant les invasions de rates, mosquits tigre i altres insectes».

Resposta de l'Administració. S'ha ordenat l'execució d'una visita d'inspecció higienicosanitària i, si escau, que es netege i es retire qualsevol cúmul de fems, efectes inservibles o en mal estat, residus (orgànics o no), fins que la inspecció considere que els immobles reuneixen les condicions higienicosanitàries adequades, així com la desinfecció, desinsectació i desratització dels immobles.

Resolució. L'Ajuntament de Valencia va acceptar la nostra recomanació per a seguir impulsant l'adopció de totes les mesures necessàries per a garantir l'adequada conservació d'aquell immoble, així com el manteniment en perfectes condicions higienicosanitàries de l'immoble.

Queixa núm. 1511537

En relació a esta queixa, de la qual vam donar compte en l'Informe anual del passat any, l'Ajuntament de Vila-real finalment ha acceptat la nostra recomanació consistent que, respecte dels seus solars, els mantinga tancats i en perfectes condicions de neteja i salubritat, i quant als altres solars, adopte les mesures necessàries perquè es mantinguen en idèntiques condicions d'higiene i neteja, i respecte de la seua closa, de conformitat amb el que disposen els articles 19 i 22 de l'Ordenança de neteja viària i recollida de residus sòlids de Vila-real, resolga d'acord amb l'interés ciutadà.

5.4. Els il·lícits urbanístics: restabliment de la legalitat urbanística conculcada i procediment sancionador

En matèria d'infraccions urbanístiques també hem tramitat nombroses queixes que no reproduïrem a continuació en la seua integritat per a contribuir a la brevetat del present Informe anual. Únicament donarem compte d'aquelles queixes que tenen més interès general o aquelles en què les nostres recomanacions no han sigut acceptades.

Queixes núm. 1512885

Objecte. Tardança de l'Ajuntament de Rojales a assolir la demolició de les instal·lacions il·legals sense imposar cap multa coercitiva a l'infractor.

Resposta de l'Administració. L'Ajuntament reconeix el retard.

Resolució. L'Ajuntament de Rojales va acceptar les nostres recomanacions:

- Que es reconega al promotor de la queixa la condició d'interessat en el procediment de restauració de la legalitat urbanística com a titular dels interessos legítims que poden resultar afectats per la seua resolució, i notificar-li tots i cadascun dels actes que s'hi dicten, i aquest podrà presentar documents i alegacions en qualsevol fase del procediment.
- Que, en el mínim de temps possible, liquide les multes coercitives imposades per Decret de l'Alcaldia 789/2015, i, si una vegada finalitzat el termini d'imposició de l'última d'aquestes, encara no s'haguera enderrocat allò que s'ha construït indegudament, amb els previs informes i tràmits oportuns, es duga a terme l'execució subsidiària de l'ordre de demolició.

Queixa núm. 1512950

Objecte. Els dos expedients de restauració de la legalitat urbanística tramitats per l'Ajuntament d'Alacant s'han dirigit contra el seu marit excloent l'autora de la queixa de la seua condició de subjecte passiu.

Resposta de l'Administració. L'Ajuntament considera que no tenia l'obligació de notificar la tramitació dels expedients de disciplina urbanística a l'esposa de l'infractor.

Resolució. L'Ajuntament d'Alacant no va acceptar la nostra recomanació consistent que, atés que s'ha omés la notificació a la promotora de la queixa dels expedients de restauració urbanística incoats i, si s'escau tramitats, la qual cosa li causa indefensió i, com que existeix el deure de ser notificada personalment, i com que no consta que ella haja designat cap representant legal i, *ministerio legis*, aquesta representació no es presumeix en cas de copropietat, com ara, entre d'altres, el règim de guanys de béns, que es retrotrauen el/els expedients de restauració objecte de la queixa al moment procedimental de seua la notificació inicial.

Queixa núm. 1603041

Objecte. L'associació de veïns exigeix la retirada d'una torre de telefonia mòbil de grans dimensions sense llicència.

Resposta de l'Administració. Es va concedir una llicència d'obra menor l'any 1988.

Resolució. L'Ajuntament d'Alacant no va acceptar la nostra recomanació consistent que, de conformitat amb la nostra anterior resolució emesa amb data 28 de maig de 2010 en l'anterior expedient de queixa núm. 091822, i atés que l'estructura metàl·lica de 28 metres d'altura que forma una torre per a suport d'antena de telecomunicacions no té llicència municipal d'obres, amb audiència prèvia a l'interessat es retire i es desmantelle.

Queixa núm. 1600246

Objecte. L'execució d'obres presumptament il·legals i les molèsties per fums i olors sense les llicències municipals preceptives.

Resposta de l'Administració. L'Ajuntament de Pilar de la Horadada informa que l'execució de les obres de condicionament de la nau industrial s'adapta al projecte presentat de condicionament de nau industrial per a emmagatzematge de peixos i mariscos congelats com a declaració responsable d'obra major; que existeix certificat de compatibilitat urbanística i les instal·lacions i l'activitat compleixen tots els requisits ambientals exigibles i la resta de requisits preceptius.

Resolució. L'Ajuntament de Pilar de la Horadada i la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball de la Generalitat Valenciana no van acceptar la nostra recomanació consistent que, dins del seu respectiu àmbit competencial, i amb audiència prèvia a l'interessat, s'ordene la suspensió de la instal·lació fins que s'obtinga l'informe sanitari favorable i la legalització de les cambres frigorífiques, i s'ordene l'adopció de les mesures correctores necessàries per a evitar les molèsties per fums i olors, així com la tramitació i la resolució de l'expedient per a

restablir la legalitat urbanística conculcada, i conteste als escrits presentats per l'autor de la queixa amb data 28 de desembre de 2015 i 3 de març de 2016, i tot això, sense perjudici de tramitar i resoldre, si escau, el corresponent procediment sancionador.

Queixa núm. 1600880

Objecte. La passivitat municipal a reaccionar davant d'una infracció urbanística, ja que encara no s'ha dut a terme la demolició i el desmantellament de les construccions il·legals.

Resposta de l'Administració. Els establiments es troben tancats al públic i sense activitat com a conseqüència dels acords municipals de clausura i desallotjament.

Resolució. L'Ajuntament de l'Alfàs del Pi va acceptar la nostra recomanació perquè, efectuades les comprovacions oportunes, adopte les mesures necessàries per aconseguir el compliment efectiu i real de la suspensió del subministrament de llum i aigua.

Queixa núm. 1603509

Objecte. La preocupació per la col·locació d'un tendal en l'establiment situat en els baixos del seu habitatge que hi facilita l'accés.

Resposta de l'Administració. El tendal compleix amb els requeriments exigits en l'ordenança municipal. L'ordenança no regula ni preveu l'aspecte que indica la denunciament respecte del fet que la instal·lació del tendal facilita el possible accés al seu habitatge.

Resolució. L'Ajuntament de Benicàssim va acceptar la nostra recomanació perquè, en aplicació del que disposa l'article 14.2 de l'Ordenança d'ocupació de la via pública, l'autorització de la instal·lació de tendals es duga a terme preservant i garantit en tot moment la seguretat dels habitatges ubicats damunt dels establiments de manera que no s'hi pugua accedir fàcilment.

Queixa núm. 1509924

Respecte de les queixes de què vam donar compte en l'Informe anual del passat any que es trobava en tramitació, la persona interessada en esta queixa tornava a dirigir-se a aquesta institució i manifestava que l'Ajuntament de Finestrat i l'anterior Conselleria de Presidència, Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua de la Generalitat Valenciana no estan complint la Recomanació emesa per aquesta institució amb data 24 de novembre de 2014 en l'anterior expedient de queixa núm. 1408767, a saber:

(...) RECOMANAR a la Conselleria Presidència, Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua de la Generalitat Valenciana i a l'Excm. Ajuntament de Finestrat, que, de forma coordinada i dins del seu respectiu àmbit competencial, adopten totes les mesures previstes legalment per a eliminar les molèsties que injustament està suportant l'autora de la queixa i la seua família, evitant el compliment de l'informe favorable de la Conselleria de data 27 de setembre de 2012, i allunye els cavalls per a respectar la distància mínima amb la casa més pròxima, i complir amb les ordres d'execució dictades per a garantir unes adequades condicions higienicosanitàries i enderrocar les obres que siguen il·legalitzables.

Finalment, ambdues administracions públiques van acceptar la nostra recomanació perquè, de forma coordinada i dins del seu respectiu àmbit competencial, continuen adoptant amb rapidesa i determinació totes les mesures legals al seu abast per a impedir que aquesta injusta situació seguisca produint-se i generant greus molèsties a l'autora de la queixa i la seua família.

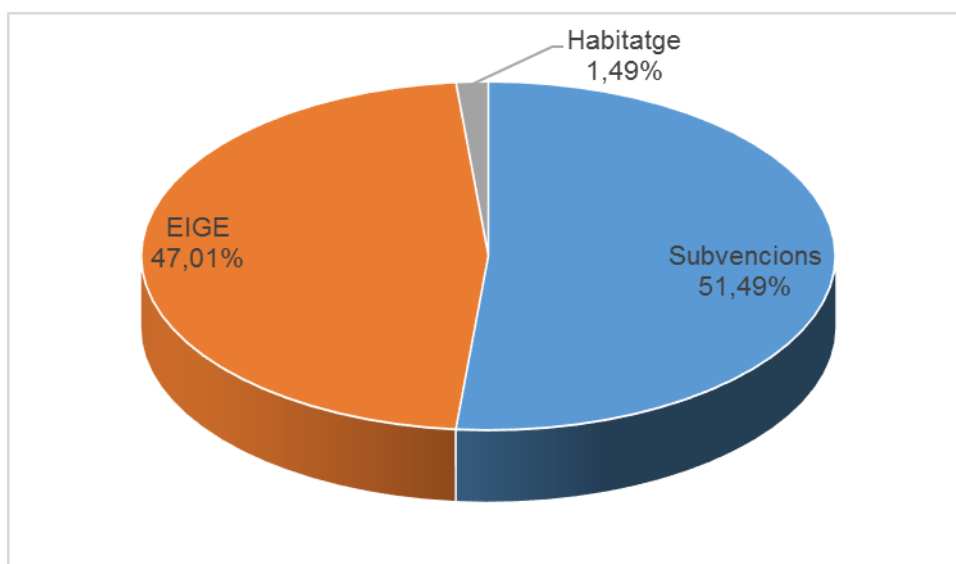
b) HABITATGE

1. Introducció

En matèria d'habitatge, els ciutadans van plantejar davant d'aquesta institució al llarg de l'any 2016 un total de 134 queixes, davant de les 207 presentades en 2015; 307 en 2014 i 1.101 en 2013.

2. Habitatge en xifres

Àrea de Habitatge	queixes
Subvencions	69
EIGE	63
Habitatge	2
Total àrea de habitatge	134



3. Habitatges de protecció pública

3.1. Reclamació per demora excessiva en l'adjudicació d'habitatge públic

Queixa núm. 1510660

Objecte: un ciutadà manifesta que no pot assumir el pagament del lloguer de l'habitatge on resideix amb la seua família.

Resposta de l'Administració: com a resposta en totes les queixes d'aquest tipus, la Conselleria ens va remetre un informe de l'Entitat d'Infraestructures (EIGE) amb el qual ens va informar dels esforços que estaven fent per a posar a disposició habitatges públics, i concretava la puntuació en el barem del promotor de la queixa i el lloc que ocupava en la llista d'espera del municipi d'Alzira, de manera que no es pot garantir l'accés a un habitatge a causa de l'existència de demandants d'habitatge amb millor puntuació que el reclamant.

Resolució: vam recordar a la Conselleria la necessitat d'una actuació decidida dels poders públics per a assolir l'efectivitat real del dret a l'habitatge, i la vam instar a adjudicar, el més prompte possible, un habitatge públic a l'autor de la queixa. En la seua resposta, l'EIGE va declarar que acceptava la recomanació del Síndic encara que, simultàniament, comunicava la impossibilitat de complir-la, per les raons exposades.

3.2. Reclamació per demora excessiva en l'adjudicació d'habitatge públic en casos de violència de gènere.

Queixa núm. 1606123

Objecte: la situació d'una víctima de violència de gènere que havia sol·licitat un habitatge al gener de 2010, i va presentar una nova sol·licitud d'inclusió en el programa extraordinari de lloguer social, al novembre de 2014.

Resposta de l'Administració: l'EIGE va reconèixer que es manté en la llista d'espera des de 2010, que la seua situació s'ha renovat cada dos anys i que ocupava el lloc número 478 d'un total de 1.508 sol·licituds existents en el municipi d'Alacant. L'EIGE va manifestar que desconeixia la situació de víctima de violència de la demandant perquè aquesta dada no constava en la sol·licitud. No obstant això, va anunciar que es posaria en contacte amb la interessada perquè s'actualitzaren les dades de la seua sol·licitud i es poguera fer un nova prebaremació.

Resolució: el Síndic va emfatitzar la necessitat que s'adjudicara, en el termini més breu possible, un habitatge a la demandant, i va recordar la referència especial que l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia fa a les dones maltractades a l'hora d'establir l'obligació de la Generalitat de garantir l'accés a un habitatge digne. La resposta de l'EIGE, després d'un recordatori de les circumstàncies del cas, conclouia que acceptava la recomanació del Síndic, tot i que donava compte de la dificultat de dur-la a terme. La resposta, com és obvi, no va satisfer els objectius del Síndic i així se li va fer saber a la Conselleria en l'escrit de tancament de la queixa.

3.3. Reclamació per demora en la concessió de canvi d'habitatge adjudicat

Queixa núm. 1511749

Objecte: la promotora de la queixa va manifestar que havia sol·licitat, diverses vegades, el canvi de l'habitatge que ocupa, a un quart pis sense ascensor, a causa de la discapacitat que pateix el seu fill, atés que li resultava impossible desenvolupar la seua vida en condicions d'igualtat i amb capacitat d'integració, per la seua mobilitat reduïda.

Resposta de l'Administració: l'EIGE, que en aquest cas no va informar sobre el lloc que ocupa la demandant en la llista d'espera del municipi d'Alacant, va manifestar que la baremació es feia tot atenent els paràmetres objectius establits en el Reglament de Promoció Pública, i va constatar que els casos de sol·licitud de canvi d'habitatge per motius justificats acreditats, tenen prioritat respecte de les noves adjudicacions.

Resolució: el Síndic va cridar l'atenció sobre la referència especial que l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia fa respecte de les persones amb discapacitat a l'hora de preveure el dret a un habitatge digne, i va comminar la Conselleria perquè adjudicara, com més prompte millor, un nou habitatge que s'adaptara a les necessitats especials de la família. La resposta de l'EIGE, d'abril de 2016, informa sobre la imminent reparació d'uns 40 habitatges que no estan ocupats, la qual cosa, si es consideren les circumstàncies de la demandant, permetia avançar a l'Entitat que la «(...) petició podrà ser atesa en un termini de temps establert». Aquesta afirmació va donar lloc al tancament de la queixa, tot i que en el moment de redactar-se l'informe anual, hem tingut coneixement de la presentació d'una nova queixa de la mateixa promotora de l'anterior, perquè no s'ha dut a terme el canvi sol·licitat.

3.4. Reclamació per demora en l'execució de labors de reparació a l'habitatge públic

Queixa núm. 1510545

Objecte: la titular d'un habitatge públic va denunciar que havia sol·licitat reiteradament a l'EIGE la reparació d'uns danys produïts a sa casa, com a conseqüència d'una fuga d'aigua a l'habitatge del pis superior.

Resposta de l'Administració: l'EIGE va informar, al novembre de 2015, que l'habitatge ja havia sigut inspeccionat i que s'havien encarregat els treballs de reparació pel procediment d'urgència. Una vegada traslladat l'informe a la promotora de la queixa, aquesta negava que la reparació s'haguera efectuat, i va alertar sobre el deteriorament de les condicions del seu habitatge.

Resolució: el Síndic va instar la Conselleria a executar els treballs de reparació necessaris, en el marc de la normativa aplicable. Al maig de 2016 es va rebre, de manera simultània, la sol·licitud de tancament de la queixa per la promotora d'aquesta, una vegada es van dur a terme per l'EIGE les reparacions que demanava i la comunicació de l'entitat esmentada, i va donar compte del compliment de la Resolució del Síndic.

4. Plans d'ajudes dirigits a facilitar l'accés a l'habitatge en règim de propietat o lloguer

Queixa núm. 1600064

Objecte: l'interessat es va dirigir a aquesta institució per a manifestar que, mitjançant un escrit presentat amb data 13 d'abril de 2011, havia sol·licitat una ajuda per al lloguer i que fins a aquell moment no l'havia obtinguda.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori de la Generalitat Valenciana ens va exposar que:

(...) per la directora general d'Habitatge, Rehabilitació i Regeneració Urbana s'ha expedit certificat pel qual reconeix que autor de la queixa té dret a percebre la subvenció corresponent al lloguer per a inquilins que deriva del Pla d'Habitatge 2009/2012, sol·licitada el 13 d'abril de 2011, perquè es va estimar el seu recurs d'alçada, per silenci administratiu, relatiu a l'expedient (...)

Resolució: la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori va acceptar la recomanació emesa en el sentit que tinguera en compte el període de temps transcorregut i adoptara les mesures escaients per a abonar íntegrament l'ajuda per al lloguer sol·licitada per l'autor de la queixa, amb data 13 d'abril de 2011.

Queixa núm. 1601720

Objecte: l'interessat es va dirigir a aquesta institució per a manifestar la seua disconformitat amb l'excessiu retard que s'estava produint en el pagament de l'ajuda al lloguer per a inquilins que li va ser reconeguda mitjançant una resolució de data 9 de juny de 2011.

Destaquem que aquests fets ja van ser objecte de l'anterior expedient de queixa núm. 1312766, en què vam fer una recomanació, amb data 8 d'octubre de 2013, que va ser acceptada per la Conselleria.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori de la Generalitat Valenciana ens va exposar que:

(...) a fi de poder seguir amb el procediment relatiu a la sol·licitud d'ajudes d'habitatge presentada al moment oportú (...) cal que actualitzem les seues dades bancàries (...) se li requereix perquè en el termini de 10 dies faça aportació de la documentació esmentada (...) sense que fins a la data de hui conste que haja sigut aportada (...).

Resolució: l'Administració va acceptar la recomanació emesa en el sentit que tinguera en compte el període de temps transcorregut i adoptara les mesures que calgueren per a abonar íntegrament l'ajuda a l'autor de la queixa, el qual complia els requisits des de del 9 de juny de 2011.

Queixa núm. 1610292

Objecte: l'interessat substancialment manifestava que, tot i haver-li sigut reconegut, en data 17 de desembre de 2012, que complia els requisits per a accedir a les subvencions personals de rehabilitació, no va rebre el reconeixement i abonament efectiu d'aquestes, malgrat el temps transcorregut des de la data esmentada.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori ens va exposar, succintament, que:

(...) en contestació a aquesta queixa, s'informa que actualment s'estan efectuant els pagaments de les subvencions que compten amb resolució ferma de concessió, i és previsible que a mesura que aquests pagaments es finalitzen, es comencen a tramitar els deutes de les subvencions amb resolució de compliment de requisits en la mesura que hi haja crèdit adequat i suficient.

Resolució: l'Administració va acceptar la recomanació emesa en el sentit que tinguera en compte el període de temps transcorregut i adoptara les mesures escaients per a impulsar la tramitació de l'expedient del promotor de la queixa en relació amb l'ajuda sol·licitada i, una vegada arribat el moment, efectuara l'abonament d'aquesta ajuda.

Queixa núm. 1610302

Objecte: l'interessat substancialment denunciava que, tot i haver-li sigut reconegut, en data 17 de desembre de 2012, que complia els requisits per a accedir a les subvencions personals de rehabilitació, no havia rebut el reconeixement i l'abonament efectiu d'aquestes, malgrat el temps transcorregut des de la data esmentada.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori ens va exposar, succintament, que s'estaven efectuant els pagaments de les subvencions que comptaven amb resolució ferma de concessió.

Resolució: L'Administració va acceptar la recomanació emesa en el sentit que tinguera en compte el període de temps transcorregut i adoptara les mesures oportunes per a impulsar la tramitació de l'expedient del promotor de la queixa en relació amb l'ajuda sol·licitada i, una vegada arribat el moment, efectuara l'abonament d'aquesta ajuda.

5. Altres queixes

Queixa núm. 1513179

Objecte: els interessats es van dirigir a aquesta institució per a manifestar, entre altres aspectes, que, en relació amb l'estat de conservació de l'immoble situat al carrer (...) d'Alacant, no es va fer res des de la incoació del procediment amb data 30 de maig de 2014.

Resposta de l'Administració: el Departament de Conservació d'Immables de l'Ajuntament d'Alacant ens va indicar que:

(...) consta instruït expedient amb número 415/2012 amb informe tècnic, de data 22 de gener de 2014, i incoació del procediment per a l'exigència del deure de conservació, de data 30 de maig de 2014. En l'actualitat (març de 2016) s'emet resolució de caducitat de l'expedient anteriorment esmentat per transcurs del temps sense emissió de resolució administrativa i s'inicia, amb caràcter urgent, el nou procediment per a l'exigència de l'expressat deure de conservació a la propietat afectada (...).

Resolució: l'Ajuntament d'Alacant va acceptar la recomanació emesa en el sentit que tinguera en compte el temps transcorregut des de l'inici del primer expedient en 2012, tramitara amb urgència el nou procediment i exigira a la propietat afectada el compliment del deure de conservació, amb l'advertència d'imposar les corresponents multes coercitives i sancions.

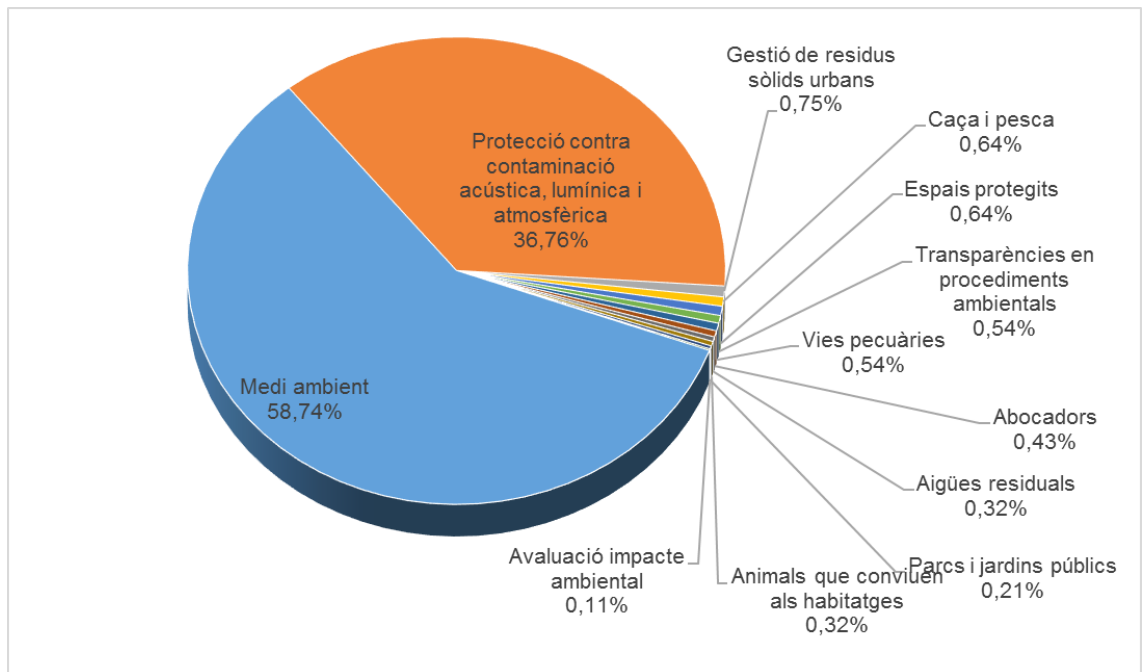
c) MEDI AMBIENT

1. Introducció

Durant l'any 2016 vam rebre en la institució un total de 933 queixes sobre esta matèria, davant de les 615 que s'hi van presentar en 2015; 1.783 en 2014 i 3.513 en 2013.

2. Medi ambient

Àrea de Medi ambient	queixes
Medi ambient	548
Protecció contra contaminació acústica, lumínica i atmosfèrica	343
Gestió de residus sòlids urbans	7
Caça i pesca	6
Espais protegits	6
Transparències en procediments ambientals	5
Vies pecuàries	5
Abocadors	4
Aigües residuals	3
Animals que conviuen als habitatges	3
Parcs i jardins públics	2
Avaluació impacte ambiental	1
Total àrea Medi ambient	933



3. Contaminació acústica

Queixa núm. 1512856

Objecte: diversos ciutadans, aproximadament 93, van denunciar les molèsties que suportaven injustament com a conseqüència de l'acumulació de locals d'oci i de bars als carrers d'Emilio Gascó Contell, de l'Explorador Andrés, a la plaça del Cedre i a la plaça de Grabador Peleguer de València.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de València ens va informar de les mesures preses contra la contaminació acústica, que estan sent objecte d'estudi, així com de les reunions mantingudes amb els col·lectius afectats.

Resolució: es va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de València que, en l'àmbit de les seues competències, en relació amb les pràctiques de consum d'alcohol a la via pública, continuara prenent les mesures que calgueren per a la comprovació i el seguiment d'aquestes conductes, i tramitara les denúncies corresponents i els expedients sancionadors per dispensació i consum d'alcohol.

De la mateixa manera, i pel que fa a les molèsties que els veïns suporten injustament per l'acumulació de locals a la zona de referència i per l'aglomeració de persones als locals situats a les vies públiques (com a conseqüència directa dels botellons que s'hi fan), es va recomanar que es continuaren adoptant i aplicant les mesures que calgueren per a determinar la intensitat de les molèsties denunciades i, si s'escau, per a pal·liar o minimitzar l'impacte que aquestes provoquen en el dret dels ciutadans al gaudi d'un medi ambient adequat.

Les recomanacions van ser acceptades per l'Ajuntament de València.

Queixa núm. 1600346

Objecte: diversos col·lectius van denunciar l'existència de deficiències i incompliments per part de les administracions en l'execució de les instal·lacions ferroviàries corresponents a l'AVE, que produeixen molèsties acústiques greus, inundacions als baixos i els habitatges, i d'altres que s'hi exposen.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament d'Alacant va informar que, després de fer-hi els mesuraments sismomètrics que superaven els nivells de qualitat acústica, es van traslladar al Ministeri de Foment, RENFE, ADIF i AVANT perquè aquests hi adoptaren mesures correctores. Igualment, indicaven que, per part d'AVANT, s'havien de fer els projectes que porten al soterrament total de les vies; i, quant als problemes d'inundacions, l'acumulació d'aigües va estar causada per l'escassa obertura de reixetes, i està prevista la substitució d'aquestes per unes altres de més pas.

Per la seua banda, ADIF va informar que s'han iniciat els tràmits per a la contractació d'un estudi acústic, i enumera un seguit de mesures preses per a evitar immissions acústiques.

Resolució: es va recomanar a l'Ajuntament d'Alacant:

1. Adoptar totes les mesures legals que calguen per a eliminar la contaminació acústica greu que suporten injustament els nombrosos veïns afectats de la zona.
2. Ordenar l'execució dels treballs de neteja que calguen per a mantindre els terrenys de les instal·lacions ferroviàries en un bon estat de conservació.
3. Incrementar al màxim els contactes amb les entitats estatals i autonòmiques competents per a aconseguir el soterrament de la totalitat de les vies.

L'Ajuntament no va acceptar expressament les nostres recomanacions, i ens va enumerar les actuacions dutes a terme per a intentar resoldre les molèsties denunciades.

Queixa núm. 1600366

Objecte: la interessada es va dirigir a aquesta institució per a denunciar les insuportables molèsties acústiques que suporta al seu habitatge com a conseqüència de la música, els crits i sorolls generats pels joves que acudeixen al local ubicat davall de la seua casa.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Riba-roja de Túria ens va informar de les activitats que, en matèria de policia d'activitats, s'han dut a terme en relació amb el local denunciat, i s'ha requerit a la policia que exercisca més control sobre l'activitat exercida a l'establiment esmentat.

Resolució: es va recomanar a l'Ajuntament de Riba-roja de Túria que incrementara la vigilància policial de l'activitat exercida a l'establiment esmentat per a eliminar les molèsties acústiques denunciades per l'autora de la queixa. La recomanació va ser acceptada.

Queixa núm. 1600525

Objecte: l'interessat va assenyalar que, mitjançant un escrit presentat amb data 11 d'agost de 2015, va denunciar l'incompliment de l'ordenança municipal de sorolls per part del vehicle de neteja que exerceix aquesta activitat des de les 7 del matí, inclosos dissabtes i festius, i no ha rebut cap contestació fins al moment.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament d'Oliva ens va informar que, arran de la denúncia de l'interessat, es va donar ordre expressa a l'empresa de neteja de no començar els treballs de neteja abans de les 8.00 hores.

Resolució: l'Ajuntament d'Oliva va acceptar la nostra recomanació, que assenyalava que, en compliment de l'ordenança municipal de sorolls i vibracions, s'adoptaren les mesures que calgueren perquè els treballs de neteja de la via pública es feren a partir de les huit del matí.

Queixa núm. 1601813

Objecte: la interessada va denunciar les molèsties que suporta com a conseqüència de la tinença d'animals de corral a una finca adjacent a la seua.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Nules va assenyalar que es va tramitar un expedient sancionador, i va imposar a la titular del corral una sanció, si bé s'hi ha

comprovat que el problema persisteix, i està prevista la creació d'una unitat de mediació policial per a assignar-li, entre altres assumptes, el referit en la queixa.

Resolució: es va recomanar a l'Ajuntament de Nules que continuara impulsant l'adopció i l'execució de les mesures necessàries per a conservar l'immoble de referència en condicions de seguretat i salubritat adequades. La recomanació va ser acceptada per l'Ajuntament de Nules, el qual ens va informar de la imposició de noves sancions com a conseqüència de les reiterades denúncies, així com de la intervenció de la unitat de mediació, que va aconseguir un compromís entre les parts.

Queixa núm. 1601867

Objecte: es van denunciar les molèsties que l'interessat suporta al seu habitatge com a conseqüència de l'activitat de càrrega i descàrrega de mercaderies que es fa al magatzem de supermercat que hi ha davall.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Torrent va enumerar les intervencions de la policia local en aquest cas, i va assenyalar que s'ha aconseguit que les operacions de càrrega i descàrrega es facen en l'horari previst, a partir de les huit del matí.

Resolució: es va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Torrent que adoptara totes les mesures legals que calgueren per a eliminar la contaminació acústica que suporta injustament l'autor de la queixa i per a aconseguir el compliment real i efectiu de l'horari de càrrega i descàrrega imposat per l'Ordenança de mobilitat i circulació de Torrent (des de les 9.30h). L'Ajuntament de Torrent va acceptar la nostra recomanació i ens va remetre informació sobre les mesures adoptades per a complir-la.

Queixa núm. 1602983

Objecte: l'autor de la queixa va denunciar les molèsties acústiques que suporta al seu habitatge, sobretot, a partir de les sis del matí, quan comencen a circular tractors i camions pesats pel pas de vianants elevat que s'ha col·locat a l'encreuament de dos carrers enfront de sa casa.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament d'Alginet va assenyalar que la col·locació dels passos elevats respon exclusivament a un tema de seguretat viària: el tram on està situat és un punt negre.

Resolució: es va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alginet que s'emetera un informe per part de la policia local sobre si aquest pas elevat compleix tots els requisits exigits per l'Ordre FOM/3053/2008, de 23 de setembre, i es que valoraren les diverses mesures que cal prendre per a eliminar al màxim possible els sorolls provocats pel pas dels vehicles. L'Ajuntament d'Alginet va acceptar la nostra recomanació, i ens va remetre els informes emesos, així com una providència de l'alcaldia per la qual s'ordena la substitució de senyals de limitació de velocitat a 30 km/h, a fi d'ajustar-se a la legislació vigent.

Queixa núm. 1603431

Objecte: es va denunciar que el funcionament de dos locals produeix molèsties pel volum de la música, els sorolls i la manca de delimitació de les terrasses , etc. A més, cal assenyalar que, per al cas d'un dels establiments, s'han tramitat diverses queixes en aquesta institució des de l'any 2012.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament d'Elx en va informar que ha requerit els titulars dels establiments perquè regularitzen la seua situació.

Resolució: l'Ajuntament d'Elx va acceptar la nostra recomanació, en què s'instava a prendre les mesures legals que calgueren per a eliminar la contaminació acústica, i ens va informar que s'havia iniciat un expedient per al tancament dels establiments.

Queixa núm. 1603452

Objecte: l'interessat, juntament amb 25 persones més, manifestava que el seu habitatge es troba ubicat enfront d'una plaça on hi ha diversos locals cedits per l'Ajuntament de Xirivella a l'Associació de Veïns Penya Ciclista i els Clavaris de Sant Ramon, fet que produeix moltes molèsties per les seues reunions i celebracions, que han sigut denunciades moltes vegades davant de l'Ajuntament, però no s'han adoptat mesures respecte d'això.

Resposta de l'Administració: després de diversos requeriments, l'Ajuntament de Xirivella no va remetre cap informe respecte d'això.

Resolució: vam recomanar a l'Ajuntament de Xirivella que, fent ús de les seues competències en matèria de protecció contra la contaminació acústica, girara visita d'inspecció a fi de comprovar les molèsties denunciades per l'interessat, i adoptara, si s'escau, les mesures legals previstes per a evitar-les, per a complir amb el que disposa la legislació aplicable i amb l'Ordenança municipal sobre protecció de la contaminació acústica. Igualment, vam recomanar que, com a titular dels locals on s'exerceixen les activitats que són l'origen de les molèsties, determinara les normes que regulen l'ús i les seues limitacions, a fi d'evitar les contínues denúncies dels veïns.

Finalment, li vam fer el recordatori del deure legal que s'extrau de l'article 19.1 de la Llei reguladora del Síndic de Greuges, quant a l'obligació de tots els poders públics de prestar auxili a aquesta institució amb caràcter preferent i urgent en les seues investigacions.

L'Ajuntament de Xirivella va remetre un informe en què assenyala les mesures adoptades per a evitar les molèsties denunciades, així com l'acceptació de les nostres recomanacions.

Queixa núm. 1603482

Objecte: l'interessat denunciava les molèsties que estava suportant injustament des de fa anys pel funcionament irregular d'una activitat de restaurant que es troba als baixos de l'edifici on resideix a la ciutat d'Alacant.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament d'Alacant va remetre un informe en què s'assenyalen les actuacions dutes a terme en relació amb aquest local, destinades a regularitzar la situació.

Resolució: es va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que adoptara, en el marc de l'expedient de referència, totes les mesures que resultaren pertinents (inclòs el tancament del local que no té autorització per al seu funcionament) per a garantir que l'activitat de referència aduega el funcionament als mandats normatius continguts en la Llei 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica i als nivells màxims permesos d'emissions sonores. I que amb això assegurara que no es produeixen emissions de sorolls superiors als permesos legalment i s'assolira conciliació efectiva de l'exercici de l'activitat de referència amb el dret al descans dels veïns.

L'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació i ens va informar que s'havia decretat el tancament del local de referència.

Queixa núm. 1603486

Objecte: una comunitat de propietaris es va adreçar a aquesta institució per a denunciar les insuportables molèsties acústiques que suporten els veïns com a conseqüència de l'activitat musical desenvolupada per un pub, el qual ha col·locat tendals i vetladors en l'exterior sense llicència municipal. Van indicar que, amb data 10 d'abril de 2013, van sol·licitar accedir als expedients sancionadors incoats però no havien rebut cap contestació municipal fins al moment. A més, l'establiment incompleix amb la normativa de patrimoni cultural valencià pel que fa a la protecció del bé d'interès cultural Torre Ansaldo on està ubicat el restaurant.

Resposta de l'Administració: es va sol·licitar un informe a l'Ajuntament d'Alacant, que ens va informar d'un total de quatre expedients sancionadors incoats i resolts amb la imposició de sancions, i que van ser objecte de consulta pels interessats. Per la seua banda, la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport ens va indicar que s'hi faria visita d'inspecció per a comprovar si hi havia alguna actuació irregular. Finalment, Presidència de la Generalitat ens va informar que l'Agència de Seguretat i Resposta a les Emergències va informar de l'obertura d'un expedient sancionador, del qual van ser informats els interessats.

Resolució: les recomanacions dirigides a l'Ajuntament d'Alacant, la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i Presidència de la Generalitat, amb la finalitat d'evitar les molèsties denunciades, van ser acceptades.

Queixa núm. 1606849

Objecte: la interessada va denunciar les molèsties produïdes per la instal·lació d'una falla i les activitats que s'hi exercien.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de València va assenyalar que no hi havia intervencions en relació amb les molèsties provocades per la falla, i va enumerar les autoritzacions amb les quals aquesta compta.

Resolució: es va recomanar a l'Ajuntament de València que s'adoptaren totes les mesures que calgueren per a compatibilitzar al màxim possible la celebració de les festes falleres amb el dret al descans nocturn de les persones; la resolució va ser acceptada.

Queixa núm. 1610836

Objecte: la interessada va denunciar les molèsties que està suportant injustament i denunciant des de l'any 2011, com a conseqüència dels sorolls que procedeixen de l'aglomeració de persones en un parc infantil que hi ha enfront de l'habitatge on resideix.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de València ens va informar de les actuacions que es van dur a terme a la zona, i que s'hi havia restablert un servei especial de control d'activitats de botelló.

Resolució: vam recomanar a l'Ajuntament de València que continuara prenent les mesures necessàries per a la comprovació i el seguiment d'aquestes conductes, i que tramitara les denúncies corresponents i els expedients sancionadors per dispensació i consum d'alcohol, així com que es continuaren adoptant i aplicant totes les mesures que calgueren per a determinar la intensitat de les molèsties denunciades i, si s'escau, per a pal·liar o minimitzar l'impacte que aquestes provoquen en el dret dels ciutadans al gaudi d'un medi ambient adequat. Aquestes recomanacions van ser acceptades per l'Ajuntament de València.

Queixa núm. 1610959

Objecte: el ciutadà manifestava que s'havia dirigit diverses vegades a l'Ajuntament de Benimeli per a denunciar l'incompliment de l'Ordenança municipal de convivència pels tocs de campanes de l'església, que transmeten totes les hores del dia i de la nit per duplicat, però que fins al moment no havia obtingut resposta.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Benimeli ens va indicar que es va donar resposta a l'interessat i que s'està tramitant el corresponent expedient, i resulta sorprenent que s'afirme que se supera el nivell de decibels sense que s'acredite aquesta afirmació.

Resolució: l'Ajuntament de Benimeli va acceptar la nostra recomanació, en què s'indicava que s'hi dugueren a terme els mesuraments sonomètrics a fi de comprovar el nivell de soroll, i si aquest excedira els límits legals, que s'adoptaren les mesures corresponents.

4. Aigües residuals

Queixa núm. 1601871

Objecte: la interessada va assenyalar que, mitjançant un escrit presentat amb data 2 d'octubre de 2015, ha denunciat en l'Ajuntament de Castelló les insuportables molèsties que suporta al seu habitatge com a conseqüència de les fortes olors emanades per la

depuradora, així com del constant trànsit de camions que transporten els residus sòlids sense tapar.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Castelló ens va informar de l'estudi constant a què se sotmeten les instal·lacions per a la seua millora contínua, del compliment dels objectius mediambientals i de la minimització de les molèsties generades.

Resolució: l'Ajuntament de Castelló va acceptar la nostra recomanació, i es va comprometre a prendre més mesures per a reduir al màxim possible les olors nauseabundes generades per la depuradora i a eliminar les molèsties provocades pel trànsit dels camions cisterna que s'hi dirigeixen.

5. Animals

Queixa núm. 1601827

Objecte: l'Associació Nacional per a la Protecció i el Benestar dels Animals denunciava la falta de resposta de l'Ajuntament d'Almenara en relació amb la petició de no regalar ànecs vius en la festa denominada Solta de l'Ànec, feta amb ànecs de plàstic.

Resposta de l'Administració: en cas d'adquirir aquests animals per a lliurar-los com a trofeus, es faria amb absolut compliment de la normativa que s'hi aplique.

Resolució: l'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació, que assenyalava que s'adoptaren les mesures que calgueren per a garantir, en el seu àmbit de competència, l'efectivitat de la prohibició de donacions d'animals com a premi, reclam publicitari, recompensa o regal de compensació per altres adquisicions de naturalesa diferent de la transacció onerosa d'animals.

6. Impacte ambiental

Queixa núm. 1600889 i 528 més

Objecte: en el seu escrit inicial de queixa, els promotors de l'expedient denuncien l'estat d'insalubritat que presenten els barrancs de Gaianes i Barxeta al seu pas pel barri de Quatre Camins del nucli urbà de Carcaixent. En aquest sentit, els interessats descriuen la situació de brutícia i de males olors que han de suportar injustament, i reclamen a les administracions implicades que adopten les mesures pertinents per a pal·liar la situació que suporten i garantir l'adequat estat de conservació i salubritat dels esmentats barrancs al seu pas pel nucli urbà.

Resposta de les administracions:

La Confederació Hidrogràfica del Xúquer va informar de l'existència d'informes sobre abocaments d'aigües residuals al marge dret del barranc de Gaianes, per la qual cosa va requerir l'Ajuntament de Carcaixent però no va obtindre resposta, i va iniciar un expedient sancionador.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Carcaixent ens va indicar que, després de comprovar l'existència dels abocaments, va sol·licitar la neteja de barrancs a la Diputació de València, i va sol·licitar l'autorització corresponent a la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

Resolució: a la vista de la informació rebuda sobre les actuacions dutes a terme per les administracions implicades per a resoldre el problema denunciat, vam tancar la queixa.

Queixa núm. 1608646

Objecte: l'Associació de Veïns Gran Via Sud-Port es va dirigir a aquesta institució per a denunciar la insuportable contaminació atmosfèrica que suporten injustament els veïns que viuen al voltant dels molls del port d'Alacant, com a conseqüència del funcionament sense llicència ambiental d'unes quantes empreses que gestionen diàriament grans quantitats de material pulverulent a l'aire lliure, i l'incompliment de recomanacions anteriors sobre aquesta problemàtica.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural ens va informar que aquestes activitats estan sotmeses al règim de llicència ambiental, i és competència de l'Ajuntament d'Alacant, a qui es va dirigir perquè informara de les actuacions dutes a terme; igualment, es va dirigir a l'autoritat portuària, qui va sol·licitar autorització d'emissions per a l'activitat de càrrega i descàrrega de material pulverulent al Port d'Alacant, i s'hi van detectar les deficiències que s'han notificat.

Per la seua banda, l'Ajuntament d'Alacant ens informà del requeriment efectuat a l'autoritat portuària d'Alacant perquè sol·licitara la corresponent llicència ambiental.

Resolució: es va demanar a la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural de la Generalitat Valenciana i a l'Excm. Ajuntament d'Alacant que, en compliment de les nostres anteriors recomanacions de dates 9 de febrer de 2009 (queixa núm. 071249) i 20 d'octubre de 2014 (queixa núm. 1400423), s'adoptaren totes les mesures legals que calgueren per a evitar l'exercici d'unes activitats contaminants sense l'autorització autonòmica d'emissions a l'atmosfera, sense la llicència municipal ambiental i sense mesures correctores eficaces que eliminen totalment la contaminació existent, les quals estan afectant el dret fonamental a la inviolabilitat del domicili i als drets constitucionals a la protecció de la salut (art. 43), a un medi ambient adequat (art. 45) i a un habitatge digne (art. 47) dels veïns que suporten aquesta situació injusta des de fa més de 10 anys, i que es faça amb audiència prèvia a les empreses o titulars de les instal·lacions

La Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural ha acceptat la recomanació, i estem a l'espera de la resposta per part de l'Ajuntament d'Alacant.

7. Espais protegits

Queixa núm. 1600518

Objecte: la interessada, en nom i representació d'una mercantil, va manifestar que esperava un informe sobre el Pla de restauració integral que es va presentar, per a passar a concessió minera derivada d'un permís d'investigació.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball de la Generalitat Valenciana ens va informar que:

(...) durant tot aquest temps, des de la sol·licitud de data 29 de novembre de 2005, fins que la mercantil va presentar una queixa davant del Síndic de Greuges, s'han encadenat tot un seguit d'informes negatius per part de la Direcció General de Medi Ambient referents al Pla de restauració integral. Per aquest motiu, l'expedient relatiu a la concessió es troba paralitzat, sense que s'haja pogut resoldre per part d'aquest Servei Territorial (...).

Per la seua banda, la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural ens informa de les actuacions dutes a terme, i que es van emetre fins a 8 informes desfavorables.

Resolució: tant la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, com la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural de la Generalitat Valenciana van acceptar la nostra recomanació, que indicava que, dins del seu respectiu àmbit competencial, extremen els seus esforços per a impulsar la tramitació administrativa i la resolució de la sol·licitud de concessió minera derivada del permís d'investigació.

8. Vies pecuàries

Queixa núm. 1600072

Objecte: l'interessat, en nom i representació de l'Associació per a la Defensa de les Vies Pecuàries, es va dirigir a aquesta institució per a manifestar, mitjançant un escrit presentat amb data 30 d'octubre de 2014, que va sol·licitar informació ambiental sobre el tall de les vies pecuàries com a conseqüència de les obres d'ampliació del tercer carril de la A-3 a la província de València. Com que no va rebre resposta, va tornar a presentar escrits amb dates 17 de juliol i 13 de novembre de 2015.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural ens va indicar que es va emetre un informe del cap de Secció de Gestió Forestal amb data 1 d'agost de 2013 en relació amb les obres esmentades.

Resolució: la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural va acceptar la nostra recomanació que es prengueren les mesures que calgueren per a restaurar totes les vies pecuàries afectades per aquelles obres.

Queixa núm. 1607548

Objecte: l'interessat, substancialment, manifestava que, en data 12 de febrer de 2016, va presentar davant de la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural un escrit en què denunciava l'execució d'unes obres en una via pecuària, i va sol·licitar l'obertura del corresponent procediment de restauració de la legalitat urbanística conculcada, així com del procediment sancionador per les infraccions que pogueren haver-se comés, sense que s'haja obtingut resposta fins al moment.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural ens va informar que no es pot incoar expedient sancionador en matèria de vies pecuàries, atés que no es pot determinar si els fets denunciats envaeixen o no la via pecuària ja que en mancar aquesta no té la corresponent delimitació i amollonament.

Resolució: es va recomanar a la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural que, fent ús de les seues competències en matèria d'administració, de conservació, de millora, de recuperació, de tutela i de defensa de les vies pecuàries, investigara la presumpta ocupació de la via pecuària de referència (via pecuària Assagador o Colada de Terranova) al terme municipal d'Oliva, i iniciara, si s'escau, les accions que corresponguen. Aquesta recomanació es troba pendent de ser acceptada o no en la data d'elaboració d'aquest informe anual.

9. Abocadors

Queixa núm. 1610277

Objecte: una associació de veïns es va dirigir a aquesta institució per a denunciar les molèsties greus que suporten des de fa molts anys els veïns de la zona de la Coveta i de la Venta Lanuza per les pudors fortes i nauseabundes emanades des de la planta de residus de les Canyades, al municipi del Campello, una situació que havia sigut objecte d'una resolució d'aquesta institució en 2011.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural va indicar que es trobava en procés de revisió de l'autorització ambiental integrada, atorgada a l'empresa que gestiona la planta. L'Ajuntament del Campello va remetre un informe sobre les actuacions dutes a terme o en tràmit, tant per l'Ajuntament com pel Consorci de Residus de la Marina.

Resolució: l'Ajuntament del Campello, el Consorci de Residus de la Marina i la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural van acceptar la nostra recomanació, que indicava que, en compliment de la nostra anterior recomanació de data 15 d'abril de 2011, s'adoptaren mesures realment eficaces per a eliminar les fortes olors que estan afectant greument la salut dels veïns de la zona.

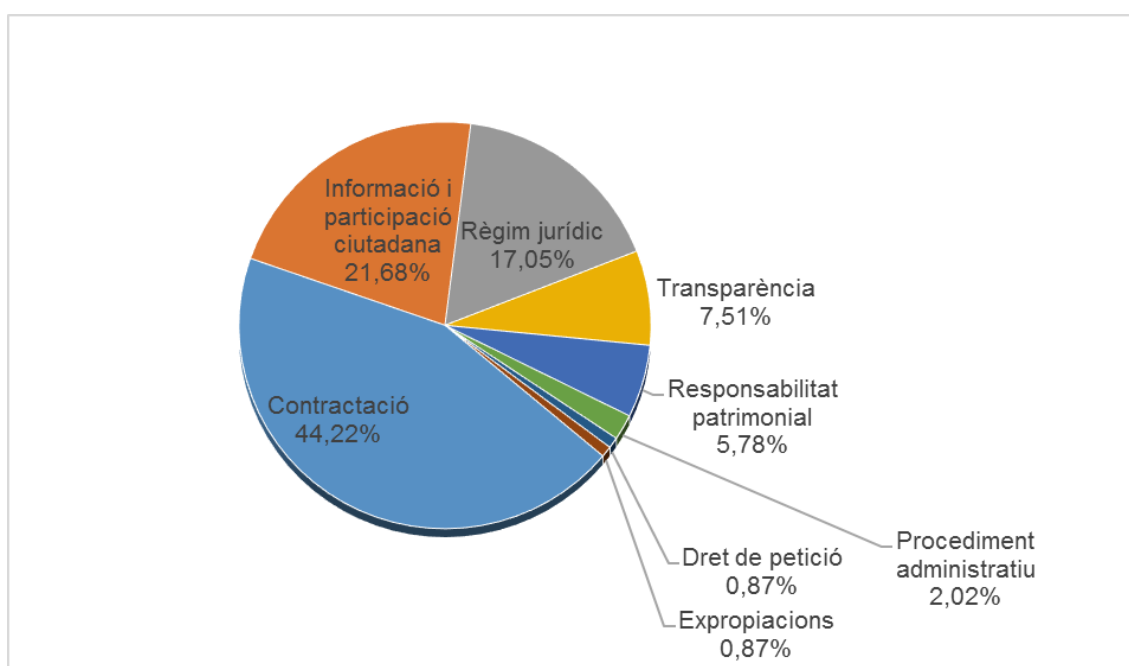
V. SERVICIS PÚBLICS LOCALS I RÈGIM JURÍDIC

1. Introducció

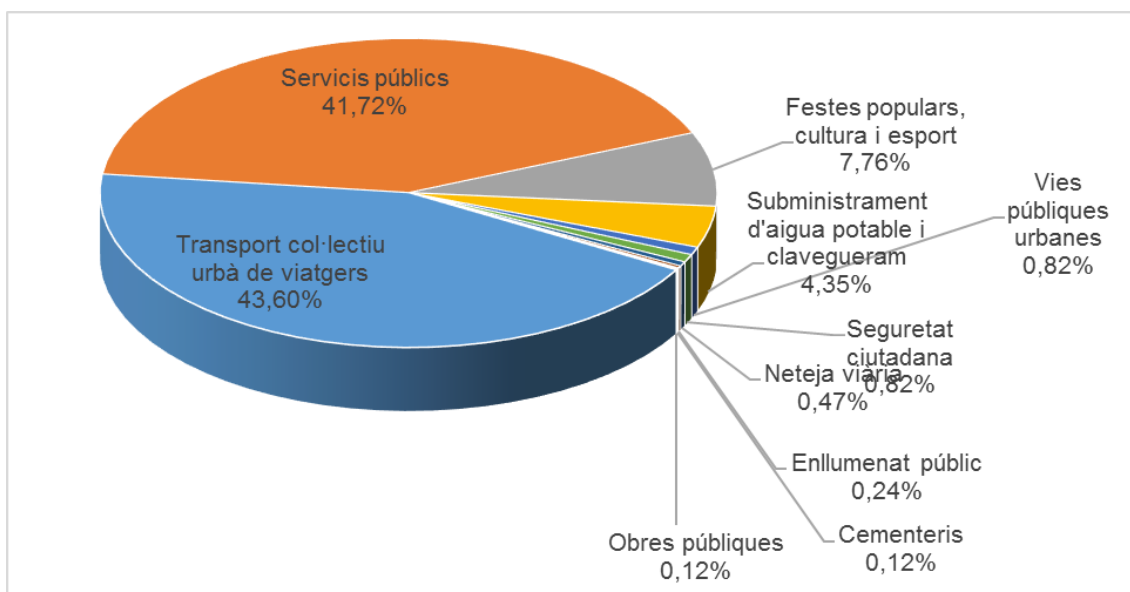
Les queixes formulades per la ciutadania sobre esta matèria durant el 2016 van sumar un total de 851, davant de les 588 presentades en 2015, 1.929 en 2014 i 419 en 2013. En materia de Régimen Jurídic les queixes van sumar 346.

2. Servis públics i règim jurídic de les entitats locals en xifres

Àrea de Règim jurídic	queixes
Contractació	153
Informació i participació ciutadana	75
Règim jurídic	59
Transparència	26
Responsabilitat patrimonial	20
Procediment administratiu	7
Dret de petició	3
Expropiacions	3
Total àrea de Règim jurídic	346



Àrea de Servicis públics Locals	queixes
Transport col·lectiu urbà de viatgers	371
Servicis públics	355
Festes populars, cultura i esport	66
Subministrament d'aigua potable i clavegueram	37
Vies públiques urbanes	7
Seguretat ciutadana	7
Neteja viària	4
Enllumenat públic	2
Cementieris	1
Obres públiques	1
Total àrea de Servicis públics locals	851



3. Servicis públics

3.1. Subministrament d'aigua potable

Queixa núm. 1503863

Objecte: l'interessat manifestava la disconformitat que la comunitat a què representa sosté davant dels rebuts que, des de l'any 2011, li són girats per l'empresa concessionària del servici de subministrament d'aigua potable (Hidraqua) del municipi d'Elda, a partir de les lectures efectuades pel comptador de control situat a l'entrada de la urbanització. Els promotors de l'expedient assenyalaven que, a pesar d'haver sol·licitat a aquella Administració que s'adoptaren les mesures necessàries per a determinar la correcció dels rebuts i, espacialment, tot i haver sol·licitat que fóra substituït el comptador de control, no havien obtingut una solució al problema que tenen.

Resposta de l'Administració: davant de la falta d'acord entre la comunitat de propietaris i el servici d'aigües gestionat per Hidraqua, es proposa suprimir el comptador de control per part del servici d'aigües i col·locar la bateria de comptadors o comptadors individuals de manera que complisca amb el Reglament d'aigües.

Resolució: l'Ajuntament d'Elda no va acceptar la nostra recomanació que, fent ús de les competències que li són assignades, com a titular de la prestació del servici de proveïment d'aigua potable al municipi, impulsara les mesures necessàries per a donar solució al problema que els promotors de l'expedient de queixa han estat suportant i han denunciat, ja siga mitjançant la investigació i, si escau, reparació de les anomalies detectades pels residents a la urbanització de referència, ja siga mitjançant la seua retirada i substitució per comptadors individuals, o per una bateria de comptadors, a la qual fa referència l'informe de l'empresa concessionària.

Així mateix es va recomanar que, fins que s'arbitraren i s'executaren aquestes actuacions, s'hi adoptaren les mesures necessàries per a evitar que la facturació que es fa com a resultat de les possibles fuites o pèrdues detectades gràcies al comptador de control de referència determine l'abonament de quantitats que puguen implicar una duplictat de costos respecte dels quals ja estan abonant individualment els promotors de l'expedient de queixa.

Queixa núm. 1511294

Objecte: l'interessat exposa que, tot i el temps que ha transcorregut, l'Ajuntament de San Antonio de Benagéber no havia adoptat les mesures necessàries per a complir les recomanacions efectuades en l'expedient de queixa núm. 1400473, en matèria d'accés a informació ambiental relacionada amb el proveïment d'aigua potable al municipi.

Resposta de l'Administració: l'Administració ens va informar que s'havia remés al promotor de l'expedient la informació sol·licitada sobre les analítiques d'aigua del servici de proveïment domiciliari.

Resolució: l'Administració va acceptar la recomanació que li vam dirigir perquè, en consideració a la legislació analitzada en el cos de la resolució emesa i d'acord amb les obligacions que n'emanen, es valoraren les peticions d'informació activa que havien

sigut efectuades pels interessats en relació amb el servei de proveïment d'aigua potable, a fi d'afavorir un major accés dels ciutadans a la informació ambiental.

Queixa núm. 1511508

Objecte: la promotora de l'expedient denuncia la contaminació de l'aigua que se subministra als seus habitatges, com a conseqüència de la utilització, per part de la Comunitat de Regants de San Cayetano, de la mateixa canonada que els en proveeix.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Crevillent ens informa de l'existència d'una important discrepància entre l'Associació de Regants Els Pontets i la Comunitat de Regants San Cayetano per la utilització de la canonada que proveeix d'aigua ambdues societats.

Resolució: l'ajuntament de Crevillent va acceptar la recomanació que li formulàrem, en el sentit de redactar i aprovar el projecte d'ampliació de la xarxa de distribució d'aigua potable per a les cases ubicades als Pontets, amb indicació del seu finançament, el qual podria comptar o no amb la participació dels propietaris afectats.

Així mateix, va acceptar la recomanació que, amb l'examen previ de la situació de cadascun dels habitatges ubicats als Pontets, hi atorgara la primera ocupació o autoritzara el proveïment d'aigua potable a aquells habitatges que compliren els requisits legals i es trobaren en alguna de les situacions descrites, i exercira les seues competències en matèria de restauració de la legalitat urbanística respecte d'aquelles actuacions que siguen il·legalitzables.

Queixa núm. 1512851

Objecte: disconformitat amb la facturació girada per l'empresa concessionària del servei de subministrament d'aigua potable en l'Ajuntament de Torrevieja en cas de fuga d'aigua per avaria de la xarxa interna de l'habitatge.

Resposta de l'Administració: l'Administració va remetre un informe en què s'indiquen les mesures adoptades per a facilitar l'aplicació d'una tarifa per fuga d'aigua i també el pagament de la factura resultant d'això.

Resolució: l'Ajuntament de Torrevieja no va acceptar la nostra recomanació en el sentit que s'inste AGAMED a rectificar la factura a què fa referència l'interessat en els conceptes relatius a consum de clavegueram i consum de cànon de sanejament, tot prenent com a base imposable d'ambdós conceptes 13 m³, consum mitjà de l'interessat.

Queixa núm. 1512877

Objecte: el promotor de l'expedient manifesta que l'any 2005 va comprar una finca a què li faltava el subministrament d'aigua potable, el tràmit del qual estava en curs per la immobiliària que li la va vendre. La immobiliària va tancar i l'Ajuntament de Banyeres de Mariola no li concedeix les autoritzacions necessàries per al subministrament d'aigua potable, tot al·legant que es tracta d'una edificació il·legal.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament ens va remetre un informe en què s'arribava a les conclusions següents:

Primera. L'exigència de l'establiment i la prestació del servei de proveïment d'aigües només és possible dins del nucli urbà, ja que aquest servei és propi del sòl urbà o urbanitzable. Si qualsevol habitatge o explotació situat fora del nucli urbà poguera exigir l'establiment d'un servei, implicaria un cost desorbitat i inassolible en benefici particular d'un o d'uns pocs ciutadans.

Segona. La connexió s'ha d'atorgar amb la sol·licitud prèvia de la corresponent llicència d'obres. D'aquesta manera, no es podria atorgar en el present cas en comportar una obra de millora o revaloració d'un habitatge sense llicència de construcció ni d'ocupació.

Tercera. Cal incoar expedient per a restaurar la legalitat urbanística respecte de les obres sobre les quals no ha caducat l'acció.

Resolució: l'Ajuntament de Banyeres de Mariola va acceptar la recomanació emesa, en el sentit que, amb els tràmits legals previs que es consideraren escaients, s'autoritzara en el menor termini possible el subministrament d'aigua potable a l'habitatge objecte de la queixa.

3.2. Vies públiques urbanes

Queixa núm. 1505761

Objecte: l'interessat substancialment denunciava el mal estat de conservació que presentava el carrer Roses de la Urbanització Bella Vista–Monte Pego (mal estat del paviment, absència d'enllumenat públic o falta de senyalització viària), i sol·licitava la reparació d'aquests desperfectes i deficiències.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Pego ens informa sobre les actuacions realitzades en l'expedient de referència i, especialment, sobre els tràmits que cal dur a terme en relació amb la resolució del procediment d'execució subsidiària de les obres d'urbanització de referència, davant de l'incompliment de l'agent urbanitzador.

Resolució: l'Administració va acceptar la recomanació emesa perquè, en el sentit plasmat en l'informe remès per l'Ajuntament de Pego, es continuen adoptant totes les mesures que resulten necessàries per a aconseguir l'execució efectiva de les obres d'urbanització de referència, entre aquestes, els procediments d'execució subsidiària a què es refereix l'informe municipal emés.

Queixa núm. 1512715

Objecte: l'interessat manifesta la seua disconformitat amb l'incompliment municipal de la Recomanació emesa pel Síndic de Greuges amb data 7 de maig de 2014, en relació amb la queixa núm. 1318814:

Es recomana a l'Excm. Ajuntament de Moncada que adopte totes les mesures que siguin necessàries per a incrementar al màxim possible la seguretat

viària del carrer 117 de Masies i garantir la seua absoluta accessibilitat per a les persones discapacitades.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Moncada informa que s'ha realitzat un pas de vianants addicional als ja existents al carrer 117 cantó amb carrer 123. Així mateix, s'hi indica que s'estava estudiant la possibilitat de la inclusió d'actuacions addicionals dins de l'obra eliminació de barreres arquitectòniques Zona Urbana 2015, integrada en el Pla d'inversions financerament sostenibles de la Diputació de València.

Resolució: l'Administració ens informa que accepta la recomanació emesa en el sentit que extremaren els seus esforços per a incrementar al màxim possible la seguretat viària del carrer 117 de Masies i garantir la seua absoluta accessibilitat per a les persones amb mobilitat reduïda.

Queixa núm. 1512787

Objecte: la promotora de l'expedient es dirigeix al Síndic de Greuges per denunciar les insuportables molèsties acústiques que suporten els seus pares al seu habitatge com a conseqüència de l'estrepitosa activitat musical que té lloc al referit establiment i l'activitat de botelló que es du a terme a la seua part exterior.

Així mateix, sol·licita l'asfaltat del carrer Segura per a evitar els problemes de bloqueig de la seua única eixida quan coincideixen els clients de la discoteca i els aficionats que acudeixen a l'estadi a veure el Club Esportiu Castelló. L'autora de la queixa insisteix a denunciar la situació de perill en què es troben els veïns en no poder accedir-hi l'ambulància o els bombers en cas de necessitat.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Castelló de la Plana ens indica que:

(...) la discoteca sala de ball disposa de llicència en vigor i compleix amb els requisits tècnics legals per a això (...) l'activitat genera l'afluència de públic en els seus voltants, el qual és causant de crits, actes indecorosos a la via pública i consum de begudes amb la utilització d'elements sonors a gran volum (...) per part d'aquesta Policia Local es realitza vigilància alterna de la zona, i s'aconsegueix mitjançant la presència policial una disminució considerable de les molèsties, les quals s'incrementen automàticament quan les unitats policials abandonen el lloc (...).

Quant a l'asfaltat del carrer Segura, res s'indica en l'informe municipal remés a aquesta institució.

Resolució: l'Ajuntament de Castelló de la Plana va acceptar la recomanació emesa en el sentit que es continuaren adoptant totes les mesures necessàries per a eliminar les greus molèsties acústiques que injustament estan suportant els pares de l'autora de la queixa, així com aconseguir l'asfaltat del carrer Segura per a permetre l'accés als vehicles d'emergència (policia, bombers i ambulància).

Queixa núm. 1602994

Objecte: el promotor de l'expedient de queixa manifesta que encara no s'han eliminat o adequat a la normativa vigent els passos de vianants elevats de determinades vies públiques del municipi de Montserrat.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Montserrat ens indica que: “(...) en l'actualitat, l'Ajuntament de Montserrat té com a finalitat eliminar els passos o reductors de velocitat (...) cosa que es realitza d'acord amb el seu cost econòmic i tenint en compte la situació econòmica actual (...)”.

Resolució: l'Administració accepta la recomanació emesa perquè, tenint en compte el temps transcorregut, adopte les mesures necessàries per a eliminar progressivament els passos o reductors de velocitat d'acord amb les disponibilitats pressupostàries existents en cada moment.

Queixa núm. 1513218

Objecte: la interessada sol·licita la reobertura de la carretera d'accés a l'avinguda Riu Tajo, Benimar 2 des del carrer València. El tancament de la via pública, segons ens assenyalava la promotora de l'expedient, provoca als veïns residents molèsties, ja que es desvia el trànsit per altres vies, que han d'assumir una major congestió de trànsit i també es dificulta l'accés dels vehicles d'emergències (ambulàncies, bombers) a les vies involucrades, de manera que es produeix una complicació a l'hora d'atendre les situacions d'urgència.

Resposta de l'Administració: els ajuntaments implicats (Benijófar i Rojales) ens remeten sengles informes sobre l'estat de les vies públiques afectades i sobre les actuacions susceptibles d'adopció per a resoldre el problema que experimenten els ciutadans.

Resolució: es recomana a les administracions implicades que, de manera coordinada i amb la prèvia realització dels estudis tècnics que resulten necessaris, adopten les mesures necessàries per a eliminar els obstacles físics (vorada) que impedeixen la comunicació dels vials “carrer València”, de Benijófar, i “carrer Riu Tajo”, de Rojales, i que de manera simultània es reordene el trànsit rodat en les vies públiques contigües, de manera que es garantisquen les necessàries condicions de seguretat en la zona afectada i, de manera especial, es facilite l'accés dels vehicles d'emergències a les cases dels veïns residents en aquell àmbit.

En la data de tancament del present Informe anual estem esperant que les administracions ens manifesten l'acceptació de les recomanacions emeses o, si s'escau, que ens exposen els motius que consideren concurrents per a no fer-ho.

3.3. Neteja viària

Queixa núm. 1600515

Objecte: deficient estat de conservació i neteja dels carrers del centre històric de la ciutat d'Alacant com a conseqüència de l'exercici d'activitats d'oci nocturn.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament d'Alacant ens va remetre un informe en què ens comunicava les diverses actuacions que realitzen per a garantir l'adequat estat de conservació i neteja de les vies públiques afectades.

Resolució: L'Administració va acceptar les recomanacions emeses a fi que,

1. Es continuaren adoptant les mesures necessàries per a aconseguir que l'espai públic objecte de la present queixa es mantinga en les adequades condicions higienicosanitàries.
2. Es dugueren a terme inspeccions a la zona els dies i les hores en què es fan botellons i s'apliquen, si escau, les mesures sancionadores previstes per a determinades conductes en la via pública, previstes en l'Ordenança municipal de neteja.

Queixa núm. 1610972

Objecte: el promotor de l'expedient ens comunica que ha denunciat reiteradament davant de l'Ajuntament d'Utiel el deficient funcionament del servei de neteja en el barri Institut, i que no ha obtingut cap resultat satisfactori fins a hores d'ara.

Resposta de l'Administració: ens comunica que s'han atés les queixes de l'interessat i s'han efectuat diverses visites de comprovació i inspecció, com també s'han traslladat les instruccions corresponents tant a la brigada de servicis municipals com a l'empresa adjudicatària del servei de neteja viària.

Resolució: l'Administració afectada accepta la recomanació emesa pel Síndic de Greuges perquè, respecte de la zona del barri Institut, adopte totes les mesures corresponents per a millorar el servei de neteja dels carrers i voreres, com també la poda dels arbres, i s'eliminen les males herbes dels solars o espais lliures i es desembossen els embornals de recollida d'aigües pluvials.

3.4. Festes i platges

Queixa núm. 1604222

Objecte: el promotor de l'expedient exposa que des de fa anys està sol·licitant que s'acorde, per part de l'Ajuntament de Rocafort, el canvi d'ubicació del tradicional acte de la cordà, que es fa a la plaça Major de Rocafort.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Rocafort ens informa de les diverses actuacions realitzades per a garantir la seguretat en l'execució de l'acte de la cordà i conclou tot assenyalant que:

(...) aquest Ajuntament continuarà treballant per a aconseguir conciliar l'interés dels veïns a gaudir de les seues festes majors amb les màximes mesures de seguretat possibles i el dret de molts altres al descans.

Resolució: l'Administració accepta la recomanació emesa en el sentit que es continuen adoptant totes les mesures pertinents per a conciliar, en el present supòsit, la realització

de les festes populars amb l'adequat respecte al descans i tranquil·litat dels veïns, i que s'arbitren mecanismes per a pal·liar les molèsties per contaminació acústica i condicions de seguretat que han estat denunciades i, de manera especial, que es valore la sol·licitud de canvi de la ubicació de l'acte de la cordà.

3.5. Seguretat ciutadana

Queixa núm. 1511826

Objecte: la interessada manifesta que els veïns de la seua partida, afectats per un tall en el subministrament d'aigua, de forma habitual baixen a recollir aigua de la font del poble, perquè no tenen un altre mitjà per a dur a terme les activitats bàsiques de la vida diària. Últimament s'han registrat queixes dels veïns quan van a per aigua i, com a conseqüència d'això, la policia local hi fa acte de presència i els obliga a identificar-se i compta les garrafes d'aigua que porten.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Crevillent remet informe de la Policia Local, en el qual es conclou:

1. Per part de la Policia Local no s'ha tramitat cap denúncia respecte d'això per la utilització d'una font pública per al proveïment particular d'aigua pels ciutadans.
2. La Policia Local ha complert fidelment el protocol d'actuació en aquest tema ordenat pel govern municipal, el qual ha sigut informat de totes les incidències.
3. En tot moment, la Policia Local ha conversat amb els veïns afectats sobre el tema del tall de l'aigua i els ha explicat tots els procediments que cal seguir en aquest assumpte i que es tracta d'un tema que excedeix l'àmbit policial, és un tema de competència política i judicial.

Resolució: l'Administració accepta la recomanació emesa perquè es continue prestant el servei de subministrament d'aigua en les fonts públiques del municipi a fi de garantir la satisfacció de les necessitats vitals dels afectats per la falta de subministrament d'aigua dels "Pontets" o de qualsevol altra persona, tot apel·lant a la racionalitat dels usuaris en allò referit al seu consum.

Queixa núm. 1605720

Objecte: la interessada acudeix al Síndic de Greuges per manifestar que ha denunciat davant de l'Ajuntament de l'Ènova les molèsties acústiques que suporta al seu habitatge com a conseqüència dels crits i sorolls de motos que es produeixen en un xicotet parc infantil en què es concentren a les nits un grup de joves.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de l'Ènova ens comunica que:

(...) des d'aquesta alcaldia s'entén i es pren consciència de l'angoixosa situació que està vivint aquesta veïna, no obstant això aquesta corporació es troba limitada respecte de l'exercici de les seues funcions, ja que no disposa

de personal encarregat del manteniment de l'ordre i la seguretat pública, per això la sol·licitud de col·laboració davant de la Guàrdia Civil sempre que es produïsquen aquest tipus d'actes vandàlics en el municipi (...) no disposem de cos de Policia Local i estem obligats a acudir al lloc de la Guàrdia Civil sempre que ocorreguen actes d'aquesta índole (...).

Resolució: l'Ajuntament de l'Ènova va acceptar la recomanació emesa perquè, en col·laboració amb la Guàrdia Civil, s'adoptaren totes les mesures previstes en la Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica, que siguen necessàries per a evitar les molèsties que injustament està suportant l'autora de la queixa i la seua família.

4. Ordenació i control del trànsit urbà

4.1. Ordenació del trànsit urbà

Queixa núm. 1511249

Objecte: el promotor de l'expedient exposa que s'ha dirigit diverses vegades a l'Ajuntament de Lliria (dates: 16 d'abril de 2015, 27 d'abril de 2015 i 23 de juny de 2015) i ha sol·licitat que se li donara còpia de l'atestat policial emés arran d'un accident de trànsit que va tindre, a l'efecte d'exercir les accions legals pertinents per a la defensa dels seus drets. Segons assenyala, a pesar del temps transcorregut des de la seua presentació, no havia rebut cap contestació d'aquella Administració.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Lliria ens va enviar una còpia de l'informe elaborat a aquest efecte per la Policia Local, en el qual s'assenyalava que «al sol·licitant, se li va facilitar còpia de l'atestat (...) a través de BCN en data 24 de febrer de 2015».

Resolució: l'Ajuntament de Lliria accepta la recomanació emesa perquè s'impulsen les actuacions que resulten necessàries per a determinar si la petició de l'interessat sobre accés a l'atestat de referència ha sigut efectivament atesa i que, en cas contrari, s'adopten les mesures que resulten necessàries per a donar resposta expressa a la sol·licitud d'accés a la informació del ciutadà, sense més limitacions que les previstes en la legislació vigent.

Queixa núm. 1511832

Objecte: la promotora de l'expedient ens indica que, des de l'any 2011 està sol·licitant de l'Ajuntament del Puig l'adopció de les mesures que resulten pertinents per a pal·liar les molèsties que li causen els aparcaments no autoritzats que, reiteradament, es produeixen a les proximitats de la seua casa, en una zona no habilitada per a estacionar-hi.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament del Puig ens comunica el resultat de les actuacions realitzades en relació amb la petició de la interessada i, en particular, ens participa que:

(...) s'ha col·locat i s'ha desplaçat la senyalització de prohibició d'estacionament tantes vegades com ha sol·licitat la reclamant, ja que també

tenia por que aquesta poguera esdevindre una eina per a escalar; encara que finalment va sol·licitar que es col·locara novament el senyal al mur propietat seua, al mateix lloc original d'on va sol·licitar que fóra desplaçat.

Resolució: l'Administració accepta la recomanació emesa perquè es continuen adoptant totes les mesures pertinents per a millorar les condicions del trànsit urbà a la zona objecte del present expedient, especialment quant a l'estacionament prohibit, com és el cas de la promotora del present expedient de queixa.

Queixa núm. 1512594

Objecte: el ciutadà exposa que a pesar de la resolució emesa per aquesta institució de data 24/9/2014, acceptada per l'Ajuntament d'Alacant, en la qual s'indicava la necessitat d'adoptar mesures per a fer efectiu el compliment de les obligacions i prohibicions establides a fi d'evitar els problemes i les molèsties que es generen en l'entorn del pàrquing públic de La Llotja, l'Ajuntament no ha realitzat cap actuació.

Resposta de l'Administració: en l'informe emés l'Ajuntament d'Alacant ens indica que els problemes només es produeixen els dijous, dies de mercat i en moments puntuals, i que aquesta circumstància es corregeix mitjançant la presència d'efectius policials, els quals corregeixen i sancionen el mal estacionament que es produeix en el carril d'accés al pàrquing. Així mateix indica que, en relació amb les mencionades molèsties que es produeixen per l'ús del clàxon, aquestes són ja inexistents.

Finalment, assenyala que es comprova per l'inspector actuant que ja hi ha plaques de gual permanent en l'accés al pàrquing ubicat al carrer Capità Segarra, i no existeix la senyalització en l'eixida existent al carrer García Morato.

Resolució: l'Ajuntament d'Alacant accepta les recomanacions emeses en el sentit que s'utilitzen totes les mesures al seu abast, previstes en la legislació i en les ordenances municipals, per a fer efectiu el compliment de les obligacions i prohibicions establides per a l'adequada ordenació del trànsit a la zona del pàrquing de La Llotja.

Així mateix, es recomana que l'acceptació de la recomanació no constituïska una mera acceptació formal sense cap transcendència en l'esfera jurídica de la ciutadania, sinó que siga objecte de materialització a fi de tutelar i protegir els seus drets fonamentals.

Queixa núm. 1600309

Objecte: la promotora de l'expedient manifesta que porta des de l'any 2011 sol·licitant a l'Ajuntament de Moncada la instal·lació de bol·lards als costats del seu gual, ja que aquest s'està ocupant amb cotxes que impedeixen l'entrada i eixida del seu vehicle al garatge, però encara no s'hi han col·locat, tot i que se n'han instal·lat molts arreu del municipi.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Moncada exposa les actuacions realitzades en relació amb la petició formulada per la interessada i ens assenyala que «pel fet que no s'observa cap motiu per a la col·locació d'un obstacle en la calçada, és pel que se li va comunicar que no s'hi col·locaria cap bol·lard».

Resolució: l'Administració accepta la recomanació emesa perquè s'adopten les mesures necessàries i faça ús de les facultats reconegudes en la legislació vigent per a garantir el dret de la interessada a accedir de forma segura al garatge del seu habitatge i que no se n'obstaculitze l'entrada o l'eixida.

Queixa núm. 1600864

Objecte: l'interessat manifesta que al camí Latall de la localitat d'Orpesa hi ha més de 4 senyals de prohibit circular a més de 30 km/h, però cap cotxe les respecta i la majoria circula a més de 100 km/h. Així mateix, assenyalava que el camí tampoc compta amb voreres d'emergència per als vianants.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament d'Orpesa ens comunica que:

(...) el camí l'Atall és un camí rural de caràcter agrícola, ubicat en sòl classificat com a urbanitzable (...) el desenvolupament urbanístic de la zona nord de la població d'Orpesa comporta que cada vegada més persones utilitzen aquest vial per a desplaçar-se fins a la urbanització ubicada en aquella zona, a pesar d'això, la densitat del trànsit es pot considerar com a baixa (...) l'any 2014 es van instal·lar 4 senyals de limitació de velocitat a 30 km/h, dos en cada sentit, i no es considera convenient la instal·lació de dispositius reductors de velocitat, ja que (...) a) Per les seues característiques de disseny, es tracta de dispositius que modifiquen el traçat en el seu alçat, per la qual cosa tots els efectes han de ser considerats com a elements molestos al trànsit, fins i tot a baixes velocitats, sobretot, el soroll molest que causen al pas de vehicles de determinades característiques; b) només ha de plantejar-se la instal·lació d'alguns d'aquests dispositius en aquelles ubicacions en què es puga demostrar estadísticament o almenys constatar que es tracta d'un punt de representativa accidentabilitat o presència recurrent de conflictes entre persones i vehicles (...).

Resolució: l'Ajuntament d'Orpesa accepta la recomanació emesa perquè, amb l'objecte d'incrementar la seguretat viària del camí l'atall, s'hi instal·len dispositius reductors de velocitat (ja siguin bandes transversals d'alerta, reductors de velocitat prefabricats o passos de vianants sobreelevats) per a aconseguir que els vehicles respecten la limitació de velocitat a 30 km/h.

Queixa núm. 1601882

Objecte: la interessada ens comunica que va presentar un escrit a l'Ajuntament de Vila-real en el qual s'exposava que al carrer del seu domicili i a les vies públiques veïnes els cotxes aparquen damunt de les voreres, que són molt estretes, i obliguen els vianants a circular pel centre de la calçada amb el consegüent perill, i s'han queixat diverses vegades però no han rebut cap resposta. D'altra banda, assenyalava el mal estat dels carrers del centre, amb voreres molt estretes i trencades, per les quals no cap una persona i menys una cadira de rodes o un carret de bebé.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Vila-real ens va comunicar el següent:

(...) el carrer Aiguamoll és un vial ubicat al nucli antic de la població, el qual, com molts altres de la zona esmentada, té un disseny d'acord amb els temps en què van ser construïts. Des de sempre, s'hi ha "permés" estacionar

els vehicles ocupant part de la vorera d'un dels dos paraments, sense obstaculitzar els accessos a les cases, fet que deixa espai suficient per a circular vehicles i una vorera lliure per a vianants.

Des de la setmana en què la [interessada] va presentar l'escrit, el punt en qüestió es va incloure en els fulls de servici dels motoristes, per a controlar que els estacionaments no impediren accedir a cap habitatge, tema que s'ha estat per tant controlant i que, a hores d'ara, continua figurant en els esmentats fulls de servici. Qui subscriu no té constància que la reclamant haja presentat més queixes que la rebuda per escrit, de data 3/12/2015.

Resolució: l'Ajuntament de Vila-real accepta la recomanació emesa perquè, fent ús de les seues competències en matèria de trànsit, s'adopten les mesures adequades per al compliment efectiu de les normes sobre estacionament de vehicles i es garantisca l'ús de les voreres pels vianants.

4.2. Expedients sancionadors

Queixa núm. 1602451

Objecte: l'interessat es dirigeix a aquesta institució per manifestar la seua disconformitat amb el procediment de recaptació iniciat per l'Excm. Ajuntament de Burjassot per a cobrar una sanció per la presumpta comissió d'una infracció comesa el 7 d'octubre de 2008. Mitjançant un escrit presentat amb data 4 de gener de 2016 ha sol·licitat l'arxivament de l'expedient i ha detallat els motius justificatius de la prescripció.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Burjassot ens remet una còpia de les actuacions realitzades de les quals es desprén que, mitjançant un Decret de data 25 de gener de 2016, s'acorda “la inadmissió per extemporani del recurs de reposició interposat”.

Resolució: considerem oportú recomanar a l'Administració que dicte i notifique resolució motivada en contestació a l'escrit presentat per l'autor de la queixa amb data 4 de gener de 2016.

En data tancament del present Informe anual, ens trobem a l'espera que l'Administració ens manifeste l'acceptació de les recomanacions emeses o, si s'escau, ens expose els motius que considere concurrents per a no fer-ho.

Queixa núm. 1607546

Objecte: l'interessat exposa que li va ser retirat el seu vehicle per la grua municipal de Bellreguard, i que el vehicle va ser estacionat correctament el 31/12/2015, però, segons sembla, el dia 1 de gener canviava el costat del carrer on es permetia estacionar. L'única senyalització que suposadament regula aquest canvi anual, segons siga parell o imparell, es troba exclusivament en valencià, de manera que s'incompleix el que disposa la llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària. Davant d'aquesta situació, va sol·licitar a l'Ajuntament de Bellreguard el reemborsament de les taxes que el van obligar a pagar, però ens indica que no havia rebut resposta d'aquest.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Bellreguard ens va remetre un informe pel qual justificava la seua actuació.

Resolució: considerem oportú recomanar a l'Ajuntament de Bellreguard que:

1. Que, en situacions com l'analitzada, s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art.42 de la Llei 30/1993, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i es resolga quant sobre la sol·licitud de l'interessat.
2. Que es torne la taxa abonada per l'interessat en concepte de retirada del vehicle, ja que la senyalització que establia la prohibició d'aparcar contenia les indicacions tan sols en l'idioma valencià, en contra del que disposa l'art. 56 del Reial decret legislatiu 39/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària.
3. Que, en el mínim de temps possible, substituïska en tots els senyals de circulació del municipi les indicacions i les adapte a la legislació esmentada, d'acord amb la qual aquestes han d'aparèixer, com a mínim, en l'idioma espanyol.

En data tancament del present Informe anual ens trobem a l'espera que l'Administració ens manifeste l'acceptació de les recomanacions emeses o, si s'escau, ens expose els motius que considere concurrents per a no fer-ho.

5. Béns municipals

Queixa núm. 1512884

Objecte: l'interessat denuncia la construcció, per part d'un veí, d'un tanca perimetral en una finca de titularitat pública del terme municipal de Riba-roja de Túria (situada al carrer Penyagolosa 8 del Pla de Vallesa d'aqueixa localitat), amb les molèsties que, com a veïns, els ha provocat aquesta construcció.

El promotor de l'expedient assenyala que, a pesar d'haver presentat els afectats, en data 8 de juliol de 2015, un escrit davant l'Ajuntament de Riba-Roja del Túria i exposar aquesta actuació, no havien obtingut una solució al problema.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Riba-Roja del Túria ens remet un informe en què exposa les actuacions realitzades i, en particular, conclou que «la parcel·la a què es fa referència és la (...) i és de propietat privada» i que «la Junta de Govern Local, en data 20 de juny de 2014 va concedir llicència al seu titular per a col·locar-hi un tanca i alinear les tanques existents al carrer».

Resolució: recomanem que s'impulse la tramitació i resolució dels procediments idonis per a investigar la naturalesa pública o privada de la parcel·la de referència i, si s'escau, adopte com més prompte millor les mesures necessàries per a recuperar d'ofici la seua possessió.

Queixa núm. 1513198

Objecte: l'interessat manifesta que s'havia dirigit diverses vegades (telefonades al servei de Policia Local i escrits presentats en el registre de l'Ajuntament) a l'Ajuntament de Castelló de la Plana per denunciar les infraccions d'excés de cadires per taula i d'excés de taules (que ocupen la via pública) d'una activitat comercial. Segons assenyalava l'interessat, aquests excessos determinen, tant un increment de l'espai ocupat per la terrassa —amb les molèsties que es produeixen per la reducció de la via pública i la dificultat per a passar-hi—, com molèsties per contaminació acústica, ja que resulta excessiu el nombre de clients que ocupen la terrassa.

Resposta de l'Administració: ens va remetre informe en què s'adjuntava la nota de règim interior elaborada a aquest efecte pel cap de secció de Mobilitat en data 20 de novembre de 2015. En l'esmentat informe es realitza exclusivament una relació dels diversos expedients instruïts arran de les denúncies formulades pels ciutadans, des del mes d'agost de 2013 fins al més recent, al mes d'octubre de 2015. En l'informe es fa referència als 26 expedients incoats contra l'activitat de referència, com també a les vicissituds d'aquests.

Resolució: l'Ajuntament de Castelló accepta la recomanació emesa en el sentit que adopte, en el marc de l'expedient de referència, totes les mesures que resulten pertinents per a garantir que l'activitat adequada el seu funcionament als mandats normatius continguts en la Llei 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica i als nivells màxims permesos d'emissions sonores, com també a l'autorització que li va ser atorgada per a l'ocupació de la via pública, i assegure amb això que no es produeixen emissions de sorolls superiors a les permeses legalment ni incompliments del nombre màxim de taules i cadires autoritzades per a la seua col·locació a la via pública, amb la qual cosa s'assoleix la conciliació efectiva de l'exercici de l'activitat de referència amb el dret al descans dels veïns.

Queixa núm. 1513231

Objecte: l'interessat manifesta que, a pesar de l'acceptació de la resolució del Síndic núm. 1412383 per part de l'Ajuntament de Catarroja, l'Ajuntament no ha fet cap actuació per al seu compliment efectiu, i els problemes denunciats (ocupació il·legal de la via pública) continuen existint actualment i s'han efectuat novament denúncies davant de la policia local.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Catarroja ens comunica que ha realitzat les actuacions pertinents, amb vista a la queixa presentada, per a evitar perjudicis a tercers per l'autorització concedida a l'activitat de bar.

Així mateix, ens comunica que entén que l'expedient de l'activitat indicada s'ajusta a la legalitat, i per tant es consideren concluses de manera favorable a l'activitat. Per a posteriors reclamacions, s'exigirà al reclamant que estiguen avalades per documentació tècnica.

Resolució: l'Administració accepta la recomanació emesa perquè l'acceptació d'una recomanació no constituïska una mera acceptació formal sense transcendència en l'esfera jurídica de la ciutadania, sinó que siga objecte de materialització a fi de tutelar i

protegir els seus drets fonamentals, per la qual cosa reiterem que, fent ús de les seues competències, gire visites d'inspecció periòdiques a fi de comprovar si l'establiment ocupa la via pública en la forma autoritzada i, si s'escau, adopte les mesures pertinents a fi de donar adequat compliment a la legislació en matèria d'accessibilitat.

Queixa núm. 1603442

Objecte: l'interessat manifesta que en data 24 de novembre de 2015 va presentar un escrit davant l'Ajuntament de Llombai en què demanava que se li certificara que una parcel·la de la seua propietat no formava part de l'inventari municipal, a fi de canviar la seua titularitat cadastral. El promotor de l'expedient ens indicava que havia reiterat la seua sol·licitud en data 26 de gener de 2016 i, a pesar del temps transcorregut, no havia obtingut una resposta a la petició formulada, motiu pel qual sol·licita la intervenció del Síndic de Greuges.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Llombai, després d'exposar els antecedents rellevants de l'assumpte objecte de l'expedient, assenjala que:

(...) en conclusió, i per tot el que exposa, aquesta alcaldia posa de manifest que, atesos els mitjans, no sols personals, sinó materials de què disposa aquest Ajuntament, s'han adoptat totes les mesures necessàries i s'ha mitjançat en tot moment per a la resolució del problema a través del diàleg i consens, per a un assumpte complex no sols pel transcurs del temps —ja que la data d'adquisició de la parcel·la que indica l'interessat és de 1976, fa més de 40 anys—, sinó a més per la seua qualificació de terreny forestal, que condiciona el procediment pel qual va ser adquirit al moment oportú.

Resolució: es va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Llombai que, en l'àmbit de les seues competències, extremara al màxim el compliment del deure que li incumbeix de resoldre expressament les sol·licituds dels interessats i que es done resposta expressa a la petició formulada pel promotor de l'expedient de queixa. L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

6. Règim Jurídic: participació, transparència i bona administració

6.1 Dret a l'accés a la informació per part dels ciutadans

Queixa núm. 1613704

Objecte: l'autor de la queixa va presentar un escrit, a través del procediment telemàtic amb certificat digital, per a sol·licitar un llistat d'entitats inscrites en el Registre de Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, i una vegada transcorregut un mes sense haver obtingut resposta va presentar, amb data 3/11/2016, una reclamació al Consell de Transparència de la Comunitat Valenciana, però fins a la data no ha obtingut ni tan sols els justificants de recepció.

Resposta de l'Administració: en breu es donaria complida resposta a l'autor de la queixa.

En el moment de redactar aquest informe anual continua la tramitació de la queixa.

Queixa núm. 1601933

Objecte: la promotora de la queixa va sol·licitar, dues vegades, la còpia d'unes factures justificatives de subvencions municipals rebudes per una associació de festes, però l'Ajuntament no va satisfer aquestes sol·licituds ni les exhortacions reiterades del Síndic.

Resposta de l'Administració: no vam obtindre resposta de l'Ajuntament d'Orihuela.

Resolució: vam considerar escaient recomanar a l'Ajuntament d'Orihuela que, en situacions com l'analitzada, extremara al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art. 42 de la Llei 30/1992, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i de l'article 17.1 de la Llei 2/2015, de 2 d'abril de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana, i, en aquest sentit, que dicte una resolució motivada en contestació a la sol·licitud d'informació plantejada per la interessada. També li vam efectuar el recordatori del deure legal que s'extrau de l'article 19.1 de la Llei reguladora del Síndic de Greuges, quant a l'obligació de tots els poders públics de prestar auxili a aquesta institució amb caràcter preferent i urgent en les seues investigacions. L'Ajuntament finalment va acceptar les nostres resolucions.

6.2 Dret a l'exercici de les funcions dels representants públics

Queixa núm. 1511600

Objecte: l'autor de la queixa, en representació del grup municipal Units pel Poble-Compromís, es dirigeix a aquesta institució per a exposar la seua disconformitat amb el rebuig de la inclusió de les mocions en l'ordre del dia per falta de competència del Ple quan aquestes tenen per objecte que l'Ajuntament inste o demane l'actuació d'altres administracions públiques.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Cabanes ens va remetre un informe amb l'explicació següent:

(...) la convocatòria de les sessions i la fixació de l'ordre del dia és una competència exclusiva de l'alcalde (articles 20.1.c) de la LBRL i 80.1 del ROF). La intenció d'aquesta Alcaldia va ser en tot moment intentar preservar la distribució competencial entre l'Alcaldia i el Ple que recullen els articles 21 i 22 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, així com per a impedir que s'adoptaren acords que pogueren ser considerats nuls de ple dret per haver estat dictats per un òrgan incompetent per raó de la matèria o per prescindir totalment i absolutament del procediment legalment establert (...) encara que l'autor de la queixa les anomene "mocions", aquestes reuneixen les característiques de proposta de resolució i com a tal pretén que s'incloguen en l'ordre del dia, tot emparant-se en el que disposa l'article 116 de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana, que així les esmenta. Així, l'Alcaldia va creure escaient incloure en l'ordre del dia les propostes d'acord la competència de les quals és plenària (...).

Resolució: l'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació que, en compliment amb el que disposa l'article 116 de la LRLCV, incloga en l'ordre del dia les mocions o les propostes presentades per l'autor de la queixa amb independència de l'òrgan competent per a adoptar un acord sobre aquestes, i que la secretaria fera l'advertiment competencial escaient en la mateixa sessió plenària després del seu debat i abans de l'aprovació de l'acord.

Queixa núm. 1511599

Objecte: l'autora de la queixa, regidora de l'Ajuntament d'Orihuela, ens indica que l'alcalde «(...) segueix sense atorgar-me un despatx on dur a terme la meua funció d'oposició, em nega l'accés a les juntes de portaveus i a les juntes de govern (...) tampoc m'ha donat cap assignació econòmica (...)».

Resposta de l'Administració: l'alcalde ens indica que «(...) analitzarà la disponibilitat de despatxos o locals a fi de valorar la possible assignació d'un d'ells al Grup Mixt, prèvia ponderació dels atribuïts prèviament als grups polítics municipals (...)».

Resolució: l'Ajuntament d'Orihuela no va acceptar la nostra recomanació que, tenint en compte els despatxos municipals que es troben buits i disponibles en l'actualitat, n'assigne un a l'autora de la queixa.

6.3 Contractació pública

Queixa núm. 1600095

Objecte: l'empresa autora de la queixa és l'adjudicatària del contracte de concessió d'obra pública per a l'execució del Pla de minimització de residus de la Mancomunitat de Municipis de la Vall d'Albaida; que, davant del retard en el pagament del preu del contracte, ha presentat diverses sol·licituds en el registre de la mancomunitat per a reclamar el pagament dels interessos de demora, però que fins al moment no s'havia informat del termini màxim per a resoldre les sol·licituds esmentades, tampoc s'havia donat resposta expressa a aquestes, ni s'havia expedit certificat dels efectes del silenci.

Resposta de l'Administració: la Mancomunitat de Municipis de la Vall d'Albaida ens comunica que va subscriure un acord en què es comprometia al pagament.

Resolució: la Mancomunitat va acceptar la nostra recomanació que es contestaren als escrits de l'autora de la queixa i s'abonaren els interessos.

6.4 Responsabilitat patrimonial

Queixa núm. 1603563

Objecte: l'autora de la queixa ens va indicar, mitjançant un escrit presentat amb data 7 d'octubre de 2015, que va formular una reclamació de responsabilitat patrimonial davant de l'Ajuntament de Carlet per una caiguda a la via pública, però no havia rebut cap comunicació municipal addicional després de l'obertura de l'expedient amb data 22 d'octubre de 2015.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament ens va indicar que l'expedient objecte de reclamació encara es trobava en la fase d'instrucció, atès que faltava per demanar l'informe de la companyia asseguradora de l'Ajuntament malgrat les peticions reiterades fetes en aquest sentit. No obstant això, i tenint en compte l'excessiu temps transcorregut des que va ser requerit aquell, en els pròxims dies s'impulsaria el procediment.

Resolució: l'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació que, tenint en compte el dilatat període de temps transcorregut, es dicte i es notifique resolució motivada de la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada per l'autora de la queixa amb data 7 d'octubre de 2015.

VI. OCUPACIÓ PÚBLICA

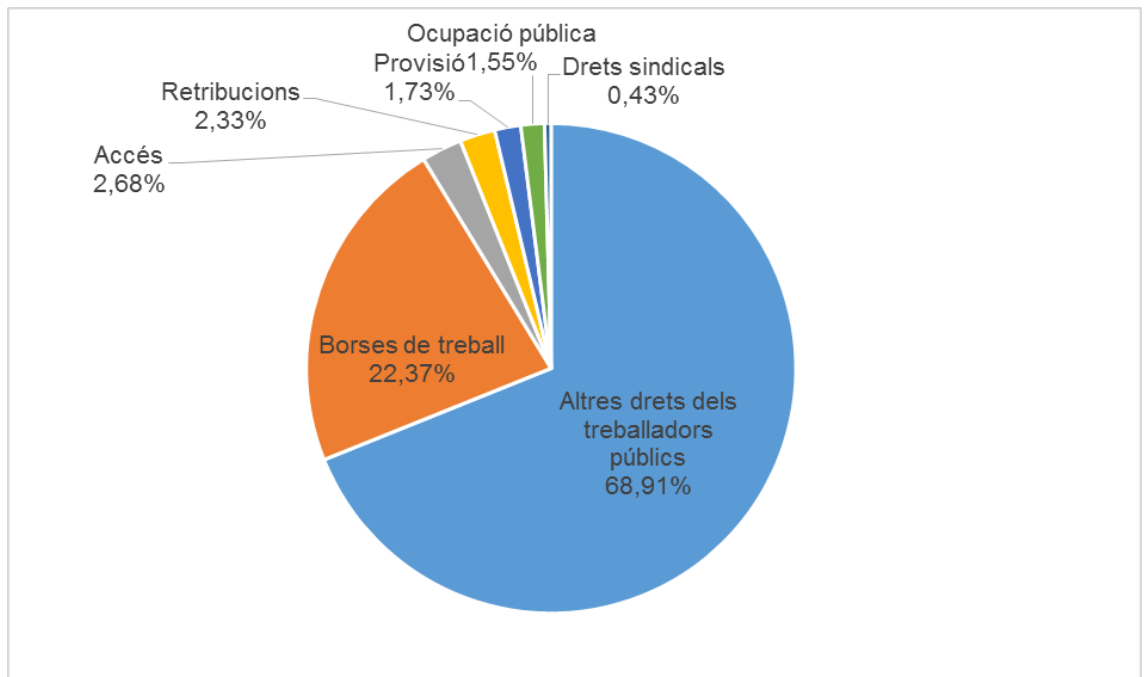
1. Introducció

Durant l'any 2016 han tingut entrada en aquesta institució un total de 1.158 queixes relatives a l'ocupació pública.

L'evolució de les queixes en aquesta matèria ha sigut la següent: en 2010 van fer un total de 213 queixes; en 2011, 222; en 2012, 224 queixes; en 2013, 378; en 2014, 452 i en 2015 1.099.

2. Ocupació pública en xifres

Àrea de Ocupació pública	queixes
Altres drets dels treballadors públics	798
Borses de treball	259
Accés	31
Retribucions	27
Provisió	20
Ocupació pública	18
Drets sindicals	5
Total àrea de Ocupació pública	1.158



3. Accés a l'ocupació pública

Queixa núm. 1513202

Objecte: l'autor de la queixa denunciava la demora a resoldre el procés selectiu per a la provisió de vacants de les categories de zelador o zeladora i d'auxiliar administratiu o administrativa de les institucions sanitàries de la, llavors, Conselleria de Sanitat corresponent a l'oferta d'ocupació pública de 2007.

Resposta de l'Administració: la Conselleria ens va indicar que, per resolucions de data 18 de novembre de 2015 del tribunal del concurs-oposició tant per a la provisió de vacants de zelador, d'auxiliars administratius d'institucions sanitàries de la Conselleria de Sanitat, es va fer pública la resolució definitiva del concurs-oposició. No obstant això, s'obria un termini de 20 dies naturals des de l'endemà de les publicacions esmentades perquè els aspirants triaren destinació.

Resolució: vam recomanar a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en situacions com l'analitzada, extremara el deure legal de complir els terminis legalment establits en els processos selectius de personal, així com de preveure i proveir els mitjans humans i materials necessaris quan les circumstàncies d'aquells, ja siga per la complexitat del procés, ja siga pel nombre de candidats d'aquests, posen de manifest la dificultat del compliment dels terminis referits.

Queixa núm. 1610841

Objecte: l'autora de la queixa sol·licitava la mediació del Síndic de Greuges perquè l'Ajuntament d'Alacant incloguera en la seua pròxima oferta d'ocupació pública totes les places que, tot i estar ocupades per personal interí, constaren en la plantilla municipal i estigueren dotades pressupostàriament.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament d'Alacant ens va comunicar que no havia aprovat l'oferta d'ocupació pública d'aquest any. En tot cas, assenyalaven que:

(...) l'oferta que s'aprove hauria de respectar la taxa de reposició d'efectius fixada amb caràcter general en el 50% sense perjudici d'allò que s'ha establert per a sectors concrets. Quant a la possibilitat d'oferir places vacants ocupades interinament, les subsegüents convocatòries podran fer-se per qualsevol dels sistemes legalment previstos (torn lliure, promoció interna, etc.) i mitjançant oposició, concurs o concurs-oposició, amb el benentès que en tot cas l'elecció concreta que es faça en cada convocatòria haurà de respectar el dret fonamental d'accés a la funció pública tot respectant els principis d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat.

Resolució: vam recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, de conformitat amb el que estableix la normativa de funció pública, les places vacants ocupades per funcionàries i funcionaris interins, foren incloses en la corresponent oferta d'ocupació pública quan no fóra possible cobrir-les per funcionaris de carrera, llevat que es decidira amortitzar-les.

4. Borses de treball: ocupació pública temporal

4.1 Borsa de treball d'institucions sanitàries

Queixa núm. 1603449

Objecte: l'autora de la queixa manifestava que els servicis prestats en llocs de treball a institucions sanitàries públiques de gestió privada puntuava en la borsa de treball. No obstant això, aquestes persones no accedien als llocs pel mecanisme de borsa.

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va informar que, de conformitat amb l'Ordre de 5 d'octubre de 2009 de la Conselleria de Sanitat, per la qual es regula el procediment per a la cobertura temporal de places del personal, només es pot fer barem d'aquells servicis directament prestats per a institucions sanitàries públiques, gestionades directament o indirectament. I va afegir que «(...) no obstant això, recollim les seues al·legacions i traslladarem les seues propostes a les diferents meses i comissions per a la seua pertinent valoració».

Resolució: vam suggerir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en la formació de borses de treball i d'accés per a prestar servicis en institucions sanitàries de la Conselleria, en els casos en què es reconega com a mèrit els servicis prestats en centres sanitaris privats, aquesta valoració es faça amb independència que aquests centres estiguen concertats (gestió indirecta d'un servicí públic) o no, sempre que les titulacions, categories, funcions i competències del personal siguen semblants.

Queixa núm. 1513174

Objecte: l'autor de la queixa denunciava la demora de l'Administració sanitària a actualitzar la borsa de treball d'institucions sanitàries.

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ens va comunicar que, en la convocatòria a què es referia la queixa s'havien presentat un total de 47.411 instàncies, les quals estaven sent tramitades per les direccions territorials d'aquesta Conselleria. Així mateix, s'estaven actualitzant els mèrits del total de candidats inscrits en l'edició vigent, que fan un total de 117.081.

Resolució: vam recomanar a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en situacions com l'analitzada, extremara el deure legal de complir els terminis legalment establits en els processos d'inscripció i actualització de mèrits de les borses de treball, així com de preveure i proveir els mitjans humans i materials necessaris quan les circumstàncies d'aquells, ja siga per la complexitat del procés, ja siga pel nombre de candidats d'aquests, posen de manifest la dificultat del compliment dels terminis referits.

4.2 Administració educativa valenciana

Queixa núm. 1511903 i acumulades

Objecte: els autors de les queixes denunciaven la situació de la borsa de treball d'interins docents després de la Sentència núm. 402/15 del Tribunal Superior de Justícia

de la Comunitat Valenciana. Respecte d'això, manifestaven que s'havien dirigit a l'Administració educativa valenciana i no havien obtingut resposta expressa.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports assenyalava que, per Resolució de 26/11/2010 del director general de Personal de la Conselleria d'Educació, per la qual es va publicar l'Acord subscrit entre la Conselleria d'Educació i les organitzacions sindicals en què s'establia el sistema de provisió de llocs de treball en règim d'interinitat (Acord de 2010). Que l'Acord de 2010 va ser derogat per la Resolució de 18/04/2013 del director general de Centres i Personal Docent, per la qual es publicà l'Acord subscrit el 3 d'abril de 2013 per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esports i les organitzacions sindicals (Acord de 2013).

Amb posterioritat, la Sentència 402/15, de 2 de juny, del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana va anul·lar l'Acord de 2013. Respecte d'això, l'Administració educativa valenciana assenyalava que «una vegada anul·lat l'Acord 2013 per execució de sentència, les borses passen a ser reordenades amb els criteris establits en l'Acord 2010».

Resolució: vam efectuar a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport les recomanacions següents:

Primera. Que, de conformitat amb allò que estableix la normativa de funció pública, les places vacants ocupades per funcionaries i funcionaris interins docents foren incloses en la corresponent oferta d'ocupació pública quan no fóra possible la seua cobertura per funcionaris de carrera docents, llevat que es decidira la seua amortització.

Segona. Que, sense perjudici del principi d'autoorganització administrativa, en la regulació de borses de treball i d'accés per a prestar servicis en l'Administració educativa valenciana s'extremara al màxim l'aplicació dels principis constitucionals d'igualtat, mèrit, capacitat, publicitat i objectivitat. En aquest sentit, suggeríem a l'Administració docent que, tan ràpidament com fóra possible, adoptara les mesures normatives oportunes amb l'objecte que, de manera indubtable, es garantiren aquests principis, tant en el barem dels i les aspirants com en la seua posició en les borses de treball.

Tercera. Que extremara al màxim l'aplicació del deure de donar resposta expressa que s'extrau de la Llei reguladora del procediment administratiu comú.

4.3 Administracions locals

Queixa núm. 1511839

Objecte: l'autora de la queixa, participant del procés selectiu de composició d'una borsa de treball d'auxiliars administratius en l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig, havia sol·licitat informació sobre el funcionament de la borsa (en concret, persones contractades per l'Ajuntament, data de les crides i duració dels contractes). De la resposta el Departament de Recursos Humans d'aquest Ajuntament es desprenia que l'última crida s'havia fet al maig de 2011, i l'autora de la queixa plantejava «(...) com és

possible que al gener de 2011 la borsa estiguera en el número 45 segons em van informar, i després de fer crides al maig de 2011 la borsa continuara en el mateix lloc?».

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament, després d'exposar-nos els criteris bàsics d'aplicació a totes les borses de treball, va contestar a la pregunta que formulava la interessada, i va assenyalar que la borsa es va mantindre en el lloc 45 en realitzar-se les dues últimes crides a càrrec de l'esmentada borsa a la mateixa persona, per consideració als referits criteris bàsics l'autora de la queixa ocupava la posició 47).

Resolució: vam recomanar a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig que, en la gestió de les borses de treball, amb caràcter general, extremara al màxim l'aplicació dels principis constitucionals de mèrit, capacitat, publicitat i igualtat en la selecció del personal funcionari interí i en la contractació del personal laboral temporal. Així mateix, li vam recomanar que, de conformitat amb el que estableix la Llei 7/2007, de 12 d'abril, pel qual s'aprova l'Estatut bàsic dels empleats públics (EBEP) i la Llei 10/2010, de 9 de juliol, de la Generalitat, d'ordenació i gestió de la funció pública, les places vacants ocupades per funcionaris i funcionàries interins, quan no siga possible la seua cobertura per funcionaris de carrera, siga inclosa en la corresponent oferta d'ocupació pública, llevat que es decidisca amortitzar-les.

4.4 Universitats

Queixa núm. 1600241

Objecte: l'autor de la queixa exposava la demora a resoldre el procés selectiu iniciat per Resolució del Rectorat de 28/12/2012, pel qual es convocaven proves selectives d'accés al grup C, subgrup C1, torn lliure, Administració General, escala administrativa de la Universitat de València (concretament 64 places vacants).

Resposta de l'Administració: la Universitat de València reconeixia que s'havien superat en tres mesos el termini legal per a la presa de possessió dels processos selectius objecte de la queixa, encara que consideraven que el retard estava justificat per la magnitud del procés de reordenació administrativa que havia iniciat la Universitat i també que s'havien adoptat les decisions més adequades per a minimitzar els efectes d'aquesta situació sobre el conjunt de les persones afectades.

Resolució: vam recomanar a la Universitat de València que, en situacions com l'analitzada, extremara el deure legal de complir els terminis legalment establits en els processos selectius de personal, així com de preveure i proveir els mitjans humans i materials necessaris quan les circumstàncies d'aquells, ja siga per la complexitat del procés, ja siga pel nombre de candidats a aquests, posen de manifest la dificultat del compliment del terminis referits.

5. Provisió de llocs

Queixa núm. 1513502

Objecte: l'autor de la queixa, funcionari de carrera de la Generalitat, manifestava que feia més de deu anys que l'Administració no havia convocat concursos de trasllats per al cos de veterinaris. Aquest fet provocava que la majoria de les places estigueren proveïdes en comissió de servicis.

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques ens indicava que la raó de no haver convocat concursos havia sigut la necessitat de reestructurar, amb caràcter previ, la funció pública que la Llei 10/2010 dissenya. Després d'explicar el procediment de reestructuració ens indicava que, una vegada aprovat el Decret de selecció i provisió, es convocaren els concursos de trasllats dels diversos cossos i escales de l'Administració de la Generalitat.

Resolució: vam recomanar a la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques que dugueren a terme, tan ràpidament com fóra possible, la provisió dels llocs de treball vacants (i sense reserva) mitjançant el sistema ordinari de concurs, tot això de conformitat amb el que preveu la normativa valenciana de funció pública.

6. Retribucions

Queixa núm. 1600007

Objecte: l'autor de la queixa, funcionari de l'Ajuntament d'Oliva, denunciava un tracte discriminatori en el seu lloc de treball com a agent assignat a la "Unitat Operativa" de la Policia Local de l'Ajuntament d'Oliva, de la qual va ser apartat durant un període de tres mesos (abril, maig i juny), sense motiu ni explicacions, amb una reducció del "complement específic". Respecte d'això, ho considerava un greuge comparatiu en relació amb altres companys i companyes que havien percebut o percebien el complement específic de nocturnitat sense prestar el servici.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament d'Oliva, en el seu informe, ens comunicava, entre altres qüestions, que el promotor de la queixa no va ser apartat ni tampoc va tindre una reducció del complement específic, sinó que va ser assignat en aquells mesos al torn de matí o vesprada i no al de nit «com pretenia el reclamant i no va percebre el complement de nocturnitat perquè no va realitzar el servici nocturn; és a dir, l'agent va percebre els complements que, segons la negociació aprovada en la Relació de llocs de treball, va prestar efectivament».

Resolució: vam recordar a l'Ajuntament d'Oliva el deure legal que, en la gestió de les retribucions de la policia local, aplicara el principi constitucional d'igualtat i eliminara les diferències de tracte que no tenen justificació objectiva i raonable.

7. Assetjament laboral

Queixa núm. 1500606

Objecte: l'autor de la queixa es referia a la demora de l'Ajuntament de Castelló de la Plana en la resolució del procediment després de la denúncia davant d'una possible situació d'assetjament psicològic (*mobbing*) i assetjament laboral i sexual.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament ens va informar que s'havia notificat a totes les parts l'informe/dictamen de l'Equip d'Assessorament al Comité de Seguretat i Salut, així com que « (...) està pendent la constitució del nou Comité de Seguretat i Salut de l'Excm. Ajuntament de Castelló (a causa de les eleccions municipals i per les eleccions locals), tal com es va informar en escrit de data de 19 d'octubre de 2015, a fi d'abordar aquest tema».

Resolució: vam recomanar a l'Ajuntament de Castelló de la Plana que constituïra, tan ràpidament com fóra possible, el Comité de Seguretat i Salut de l'Ajuntament, i també que instruïra i resolguera el procediment de *mobbing* o assetjament laboral iniciat per l'autor de la queixa amb sotmetiment als criteris de celeritat i impuls d'ofici en tots els seus tràmits.

Queixa núm. 1510639

Objecte: l'autora de la queixa, funcionària de l'Ajuntament de Torrevieja, denunciava assetjament laboral i la conducta administrativa duta a terme per l'esmentada corporació local a l'hora de resoldre la reclamació d'assetjament que se li va formular (demores en el procediment d'aplicació del protocol de *mobbing*).

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament ens va comunicar que estava efectuant els tràmits necessaris per a formalitzar un contracte de prestació de servicis amb un psiquiatre i constituir així, definitivament, la Comissió d'Instrucció d'Assetjament Laboral que donara resposta a totes les sol·licituds existents.

Resolució: vam efectuar a l'Ajuntament les recomanacions següents:

Primera. Que constituïra, tan ràpidament com fóra possible, la Comissió d'Instrucció de l'Assetjament Laboral prevista en el protocol de *mobbing* aprovat pel Ple de l'Ajuntament de Torrevieja el 24 d'abril de 2009 i publicat en el BOP d'Alacant núm. 155 de 17/08/2009.

Segona. Que, una vegada creada aquesta Comissió, iniciara i instruïra els procediments de *mobbing* o assetjament laboral amb sotmetiment als criteris de celeritat i impuls d'ofici en tots els seus tràmits.

8. Diversitat funcional i ocupació pública

Queixa núm. 1606858

Objecte: l'autora de la queixa, professora contractada doctora de la Universitat de València, denunciava les dificultats d'accés i promoció del personal docent i investigador (PDI) amb diversitat funcional en la Universitat de València.

Resposta de l'Administració: la Universitat de València ens va remetre al Reglament de Selecció del Personal Docent i Investigador d'aquesta universitat que, en l'article 3.3, disposa que a petició del departament, quan existisquen diverses places del mateix cos docent i àrea de coneixement, el rector o la rectora podran acordar la convocatòria conjunta de les places. En el supòsit que es convocaren de manera conjunta més de cinc places, s'haurà de reservar una quota per a la cobertura amb persones amb discapacitat, sempre que aquestes persones superen els processos selectius i acrediten la discapacitat, així com la compatibilitat amb el desenvolupament de les tasques. Si aquesta quota no fóra coberta, augmentarà la resta de les places oferides amb caràcter general.

Resolució: vam recomanar a la Universitat de València que adoptara les mesures necessàries que permeteren fer efectiu el dret del personal docent i investigador (PDI) amb diversitat funcional a integrar-se com a titulars dels seus respectius llocs de treball.

Queixa núm. 1612716

Objecte: la promotora de la queixa manifestava que l'Ordre de 5 d'octubre de 2009 reguladora de les borses de treball en l'àmbit sanitari:

(...) quant al funcionament de les llistes d'ocupació temporal per a les persones amb discapacitat, col·loca aquest col·lectiu en una situació d'absoluta indefensió, ja que, davant d'un nomenament fet de conformitat amb l'ordre esmentada, que resulte incompatible, per la naturalesa de la plaça que cal proveir i les concretes funcions que cal realitzar, amb la mateixa discapacitat de l'inscrit en les llistes d'ocupació, té com a conseqüència greu «la no superació del període de prova» i aquesta situació implica, de conformitat amb allò que disposa l'article 138 2o c) de la Llei 7/2014, de 22 de desembre de mesures fiscals de gestió, la suspensió en les llistes d'ocupació temporal durant un període no superior a un any.

Resposta de l'Administració: la Conselleria, després d'exposar que la normativa vigent (Estatut Marc i Ordre de la Conselleria de 2009) estableix que el personal estatuari temporal podrà estar subjecte a un període de prova. No obstant això, assenyalava que

Amb anterioritat a la presa de possessió dels treballadors als diferents centres, tant amb vinculació temporal com definitiva, el Servei de Prevenció de Riscos Laborals emet un informe sobre la capacitat funcional d'aquests i en els casos en què el treballador tinga una capacitat funcional limitada, en l'informe referit es posa de manifest quines són les tasques que no pot executar, amb l'objectiu de poder adaptar el treballador en aquell servei o unitat on millor puga desenvolupar les funcions pròpies de la seua categoria.

Així mateix, va afegir que «No obstant això, aquesta Administració sanitària està fent tots els esforços possibles per a facilitar l'accés al treball d'aquelles persones que

tinguen reconeguda alguna discapacitat, mitjançant l'adaptació al lloc de treball per al qual ha sigut seleccionat».

Resolució: vam recomanar a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que adoptara les mesures necessàries que permeteren fer efectiu el dret de les persones amb diversitat funcional a integrar-se en l'Administració sanitària valenciana. En aquest sentit, vam suggerir que, tot atenent a les conseqüències que per al personal estatutari temporal comportava la no-superació del període de prova (exclusió durant un temps de la borsa de treball), extremara al màxim les seues actuacions en el sentit d'evitar futurs desajustos entre l'exercici de les tasques assignades i la capacitat funcional de l'empleat públic.

9. Altres drets dels empleats públics

Destaquem en aquest epígraf el dret de les empleades i els empleats públics al canvi de lloc de treball i a la flexibilitat de la jornada amb la finalitat de conciliar la vida personal i familiar.

9.1 Principi d'igualtat i control horari dels empleats públics

Queixa núm. 1509766 i acumulades

Objecte: els autors de les queixes, empleats públics de l'Ajuntament del Pinós que prestaven servicis al centre de treball de l'edifici casa consistorial d'aquesta corporació local, manifestaven que «ens sentim discriminats per la falta d'igualtat en el control de presència perquè s'ha implantat un sistema de control horari només en aquest edifici, on només fixem 3 laborals i 19 funcionaris d'un total de 101 laborals i 49 funcionaris».

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament del Pinós ens va comunicar, entre altres qüestions, que el sistema de control horari:

(...) va ser aplicat, en principi, als funcionaris que presten els seus servicis a la casa consistorial, i es va informar en la mesa referida que d'ara endavant s'ampliarà progressivament la seua aplicació als empleats públics de la resta de centres municipals (Casa de la Cultura, Medi Ambient, Policia Local, etc.). El motiu de la demora en l'aplicació del control al conjunt de les dependències va recaure en el fet que l'horari especial d'aquests centres i les característiques de la jornada dels empleats públics que hi treballen (eixides d'inspecció, servicis d'urgència, jornada laboral irregular en la permanència en els centres fins i tot pel que fa a l'entrada i l'eixida), requerien d'un estudi detallat dels casos dels empleats públics que hi treballen a fi d'assolir un control just i equitatiu d'acord de les característiques especials abans assenyalades.

Resolució: vam recomanar a l'Ajuntament del Pinós que, en la gestió del sistema de control d'horari i permanència dels seus empleats públics, extremara al màxim l'aplicació del principi constitucional d'igualtat.

9.2 Sistema de torns de la Policia Local

Queixa núm. 1513336

Objecte: l'autor de la queixa, agent de Policia Local de l'Ajuntament d'Aielo de Malferit, denunciava l'existència d'un tracte diferenciat del sistema de torns de la plantilla de la Policia Local.

Resposta: l'Ajuntament d'Aielo de Malferit ens va comunicar que havien mantingut una reunió amb el promotor de la queixa «amb la finalitat d'acostar postures entre l'equip de govern i l'agent de policia, amb la intenció d'accedir a les peticions que l'interessat sol·licitava en els seus diversos escrits» i afegí que «fruit d'aquesta reunió, no es va poder arribar a cap acord, ja que no s'hi va trobar una bona voluntat per part de l'autor de la queixa (...)».

Resolució: vam recordar a l'Ajuntament d'Aielo de Malferit el deure legal que, en la gestió del sistema de torns de la Policia Local, aplicara el principi constitucional d'igualtat i eliminara les diferències de tracte que no tenen justificació objectiva i raonable.

9.3 Canvi o adaptació de lloc de treball per motius de salut

Queixa núm. 1610657

Objecte: l'autora de la queixa denunciava l'incompliment de la normativa de prevenció de riscos laborals de la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques, en allò referit al personal interí de la Generalitat Valenciana. En concret, la interessada havia sol·licitat un canvi de lloc de treball per motius de salut i la resposta de la Conselleria va ser negativa.

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques es referia en el seu informe a la falta de desplegament normatiu del procediment i els requisits que ha de reunir el canvi de lloc de treball per motius de salut del personal temporal (en aquest cas funcionària interina). No obstant això, manifestaven la seua intenció de desenvolupar, en l'àmbit del personal laboral, la normativa en matèria de canvi de lloc de treball per motius de salut.

Resolució: vam suggerir a la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques, que promoguera el desenvolupament de la normativa en matèria de canvi de lloc de treball per motius de salut per al personal interí al servici de la Generalitat Valenciana. Així mateix, vam suggerir a l'Administració que, tan ràpidament com fóra possible, efectuara el canvi de lloc de treball per motius de salut de la promotora de la queixa.

9.4 Distincions i condecoracions en l'àmbit de la Policia Local

Queixa núm. 1603508

Objecte: l'autor de la queixa, agent de Policial Local en l'Ajuntament de Benicàssim, considerava que, en virtut del Decret 124/2013 del Consell, complia els terminis i les condicions pertinents per a la concessió de la Creu al Mèrit de la Policia Local amb distintiu blanc. No obstant això, malgrat haver-ho demanat diverses vegades, l'Ajuntament no li havia concedit aquesta distinció.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament de Benicàssim ens va comunicar que sol·licitaria informe sobre la carrera professional de l'interessat a la Secció de Personal de l'Ajuntament de Benicàssim i a l'Ajuntament d'Almassora (on l'interessat va prestar servicis), amb caràcter previ a sol·licitar informe al cap de la Policia Local, a qui competeix proposar a l'Alcaldia la concessió de distincions al personal (article 9.2.e) del Decret 19/2003 de 4 de març, norma-marc de la Policia Local), sense perjudici de l'acord plenari que escaiguera adoptar amb posterioritat (article 9.2.e, de 20 de setembre, de distincions i condecoracions de la Policia Local)

Resolució: vam recomanar a l'Ajuntament de Benicàssim que agilitzara les activitats materials de gestió a fi que el Ple de l'Ajuntament, si es complien les condicions, iniciara el procediment previst en el Decret del Consell 24/2013, de 20 de setembre, pel qual es regulen les distincions i condecoracions que es concedeixen per la Generalitat al personal dels cossos de la Policia Local

9.5 Reclassificació de llocs de treball. Funcions efectuades i titulació

Queixa núm. 1608645

Objecte: l'autora de la queixa, funcionària de carrera de l'Ajuntament d'Alacant, sol·licitava la reclassificació del seu lloc de treball de cap del Departament d'Esports perquè considerava que aquest estava destinat a la gestió de l'esport, tal com estableix la Llei de l'esport que ha de ser per als municipis amb una població superior a 5.000 habitants. Respecte d'això, considerava que aquest lloc de treball havia de classificar-se en el grup A1 dins de l'escala d'Administració Especial i exigir-se com a requisit de titulació la Llicenciatura en Educació Física o Llicenciatura en Ciències de l'Activitat Física i l'Esport.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament d'Alacant ens va comunicar que, després de la integració del Patronat Municipal d'Esports en aquest Ajuntament, amb efectes de l'1 de gener de 2013, es va modificar la Relació de llocs de treball per Acord de la Junta de Govern Local de 6 de febrer de 2013 (BOP d'Alacant de 26/02/2013). En aquest Acord es va crear el lloc de treball de cap de Departament d'Esports (codi 1681) amb les següents característiques: estar reservat a personal funcionari; complement de destinació, nivell 26; 938,12 € mensuals del factor 087 de responsabilitat i especial dificultat tècnica del complement específic; 260,98€ mensuals del factor 088 d'especial dedicació per disponibilitat horària; singularitzat; forma de provisió per lliure designació; d'adscripció barrada als subgrups A1/A2, escala d'Administració Especial i General; requisits de titulació superior o mitjana per al seu exercici. Les funcions són les pròpies d'un o d'una cap de departament ja establides en la Relació de llocs de treball.

Resolució: vam recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, pel que fa al lloc de treball denominat "cap del Departament d'Esports" (codi 1861), a fi de determinar la seua

classificació en la RPT, es tingueren en compte el contingut funcional o les tasques assignades a aquest, de manera que la titulació fóra la corresponent a la carrera, ofici o art que guarde estreta i íntima relació amb aquesta funció. En aquest sentit, si les funcions d'aquest són de caràcter tècnic esportiu que excedeixen de la mera gestió, li vam suggerir que el classificara dins de l'escala d'Administració Especial amb requisit de titulació superior en Educació Física o Ciències de l'Activitat Física i Esport atesa la naturalesa de direcció del lloc.

VII. HISENDA PÚBLICA

1. Introducció

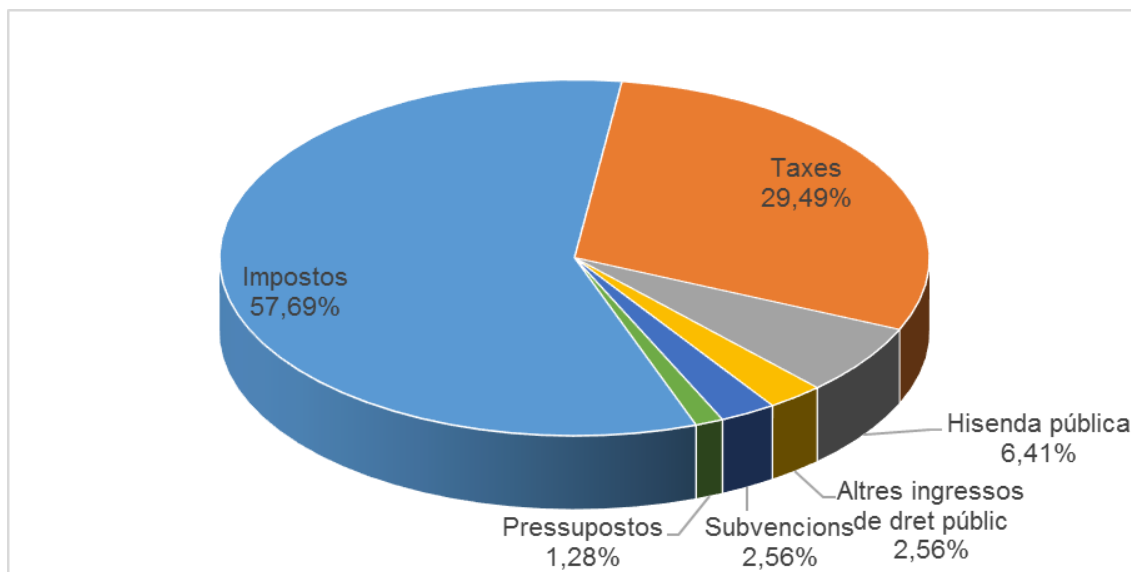
Durant l'any 2016 s'han presentat davant del Síndic de Greuges un total de 78 queixes relatives a la hisenda autonòmica i local, davant de les 80 presentades en 2015, 83 en 2014 i 129 en 2013.

Quant a les queixes relatives a la hisenda estatal, com que són actuacions de l'Agència Tributària, que depén orgànicament del Ministeri d'Economia i Hisenda, en donem compte en la part d'este Informe anual relativa al Defensor del Poble.

A continuació, donem compte de les queixes relatives a la hisenda pública local i autonòmica que considerem especialment rellevants.

2. Hisenda pública en xifres

Àrea de Hisenda pública	queixes
Impostos	45
Taxes	23
Hisenda pública	5
Altres ingressos de dret públic	2
Subvencions	2
Pressupostos	1
Total àrea de Hisenda pública	78



3. Algunes problemàtiques pel que fa als tributs gestionats per les administracions locals

3.1. Impost de béns immobles (IBI)

Queixa núm. 1602469

Objecte: l'autor de la queixa manifestava que, en data 8 d'octubre de 2015, va presentar un escrit per a sol·licitar informació sobre la bonificació de l'impost sobre béns immobles a l'Ajuntament de Vinaròs, i en data de presentar el seu escrit de queixa davant d'aquesta institució no havia obtingut resposta.

Resposta de l'Administració: ens adjuntava l'escrit enviat a l'autor de la queixa quant a les bonificacions de l'impost sobre béns immobles a aquells subjectes passius que ostentaren la condició de titulars de família nombrosa, així com d'aquells immobles en què s'exerceixen activitats declarades d'especial interès o utilitat municipal d'acord amb les respectives ordenances reguladores, amb data d'eixida 7/4/2016.

Resolució: l'Ajuntament de Vinaròs va acceptar la nostra recomanació en el sentit d'extremar al màxim els deures legals que s'extreien de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú.

Queixa núm. 1512940

Objecte: el ciutadà manifestava que els rebuts que va rebre no venien amb la informació completa i hi havia espais en blanc, de manera que no tenien la certesa del que abonaven. De la mateixa manera, ens comunicava que va remetre un escrit a la Diputació Provincial de València en data 29/9/2015 i que no havia obtingut cap resposta.

Resposta de l'Administració: que l'1 d'agost de 2014 va entrar en vigor la Directiva de servicis de pagaments (SEPA) que estableix un estàndard comú per a transferències i rebuts domiciliats. En el cas dels càrrecs domiciliats, s'ha d'emprar un format de fitxers específic per a l'emissió de càrrecs. Aquest format implica la reducció de la capacitat màxima del camp del concepte de què es tracta. (...) La veritat és que l'accés a la pàgina web indicada, possiblement, només siga útil per a alguns contribuents, per la qual cosa la Diputació estudia altres alternatives que puguen fer arribar als contribuents les dades dels rebuts domiciliats que no faciliten les entitats bancàries.

Resolució: el ciutadà ens va comunicar que havia rebut les còpies dels rebuts i que podíem donar per finalitzades les investigacions. No obstant això, vam suggerir a la Diputació Provincial de València que, atés que, tal com manifestava en el seu informe, l'accés a la pàgina web possiblement només siga útil per a alguns contribuents, facilitaren totes les dades en els rebuts als contribuents que així ho sol·liciten, perquè, d'esta manera, el ciutadà en tinga clar els conceptes i no es produísca una possible indefensió per la manca d'informació. La Diputació de València va acceptar el suggeriment emés.

3.2. Impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM)

Queixa núm. 1603447

Objecte: l'autor de la queixa manifestava que havia presentat diversos escrits davant de l'Ajuntament de Castelló de la Plana, en dates 11/6/2015 i 1/10/2015, i en data presentar el seu escrit de queixa davant d'aquesta institució no havia obtingut resposta.

Resposta de l'Administració: s'ha produït un retard en la contestació requerida a causa d'una reorganització municipal que ha impedit contestar amb l'adequada diligència, i que s'estava tramitant aleshores.

Resolució: l'Ajuntament de Castelló de la Plana va acceptar la recomanació efectuada, en el sentit que, per a les situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extreien dels articles 42, 116 i 117 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú i, en aquest sentit, resolgueren el recurs presentat per l'autor de la queixa.

3.3. Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua).

Queixa núm. 1513412

Objecte: l'autora de la queixa manifestava que, en data 21/9/2015, va presentar davant de l'Ajuntament de Marines un recurs de reposició, motivat per l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana i, en data de presentar el seu escrit de queixa davant d'aquesta institució, no havia rebut resposta.

Resposta de l'Administració: el recurs de referència interposat en data 21/9/2015 va experimentar un retard pel fet que l'Ajuntament únicament disposa de la secretària-interventora per a tramitar i resoldre aquest tipus d'expedients i molts d'altres. De la mateixa manera ens comunicava que, en data 2 de febrer de 2016, es va resoldre desestimar el recurs de reposició interposat.

Resolució: vam recomanar a l'Ajuntament de Marines que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extreien dels articles 42, 116 i 117 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú. El consistori va acceptar la recomanació efectuada.

3.4. Taxes municipals

Queixa núm. 1513183

Objecte: l'autora de la queixa manifestava que posseïa un magatzem, el qual no tenia servici de clavegueram, ni servici d'aigua i no generava cap tipus de fem; el magatzem únicament tenia electricitat. De la mateixa manera ens comunicava que li havien cobrat la taxa de clavegueram i la taxa de reciclatge de fem que no generava. Finalment, ens va informar que va remetre un escrit en data 15 d'abril de 2015 a la Diputació de Castelló

per a sol·licitar la devolució dels ingressos causats pels rebuts emesos i que no havia rebut resposta.

Resposta de l'Administració: el 26 d'agost de 2015 es va desestimar la devolució de la taxa de fems sol·licitada. Posteriorment, a l'agost del 2015, la interessada presenta sol·licitud de devolució contra els rebuts de la taxa del consorci i les taxes municipals de l'exercici 2015, tot al·legant en síntesi que no genera cap tipus de residus i que no té el servei de clavegueram i d'aigua. Per part del Servei de la Diputació de Castelló, el 22 de setembre de 2015, se sol·licita el decret d'alcaldia a l'Ajuntament de Fuente La Reina perquè es pronuncie sobre el que va al·legar interessada. No es té constància en aquell servei de la recepció d'aquest decret.

Resolució: vam suggerir a la Diputació de Castelló la devolució dels rebuts emesos a l'autora de la queixa per la taxa de fems de la Mancomunitat de l'Alt Palància, així com de la taxa per valorització i eliminació de residus urbans del consorci, ja que, d'una banda, no s'hi presta de forma efectiva el servei, i d'una altra banda, no escau l'exacció de la taxa perquè no es troba subjecta a la recollida de fems i residus d'indústries, ja que l'immoble té, segons el Cadastre, un ús industrial.

Queixa núm. 1600490

Objecte: l'autor de la queixa manifestava la seua disconformitat amb l'excessiu import exigít (30,63 euros) per a obtindre una còpia d'un informe emés per la policia local.

Resposta de l'Administració: l'estructura i l'import de les tarifes es contenen en l'ordenança corresponent, i aquestes es van determinar seguint allò que s'ha preceptuat en el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.

Resolució: vam considerar oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de València que, a l'empara del que disposa l'article 219.1 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, s'acordara la revocació de la taxa i la devolució del seu import a l'autor de la queixa. El consistori no va acceptar la recomanació.

Queixa núm. 1603436

Objecte: l'autor de la queixa manifestava que, amb motiu de l'exposició pública de la modificació de crèdits 1/2015 per part del Consorci València Interior segons l'anunci en el *Butlletí Oficial de la Província*, es van observar algunes anomalies en la documentació oferida, especialment pel que fa a les dades aportades en el compte general de 2014. S'hi van presentar al·legacions i no havia rebut resposta.

Resposta de l'Administració: una vegada finalitzat el termini de presentació d'al·legacions, i com que no hi havia termini suficient per a la convocatòria d'una nova sessió de l'assemblea que permetera la resolució d'al·legacions, es va decidir administrativament no continuar amb la tramitació de l'expedient, i arxivar-la en la següent convocatòria de l'assemblea del Consorci.

Resolució: en el moment de redactar el present informe anual estem a l'espera de rebre la preceptiva contestació del Consorci València Interior sobre l'acceptació o el rebuig de les nostres recomanacions: que en situacions com l'analitzada per a pròxims exercicis complisca amb el que estableix l'art. 169 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, i que facilite la informació sol·licitada per l'autor de la queixa i complisca els deures legals que s'extrauen de l'article 169.7 d'aquest text legal.

4. Algunes problemàtiques pel que fa als tributs gestionats per la Generalitat Valenciana

4.1 Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats

Queixa núm. 1513239

Objecte: comprovació de valors en l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats. Notificació errònia.

Resposta de l'Administració: l'oficina liquidadora d'Elx va iniciar un procediment de comprovació de valors, per la qual l'import declarat de la base imposable es va elevar a 76.509,88 €. En el primer i en el segon intent de notificació consta com absent i es va fer la notificació mitjançant un edicte publicat en el BOP.

Resolució: en el moment de redactar el present informe anual estem a l'espera de rebre la preceptiva contestació de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic sobre l'acceptació o el rebuig de les nostres recomanacions:

- Que, tenint en compte el defecte de notificació de la comprovació de valors realitzada, com també la nova liquidació provisional efectuada per l'Administració en el domicili fiscal de l'autor de la queixa, es retrotraça el procediment recaptatori al període de pagament voluntari.
- Que execute una nova liquidació tenint en compte la situació actual i real de l'immoble sobre la base de:
 - La Sentència dictada en data 28 d'octubre de 2015, per la Secció 4a del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, que ha anul·lat l'ordre creada pel Consell per a calcular l'impost sobre transmissions patrimonials.
 - L'article 10.1 del Reial decret legislatiu 1/1993, de 24 de setembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, que estableix que la base imposable està constituïda pel valor real del bé transmés o del dret que es constituïska o es cedisca.
- Que resolga la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts presentada en data 7/1/2016.

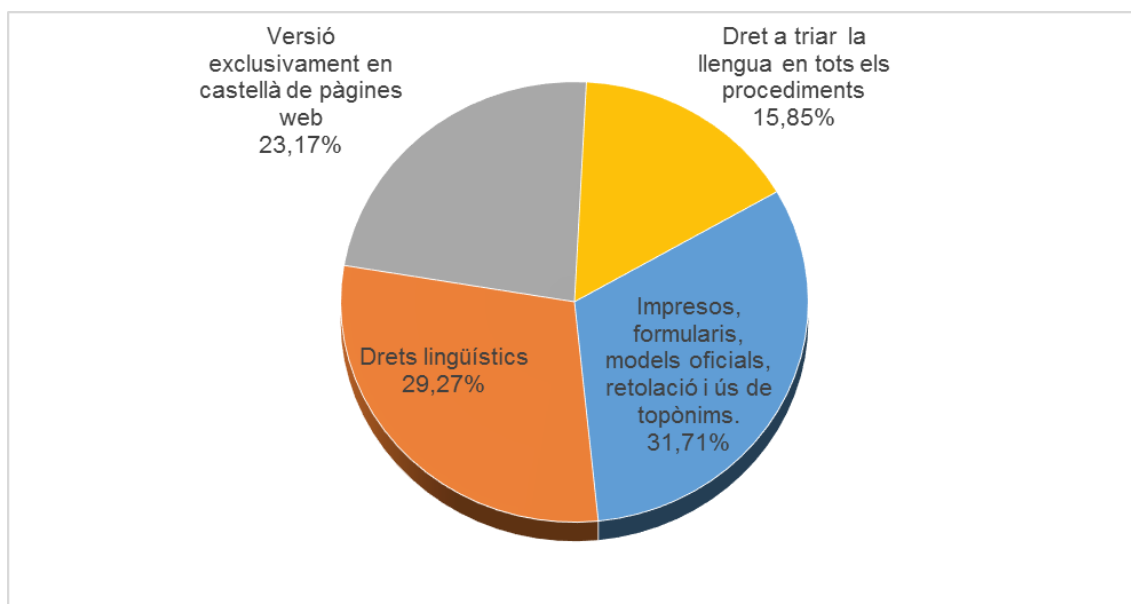
VIII. DRETS LINGÜÍSTICS

1. Introducció

En este exercici 2016 el nombre de queixes que la ciutadania ha formulat al Síndic de Greuges sobre els drets lingüístics puja a 82, una quantitat inferior a aquelles que vam tenir l'oportunitat d'analitzar durant els anys 2013, 2014 i 2015, que van ser, respectivament, 72, 49 i 21 queixes.

2. Drets lingüístics en xifres

Àrea de Drets lingüístics	queixes
Impresos, formularis, models oficials, retolació i ús de topònims.	26
Drets lingüístics	24
Versió exclusivament en castellà de pàgines web	19
Dret a triar la llengua en tots els procediments	13
Total àrea de los drets lingüístics	82



3. Discriminació del valencià en pàgines web oficials

Queixa núm. 1602453

Objecte: el promotor de la queixa denunciava l'exclusió del valencià en la pàgina web oficial del Museu Valencià d'Etnologia, la qual depén de la Diputació de València. Aquesta circumstància comporta l'incompliment de la legislació vigent sobre la cooficialitat lingüística a la Comunitat Valenciana.

Resposta de l'Administració: la Diputació Provincial de València va informar que, per defecte, la web del museu fa que s'entre en la versió en valencià i que estaven preparant també la versió en anglés.

Resolució: la Diputació Provincial de València va acceptar la recomanació del Síndic de Greuges perquè arbitrara totes les mesures, incloses les pressupostàries, perquè la pàgina web qüestionada observara la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana.

4. Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà

Queixa núm. 1612136

Objecte: en l'esmentada queixa, l'interessat denunciava la instal·lació per l'Ajuntament d'Alacant de panells informatius amb dades mediambientals relatives a la platja nudista del passeig de Tomás Durá del barri d'Urbanova, redactats exclusivament en castellà i anglés, i que obviaven el valencià.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament d'Alacant va indicar al Síndic de Greuges que va incorporar el suggeriment d'aquesta institució en la relació de propostes de millora de la senyalització turística que hi ha a la ciutat per a pròximes actuacions.

Resolució: l'Ajuntament d'Alacant va acceptar el nostre suggeriment perquè en el marc de les seues competències i en futurs treballs de senyalització viària, i atés que Alacant és un municipi de predomini lingüístic valencià, observara l'ús del valencià amb caràcter preferent en la zona denunciada.

Queixa núm. 1603554

Objecte: retolació exclusivament en castellà de contenidors de recollida de residus sòlids.

Resposta de l'Administració: la comunicació rebuda de l'Ajuntament d'Alacant va informar en castellà, malgrat que el procediment de queixa s'havia iniciat en valencià per ser la llengua triada pel ciutadà, que estava previst posar adhesius en contenidors, cartells publicitaris, autobusos, etc. en castellà i valencià fins a cobrir-ne el 100% en 2016.

Resolució: atés que la qüestió estava en via de solució, vam recordar a l'Ajuntament d'Alacant els deures legals que la Constitució Espanyola i la legislació vigent imposen

als poders públics de respectar els drets lingüístics dels ciutadans i d'utilitzar, en tots els procediments iniciats a instància de part, i en qualsevol altra forma de comunicació amb els administrats, la llengua triada per aquests, siga valencià o castellà.

Queixa [núm. 1611154](#)

Objecte: l'interessat de la queixa de referència assenyalava que, malgrat ser Crevillent un municipi de predomini lingüístic valencià, la retolació viària de la ciutat estava bàsicament en castellà.

Resposta de l'Administració: la Regidoria de Noves Tecnologies i Comunicació va indicar en el seu informe que, efectivament, la senyalització antiga de la localitat estava exclusivament en castellà i que, gradualment, se substituiria per a complir amb el que preveuen la Llei d'ús i ensenyament del valencià i el RD 334/1982, de 12 de febrer, que preveu la senyalització de les vies de comunicació i la retolació dels servicis públics en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

Resolució: l'Ajuntament de Crevillent va acceptar el suggeriment del Síndic de Greuges perquè activara els mecanismes necessaris i que, en futurs treballs de retolació, es prevera l'ús del valencià amb caràcter preferent i d'acord amb la seua disponibilitat pressupostària.

Queixa [núm. 1602286](#)

Objecte: la retolació dels autobusos urbans i interurbans públics d'Alacant només en castellà i la no-emissió en la nostra llengua dels avisos de parades, etc., van ser l'objecte de la queixa de referència.

Resposta de l'Administració: l'Ajuntament d'Alacant va donar compte al Síndic de Greuges que el sistema d'informació visual i acústica a l'interior dels autobusos urbans és un sistema nou que va entrar en funcionament al març de 2016, i que des de llavors s'han fet diversos ajustos en l'àudio del sistema i s'ha resolt el problema introduint el valencià tant en els textos com en l'àudio, si bé, en alguns casos, resultava impossible donar la informació en les dues llengües cooficials per falta de temps material entre parades.

Resolució: el consistori alacantí va acceptar el suggeriment del Síndic de Greuges que promoguera les actuacions necessàries per a normalitzar l'ús del valencià en els autobusos urbans públics d'Alacant, tant en la seua retolació exterior com en la interior, en els avisos per megafonia, en la denominació de les línies, en els quadres horaris, en els enllaços, en els avisos informatius, etc.

5. Dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial en tots els procediments

Queixa [núm. 1513017](#)

Objecte: el promotor de la queixa denunciava que el Servei de Salut i l'Hospital de la Ribera li remetien tota la informació en castellà.

Resposta de l'Administració: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública assenyalava que, segons les comprovacions realitzades mitjançant el Servei d'Admissió, Comunicació i Sistemes, estaven estudiant les mesures que calia adoptar per a resoldre els fets denunciats.

Resolució: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va acceptar la resolució del Síndic de Greuges en què li recomanàvem l'adopció de totes les mesures necessàries per a garantir, en tot cas, el respecte als drets lingüístics del promotor de la queixa i que es tinguera en compte el seu dret a ser atés pels servicis sanitaris en valencià, i que totes les comunicacions li foren dirigides respectant la seua elecció del valencià com a llengua per a les seues relacions amb l'Administració sanitària.

Queixa núm. 1600869

Objecte: la negativa d'un teleoperador del Servei d'Informació Telefónica 012, central administrativa de la Generalitat, a respondre en castellà, va determinar l'admissió a tràmit de la queixa més amunt referenciada.

Resposta de l'Administració: l'informe rebut de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació donava compte que el servei 012 disposa d'una IVR (resposta vocal interactiva) que sense intervenció humana dóna la benvinguda i sol·licita al ciutadà en quina llengua vol ser atés, però que, de vegades, l'agent informador, per qüestions tècniques, sorolls, to de veu del ciutadà, etc. no reconeix la llengua triada.

Resolució: l'administració afectada va acceptar la resolució d'aquesta institució que li recomanava l'adopció de les mesures necessàries per a millorar el servei d'atenció (012 o 963866000) de manera que els empleats teleoperadors o agents d'informació pogueren atendre, en tot cas, els ciutadans en la llengua cooficial triada per ells.

Queixa núm. 1601926

Objecte: el nucli central de la queixa estava determinat pel fet que l'Hospital Clínic Politècnic La Fe remetia les citacions dels pacients exclusivament en castellà.

Resposta de l'Administració: la comunicació rebuda de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública donava compte que les seues aplicacions estaven preparades per a permetre la informació als pacients en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, si bé alguns programes, com en el cas de la queixa de referència, estaven en via de desenvolupar un sistema de comunicació i informació bilingüe per a millorar la relació amb els pacients.

Resolució: la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va acceptar la recomanació del Síndic de Greuges que instava a revisar les seues aplicacions informàtiques a fi que els pacients foren informats en qualsevol de les dues llengües cooficials.

Queixa núm. 1610595

Objecte: el promotor de la queixa va participar en un procés de selecció de constitució d'una borsa de treball en l'Ajuntament de Xirivella i va sol·licitar a aquell consistori que li fóra remesa la certificació “d'apte” i del caràcter obligatori i eliminadori del primer exercici, i va redactar la seua sol·licitud en castellà però se li va enviar el que havia demanat en valencià.

Resposta de l'Administració: l'ajuntament va informar que es va remetre el que havia demanat, de conformitat amb el Reglament per a la normalització lingüística del consistori, en valencià, d'acord amb la pràctica habitual, per raons de celeritat i urgència i perquè l'esmentat Reglament dona prioritat a l'ús del valencià.

Resolució: el Síndic de Greuges va recomanar a l'Ajuntament de Xirivella que adoptara les mesures necessàries perquè totes les comunicacions que li foren dirigides a l'interessat foren en la llengua triada per ell, en aquest cas, el castellà, i que li remetera, en castellà, el certificat en què constara la seua participació en el procés selectiu esmentat que indicava la superació de la prova tècnica de caràcter obligatori i eliminadori.

L'Ajuntament de Xirivella va acceptar la Resolució d'aquesta institució.

6. Docència exclusivament en castellà

Queixa núm. 1513286

Objecte: l'interessat, alumne de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de la Universitat Politècnica de València, denunciava la inexistència de grups de docència en valencià en cap de les titulacions impartides per la UPV.

Resposta de l'Administració: la UPV assenyalava en la seua comunicació que, efectivament, les llengües oficials de la universitat eren les de la Comunitat Autònoma Valenciana i que el seu propi estatut preveu, entre els drets de l'alumnat, la lliure elecció de grup, professor i llengua oficial en què s'impartiran els estudis, a partir de les possibilitats oferides per la programació docent i les disponibilitats de l'estructura responsable del títol.

Resolució: la UPV va acceptar el suggeriment del Síndic de Greuges perquè arbitrara les mesures necessàries i que l'alumnat poguera rebre els ensenyaments en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, com també que desenvoluparen programes de foment de l'ensenyament en valencià a fi d'ampliar els grups en valencià en totes les titulacions, inclòs l'alumnat de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Camins, Canals i Ports.

7. Exclusió del valencià en publicitat institucional

Queixa [núm. 1513516](#)

Objecte: l'exclusió del valencià en la revista oficial del Col·legi Oficial de Metges de València va ser el nucli central de la queixa referenciada més amunt.

Resposta de l'Administració: la presidenta del Col·legi Oficial de Metges de València va donar compte en la seua comunicació que durant l'exercici 2016 tenien previst remetre la totalitat de les informacions als seus col·legiats en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, i contractar un sistema de traducció permanent a fi que la revista col·legial fóra confeccionada de forma bilingüe.

Resolució: el Col·legi de Metges de València va acceptar el suggeriment del Síndic de Greuges perquè totes les comunicacions que es realitzaren als col·legiats foren en les dues llengües cooficials, com també, la versió digital de la revista col·legial, i que utilitzara, en tots els procediments i en qualsevol altra forma de comunicació amb els col·legiats, la llengua cooficial triada per ells, siga aquesta la valenciana o castellana.

8. Catalanismes en un tríptic informatiu en una pàgina web oficial

Queixa [núm. 1611374](#)

Objecte: la publicació d'un tríptic informatiu de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, segons el criteri del promotor de la queixa, amb catalanismes en el text, va determinar l'admissió a tràmit de la queixa.

Resposta de l'Administració: la Conselleria va reconèixer en el seu informe que les expressions del tríptic no eren les més adequades per a la difusió al públic en general, ja que el seu contingut contenia unes recomanacions d'adopció de mesures preventives, per la qual cosa, després de la revisió del text pel servei lingüístic, va decidir que el fullet qüestionat fóra substituït per un altre en la web de la Conselleria i distribuït als municipis de la Comunitat Valenciana que hi havien tingut accés digitalment.

Resolució: l'Administració sanitària va acceptar la recomanació efectuada pel Síndic de Greuges a fi que adoptara les mesures necessàries perquè les seues pàgines web tingueren en compte la normativa lingüística de l'Acadèmia Valenciana de la Llengua.

IX. ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

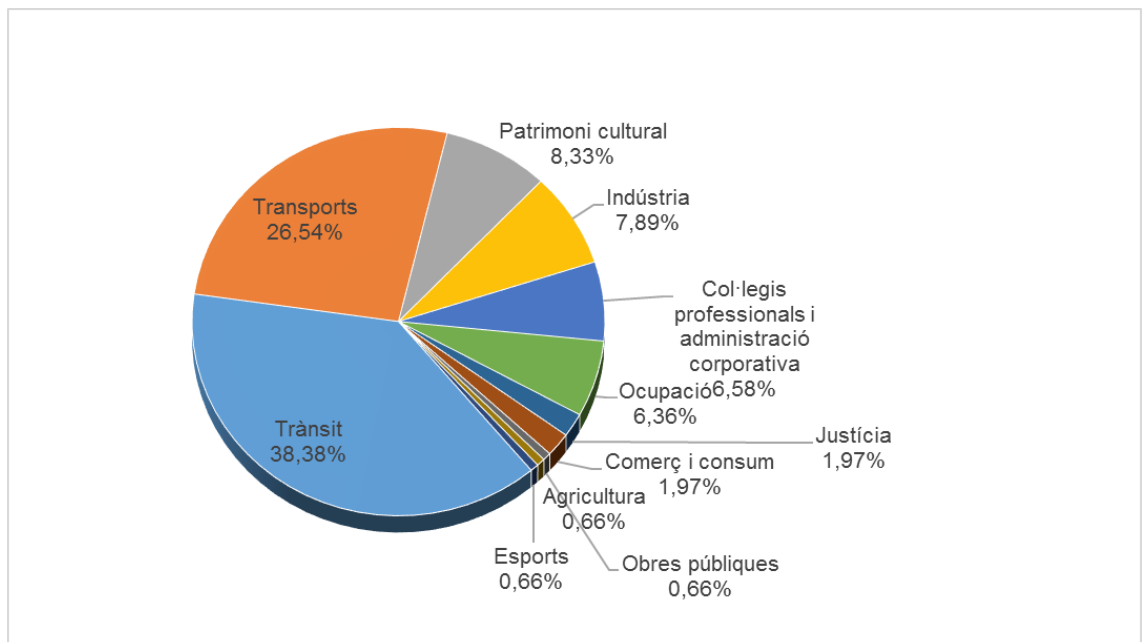
1. Introducció

Analitzem en el present apartat les queixes que no s'han pogut subsumir en els capítols precedents, atesa la seua especial casuística i el seu objectiu particularitzat.

Concretament, s'hi van presentar 465 queixes en 2016, davant de les 1679 de 2015, 264 en 2014 i 1.104 de 2013.

2. Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres

Àrea de Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques	queixes
Trànsit	175
Transports	121
Patrimoni cultural	38
Indústria	36
Col·legis professionals i administració corporativa	30
Ocupació	29
Justícia	9
Comerç i consum	9
Obres públiques	3
Agricultura	3
Esports	3
Total àrea de Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques	456



3. Col·legis professionals i administració corporativa

Queixa núm. 1603582

Objecte: l'autor de la queixa manifestava que va presentar una denúncia davant del Col·legi Territorial d'Administradors de Finques de València, perquè estava disconforme amb la seua actuació, i que no havia rebut resposta.

Resposta de l'Administració: ens comunicava que en bona part d'aquestes reclamacions es plantejaven qüestions que aquell Col·legi no tenia competència per a resoldre, unes qüestions que estaven prescrites a efectes col·legials o, fins i tot, algunes que ja havien sigut resoltes pels tribunals de justícia ordinària. Aquestes circumstàncies eren conegudes per l'autor de la queixa ja que reiteradament s'havien fet constar aquests aspectes en les resolucions que se li van remetre. De la mateixa manera ens comunicaven que l'últim escrit havia sigut remés recentment.

Resolució: el Col·legi Territorial d'Administradors de Finques de València va acceptar el nostre suggeriment en el sentit d'extremar al màxim els deures legals que s'extreien dels articles 35 i 42 de la Llei 30/1992.

4. Obres públiques

Queixa núm. 1510577

Objecte: l'autor de la queixa sol·licitava l'acció de nul·litat contra actes administratius i la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori no dictava les instruccions oportunes.

Resposta de l'Administració: es va sol·licitar a l'Advocacia General de la Generalitat un informe jurídic relatiu a les actuacions dutes a terme en l'expedient objecte de la queixa, però que fins a la data no havien obtingut resposta de l'Advocacia General.

Resolució: la Conselleria va acceptar la nostra recomanació en el sentit d'extremar al màxim els deures legals que s'extreien de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i que també procediren a donar resposta a la sol·licitud presentada.

5. Indústria

Queixa núm. 1601070

Objecte: el ciutadà manifestava que li van concedir una ajuda dins del programa d'energies renovables i biocarburants en data 26 de desembre de 2013 i, malgrat el temps que havia transcorregut, no havia obtingut l'import d'aquesta.

Resposta de l'Administració: la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball ens va comunicar que l'IVACE rebrà els fons per a abonar els

pagaments de les subvencions corresponents a l'exercici 2013. D'aquesta manera, i a mesura que es reben els fons, les ajudes es pagaran per ordre d'antiguitat. Per tant, la subvenció de la qual l'autor de la present queixa és el titular, serà abonada quan es reben els fons pendents de transferència per part de la Generalitat.

Resolució: l'esmentada Administració va acceptar el nostre suggeriment que, com més prompte millor, pagara la subvenció concedida i, en aquest sentit, va ordenar el pagament en el compte bancari facilitat per l'autor de la queixa.

Queixa núm. 1513167

Objecte: el ciutadà manifestava que va rebre una carta d'Iberdrola en què li comunicaven que el seu comptador havia sigut manipulat i, en aquest sentit, van emetre una factura que va sumar un import de 1.199,91 €. De la mateixa manera ens comunicava que no va estar present en la inspecció que va realitzar la companyia elèctrica, i aquesta no va aportar les proves fefaents de la manipulació del comptador.

Resposta de l'Administració: ens va comunicar que la reclamació s'havia traslladat al Servei Territorial de Comerç i Consum de València perquè es tractava d'un contracte de subministrament d'electricitat subscrit en mercat lliure. En tot cas, des d'aquesta Direcció General s'instaria el Servei Territorial de Indústria i Energia de València perquè, quan conclogueren les actuacions de l'esmentat servei, i tenint en compte que l'interessat es va dirigir inicialment al Servei Territorial d'Indústria i Energia de València, determinara entrar en el fons de l'assumpte en matèria de la seua competència a la vista de les actuacions dutes a terme per la companyia elèctrica,.

Resolució: vam suggerir a la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball que:

- Davant de les irregularitats comeses quant a la revisió del comptador, estudiara i valorara la possibilitat de fer operativa la seua potestat sancionadora, amb l'inici, en el cas que ens ocupava, d'un expedient administratiu sancionador a fi d'aclarir els fets objecte de la queixa, mitjançant les proves oportunes i, si s'escau, emetera corresponent sanció administrativa.
- Valorara la possibilitat que la Generalitat sol·licitara les proves contundents i oportunes davant de la possibilitat d'una possible manipulació del comptador, ja que les proves aportades per la companyia subministradora deixaven en total indefensió el consumidor.
- Resolguera la reclamació presentada.

Finalment, la Conselleria va acceptar el suggeriment emés des d'aquesta institució i ens va comunicar que, mitjançant una resolució dictada pel Servei Territorial d'Indústria i Energia de València, s'havia valorat la reclamació presentada per l'autor de la queixa, en la qual expressament es deia que:

Es constaten els fets succeïts i distingeix dos moments: l'un, la inspecció de l'equip de mesurament, i l'altre, l'actuació sobre aquest. I així, encara que pugua ser admissible que la inspecció siga duta a terme per l'empresa

distribuïdora sense la citació de l'interessat, per a la posterior actuació sobre l'equip de mesurament és imprescindible la seua citació per a evitar-li indefensió, ja que el client ha de tindre dret a estar present en actuacions sobre l'equip de mesurament.

6. Comerç i consum

Queixa núm. 1610534

Objecte: el ciutadà manifesta que va remetre un escrit al Servei Territorial de Comerç i Consum de València i no va rebre resposta.

Resposta de l'Administració: que els escrits que aquest Servei Territorial dirigeix a les persones reclamants són elaborats mitjançant una aplicació informàtica en què no està previst que aparega el camp relatiu a la data presentació de l'escrit de reclamació, ni el número de registre. No obstant això, i amb motiu de la queixa presentada directament per l'interessat en aquest Servei Territorial, a què recentment s'ha donat resposta, s'ha elaborat la següent relació de tots els expedients iniciats a instància seua, en què s'ha afegit com a referència la data de la reclamació.

Resolució: l'esmentada Conselleria va acceptar la recomanació efectuada des d'aquesta institució en el sentit de donar resposta expressa dins dels terminis establits en la Llei i de la mateixa manera, ens comunicava que es va donar resposta expressa a l'escrit presentat per l'autor de la queixa.

7. Ocupació

Queixa núm. 1605168

Objecte: l'autora de la queixa manifestava que durant l'any 2012 va fer un curs i li van concedir una subvenció que, malgrat el temps transcorregut, no s'havia fet efectiva.

Resposta de l'Administració: quant al pagament d'aquestes ajudes, s'havia tramitat la corresponent retenció de crèdit a la intervenció delegada per a suportar el pagament d'aquestes ajudes en el moment en què es trobara la solució adequada.

Resolució: la Conselleria va acceptar el suggeriment emés perquè fera efectiu l'abonament de la subvenció concedida i, en aquest sentit, estava estudiant la via més adequada des del punt de vista jurídic i comptable per a poder fer el pagament.

8. Patrimoni cultural valencià

Durant 2016 hem dictat nombroses recomanacions pel que fa a les queixes presentades per una associació de defensa del patrimoni cultural valencià quant a l'estat deficient de conservació de diversos béns d'interés historicoartístic existents a la ciutat de València, les quals poden consultar-se íntegrament en la nostra pàgina web.

Malgrat que la gran majoria de les nostres recomanacions han sigut acceptades per l'Ajuntament de València i la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, hem tornat a intervindre novament quan l'associació autora de les queixes ens ha comunicat que la nostra recomanació no estava complint-se de forma real i efectiva.

Així, a manera d'exemple, podem detallar, entre d'altres, les queixes següents: protecció i conservació del Refugi Antiaeri del carrer dels Serrans –queixa núm. 1511925; situació legal de ruïna de l'immoble que hi ha al carrer de les Salines núm. 5 de València (torre i llenç de la muralla àrab, BIC) –queixa núm. 1511926; estat de conservació i protecció de l'edifici i l'entorn de la Llotja dels Mercaders de València –queixa núm. 1511927; adopció de mesures de rehabilitació del BIC l'Alqueria del Moro –queixa núm. 1511928; desprendiments de la teulada de la fàbrica La Ceramo (BRL) a València –queixa núm. 1513236; conservació de la Casa Natalícia de Sant Lluís Beltran a València (bé de rellevància local) –queixa núm. 1513281; conservació i règim de visites de les Cavallerisses i el Palau dels Escrivà (bé d'interés cultural) a València –queixa núm. 1513282; protecció de les Covetes de Sant Joan (església parroquial dels Sants Joans, BIC) a València –queixa núm. 1513316; protecció i obertura al públic del BIC l'Alqueria de Julià, al carrer Castán Tobeñas, núm. 62, al barri de Nou Moles de València –queixa núm. 1513317; protecció del conjunt d'Alqueries de Sant Llorenç i Molí de Sant Miquel al camí de l'Alqueria d'Albors núm. 6 de València –queixa núm. 1513358; Jardí i Palauet d'Ayora (BIC) –queixa núm. 1513421; conservació dels Jardins del Reial-Vivers (bé de rellevància local) –queixa núm. 1513422 i moltes d'altres més.

D'altra banda, en aquells casos en què s'acceptaven formalment les nostres recomanacions però no es complien de forma efectiva, hem acordat l'arxivament de l'expedient ja que les nostres recomanacions no han sigut acceptades (queixes **núm. 1513423, 1513543, 161902**).

Queixa núm. 1600077

Objecte: mal estat de conservació del Castell de Santa Bàrbara a Ademuz.

Resposta de l'Administració: es continua treballant malgrat la insuficiència de recursos econòmics.

Resolució: les administracions competents van acceptar la nostra recomanació que consisteix a adoptar les mesures oportunes per a millorar la conservació del Castell de Santa Bàrbara a la localitat d'Ademuz.

Queixa núm. 1600262

Objecte: falta d'aprovació del Pla especial de protecció del bé d'interés cultural conjunt històric de la Vila Joiosa.

Resposta de l'Administració: continua amb la tramitació del procediment per a aprovar aquest Pla especial.

Resolució: la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, la Conselleria d'Habitatge Obres Públiques i Vertebració del Territori i l'Ajuntament de la Vila Joiosa van acceptar la nostra recomanació perquè, en l'àmbit de les seues competències

respectives, adoptaren les mesures oportunes per a impulsar l'aprovació del Pla especial de protecció del bé d'interés cultural (BIC) conjunt històric de la Vila Joiosa.

9. Esports

Queixa núm. 1600345

Objecte: l'autor de la queixa manifestava que la Federació de Rem de la Comunitat Valenciana li negava la formació pràctica que s'exigeix per a poder exercir de jutge-àrbitre, ja que havia fet poques pràctiques en comparació amb els seus companys.

Resposta de l'Administració: l'autor de la queixa es va inscriure en un curs per a obtindre el títol de jutge habilitat per a rem, i va obtindre Apte en la fase teòrica, però no va superat la part pràctica.

Resolució: l'Administració va acceptar el suggeriment emés en el sentit que facilitara a l'autor de la queixa la possibilitat de fer la formació pràctica necessària per a poder obtindre el títol d'àrbitre i, en aquest sentit, ens van comunicar que l'autor de la queixa va obtindre el títol.

X. QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE

1. Introducció

Algunes de les queixes que ens presenta la ciutadania són, per raó de la matèria, competència del Defensor del Poble i, en conseqüència, les remetem a aquella institució.

El marc jurídic que regula la cooperació entre el defensor del poble i la resta de comissionats autonòmics, tal com ha hem descrit altres anys, està compost per la Llei 36/1985, de 6 de novembre, que regula les relacions entre la institució del Defensor del Poble i les figures semblants de les diverses comunitats autònomes.

En concordança amb aquesta Llei, la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, preveu en els seus articles 12 i 13, no solament els supòsits que són competència del Defensor del Poble, sinó també l'actuació d'aquesta institució, en col·laboració amb aquell, respecte d'aquestes queixes.

Així, l'article 1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, estableix que "(...) el Síndic de Greuges és l'alt comissionat de les Corts Valencianes, designat per aquestes, per a la defensa dels drets i de les llibertats compresos en els títols I de la Constitució i de l'Estatut d'Autonomia, a l'efecte dels quals podrà supervisar l'actuació de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana". Per tant, la seua competència territorial es troba limitada al control dels actes i de les resolucions dels òrgans de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana. En sentit contrari, en resta exclosa l'Administració estatal, que és

l'Administració competent en totes i cadascuna de les queixes de què donem compte en aquest capítol.

A més, l'article 13 de la nostra llei exclou expressament de la competència del Síndic de Greuges, llevat de cas de delegació expressa per part del Defensor del Poble, les administracions següents:

1. L'Administració perifèrica de l'Estat a la Comunitat Valenciana, com també els organismes autònoms, empreses públiques o participades o concessionàries de servicis públics de l'Administració de l'Estat.
2. L'Administració de justícia.
3. L'Administració militar.
4. L'Administració local, en tot allò que no corresponga a les funcions que li hagen estat delegades per la Generalitat o no corresponguen a competències seues.

Una vegada delimitades les competències d'ambdues institucions, l'article 12.2 de la nostra llei reguladora preveu expressament que "(...) de les queixes o denúncies que reba el Síndic de Greuges que facen referència a les administracions públiques alienes a la Generalitat, en donarà compte al Defensor del Poble". En compliment d'aquesta previsió i amb el previ registre de les queixes, l'any 2016 hem remés al Defensor del Poble un total de 162 queixes. Així mateix, se n'han enviat a altres defensors autonòmics un total de 3. En total, s'han traslladat 165 queixes.

2. Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres

A continuació, apareix detallada la distribució de queixes remeses al Defensor del Poble, atenent al Ministeri a què afectava la queixa plantejada pel ciutadà.

Ministeris	Nre. de queixes	Totals
Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social	45	
Ministeri d'Interior	26	
Ministeri de Justícia	25	
Ministeri d'Hisenda i Funció Pública	25	
Ministeri de Foment	14	
Defensor del Poble	8	
Ministeri d'Assumptes Exteriors i Cooperació	2	
Ministeri d'Educació, Cultura i Esport	7	
Ministeri d'Economia, Indústria i Competitivitat	4	
Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat	2	
Ministeri d'Agricultura i Pesca, Alimentació i Medi Ambient	4	
		162
Queixes remeses a defensors autonòmics	3	
		165

Com es pot veure en el quadre, la majoria de queixes que hem rebut feien referència a qüestions competència del **Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social** (45), fet que està sent habitual al llarg dels últims anys. D'aquestes 45 queixes, 12 tenien com a objecte el subsidi per desocupació; 7 es van plantejar en relació amb la renda activa d'inserció; 6 guardaven relació amb la denegació de la incapacitat permanent; 4 feien referència a les mútues col·laboradores de la seguretat social; 2 afectaven la Inspecció de Treball i Seguretat Social. La resta està integrada per queixes aïllades en relació amb altres competències d'aquest ministeri, com ara les cotitzacions al règim especial de treballadors autònoms, les ajudes per al Programa de Requalificació Professional (PREPARA), el subsidi per a majors de 55 anys, la prestació per jubilació o en matèria de prevenció de riscos laborals.

Enguany apareixen en segon lloc les queixes rebudes que afectaven el **Ministeri de l'Interior** (26). D'aquestes queixes, 10 es referien als centres d'internament d'estrangers i, en concret, sol·licitaven el tancament de tots els CIE; unes altres 6 queixes ens les van fer arribar ciutadans que es trobaven internats en centres penitenciaris i feien referència a la sanitat penitenciària i a sol·licituds de trasllat de centre penitenciari; 7 queixes més tenien com a objecte l'actuació de la Policia Nacional i la Guàrdia Civil i, finalment, 3 queixes afectaven la Direcció General de Trànsit.

En tercer lloc trobem enguany, amb igualtat de nombre d'expedients, les queixes relatives al **Ministeri de Justícia** (25) i les relatives al **Ministeri d'Hisenda i Funció Pública** (25).

En relació amb el **Ministeri de Justícia**, com ja és habitual, la majoria de queixes tenen relació amb les dilacions en la tramitació dels procediments judicials (9). A més de les queixes que en concret plantejaven les dilacions, hem rebut unes altres 6 queixes pel funcionament de l'Administració de Justícia; unes altres 4 en relació amb la tramitació de les sol·licituds de nacionalitat; 5 més en relació amb la demora de les sol·licituds a les oficines del Registre Civil i una última queixa que feia referència a la Direcció General dels Registres i del Notariat quant al fet que el ciutadà ens plantejava la falta d'informació dels notaris a qui havia consultat en relació amb el mecanisme de segona oportunitat regulat en el Reial decret llei 1/2015, de 27 de febrer.

Pel que fa al **Ministeri d'Hisenda i Funció Pública**, de les 25 queixes rebudes, 18 feien referència a qüestions diverses en relació amb l'Agència Tributària (servici d'atenció telefònica de l'AEAT, impost de la renda de les persones físiques, impost de successions, etc.); 4 dirigides a la Direcció General del Cadastre, bàsicament per disconformitat amb les descripcions cadastrals dels béns immobles incorporats al cadastre; 1 sobre la demora en la resolució d'una reclamació economicoadministrativa davant del Tribunal Economicoadministratiu Regional de la Comunitat Valenciana; una altra queixa per disconformitat amb l'autorització de la Subdelegació del Govern d'Alacant de concentracions davant del restaurant de l'autor de la queixa i una més en relació amb la denegació de la targeta de residència familiar.

Al **Ministeri de Foment** feien referència un total de 14 queixes. D'aquestes 14, 6 queixes feien referència a qüestions diverses en relació amb el funcionament de la Xarxa Nacional de Ferrocarrils Espanyola, des de la falta de resposta a reclamacions pel funcionament, fins a la falta d'accessibilitat en el transport ferroviari; 3 queixes més es referien a l'entitat pública dependent del Ministeri de Foment ADIF; 2 queixes tenien per objecte la contaminació acústica en els aeroports i, finalment, enguany tan sols hem rebut 3 queixes en relació amb el finançament del préstec hipotecari.

Hem remés 7 queixes sobre el **Ministeri d'Educació, Cultura i Esport**, cinc de les quals es referien a la denegació de beques i 2 plantejaven qüestions sobre l'homologació de títols.

Pel que fa al **Ministeri d'Agricultura i Pesca, Alimentació i Medi Ambient**, hem rebut 4 queixes: 2 referides a la Confederació Hidrogràfica del Xúquer, una altra per disconformitat amb resolució de la Confederació Hidrogràfica del Segura i, finalment, una queixa per disconformitat amb la prohibició d'accés a la platja del Perellonet i la vulneració del dret de trànsit prevista en la Llei de costes.

Unes altres quatre queixes estaven relacionades amb el **Ministeri d'Economia, Indústria i Competitivitat**. Una feia referència a l'Institut de Crèdit Oficial, una altra al Consorci de Compensació d'Assegurances i, finalment, dos en relació la SAREB (Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària).

En relació amb el **Ministeri d'Assumptes Exteriors i Cooperació**, hem rebut 2 queixes. Una en relació amb les dificultats en el Consolat General d'Espanya per a

obtindre un visat de reagrupació familiar i l'altra per la denegació d'un visat per a un nacional equatorià.

Al **Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat** feien referència unes altres 2 queixes. Una en relació amb MUFACE i una altra en relació amb el RD 954/2015, sobre indicació, ús i autorització de dispensació de medicaments i productes sanitaris d'ús humà per part dels infermers.

Finalment, hem de fer menció de les 8 queixes que en el quadre no apareixen incloses en cap dels ministeris, ja que es refereixen a qüestions com ara:

- Llei orgànica del règim electoral general (2).
- La Societat Estatal de Correus i Telègrafs (4).
- L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Múrcia (1).
- El Jurat Provincial d'Expropiació Forçosa (1).

A més de les queixes remeses al Defensor del Poble, unes altres 3 queixes han sigut remeses a altres comissionats autonòmics perquè afecten administracions que són competència seua. En concret, hem remés dues queixes al Síndic de Greuges de Catalunya (una contra el Servei Català de Trànsit i una altra contra l'Ajuntament de Barcelona) i una al Defensor del Poble andalús (contra l'Ajuntament de Roquetas de Mar).

XI. IMPLANTACIÓ DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana continua potenciant la incorporació dels avanços tecnològics a la gestió del treball que la institució desenvolupa. Hui ja ningú no dubta dels avantatges que ofereix a la ciutadania la gestió telemàtica a l'hora d'exercir els seus drets davant de l'Administració. Gràcies a aquest nou canal de comunicació, en el Síndic hem augmentat la proximitat, la comoditat de gestió i hem reduït notablement els temps de tramitació. De la mateixa manera, és obvi que la satisfacció de les persones usuàries està directament relacionada amb el nostre grau d'eficàcia i la qualitat dels servicis que oferim a la ciutadania.

El portal del Síndic de Greuges és, actualment, la porta principal d'accés a la institució i venç la barrera física i temporal de la ciutadania amb les institucions públiques. Amb la implantació total de l'expedient electrònic i la digitalització de tota la informació, qualsevol persona pot accedir al seu expedient tots els dies, a qualsevol hora i des de qualsevol punt geogràfic. Igualment, hem assolit un servici més transparent i pròxim a la ciutadania que redueix les càrregues burocràtiques i afavoreix una relació més eficient, senzilla i dinàmica entre ciutadania i Administració.

Una altra conseqüència avantatjosa d'aquesta nova forma de treballar és, sens dubte, la reducció de l'empremta mediambiental. La caiguda dràstica en l'ús de paper a l'hora d'emplenar formularis, aportar documentació, enviar notificacions, etc., contribueix de manera significativa a reduir l'impacte ambiental. Al llarg de 2016 es van fer 117.256 tràmits electrònics en el portal del Síndic, i com a tals cal entendre els següents: les consultes a expedients de queixes, ja siguen obertes o tancades, per part dels usuaris

interessats; enviaments de claus d'accés; enviaments telemàtics tant a l'Administració com al ciutadà de documents relatius a expedients de queixes, etc.

Per al Síndic, la implantació d'aquesta nova forma de treballar ha significat un gran estalvi de paper, d'energia i de residus, com també un rendiment més eficient del capital humà. En definitiva, un estalvi econòmic i, el que és més important, una reducció de l'impacte mediambiental.

Actualment, els servicis que oferim des del Portal del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana són els següents: presentació de queixes; presentació de consultes; presentació d'al·legacions o nova documentació (factures, pressupostos, etc.); conèixer l'estat de qualsevol expedient de queixa tramitat en el Síndic; verificació de documents electrònics, accés al Punt General d'Entrades de Factures Electròniques, bústia de reclamacions o suggeriments sobre el funcionament del Síndic, i la modificació de dades personals.

El registre electrònic funciona com a registre auxiliar del registre general d'entrada i eixida del Síndic de Greuges i, per tant, té la mateixa validesa. Aquest registre és l'encarregat de la recepció i, si escau, la remissió dels documents, sol·licituds, escrits i comunicacions que s'envien i s'expedeixen mitjançant signatura electrònica. Està operatiu tots els dies de l'any, durant les vint-i-quatre hores del dia, sense perjudici de les interrupcions necessàries per raons tècniques, de les quals s'informa en la mateixa seu electrònica.

El portal web del Síndic de Greuges compleix les regles internacionals d'accessibilitat, la qual cosa implica que aquelles persones amb algun tipus de discapacitat puguen fer ús de la web, és a dir, que puguen percebre, entendre, navegar i interactuar amb la pàgina web, i que aporten, al seu torn, continguts. Igualment, també entenem per accessibilitat la capacitat de donar suport a la major part de dispositius que use la ciutadania en general.

Portal de la Transparència

Des de l'any 2015 i en compliment amb el que s'estableix en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, com també en la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana, hem inclòs un nou apartat en la nostra pàgina web anomenat "Portal de la Transparència".

La Junta de Govern del Síndic de Greuges duta a terme el 28 de setembre de 2015 va aprovar les normes sobre transparència i el dret d'informació dels ciutadans del Síndic de Greuges i es va establir quina informació s'ha de publicar en el Portal de la Transparència disponible en la seua pàgina web.

En aquest nou apartat es pot consultar informació institucional, organitzativa i de planificació; informació de rellevància jurídica; informació econòmica, pressupostària i estadística (contractació, comptes anuals, pressupostos, retribucions, facturació, etc.). Així mateix, també ofereix una via per a presentar sol·licituds d'accés a informació.

Dades d'interés de la pàgina web i de la seu electrònica del Síndic de Greuges

Gràcies a aquest apogeu dels mitjans electrònics de què hem parlat anteriorment, s'ha produït un lleuger augment dels tràmits duts a terme a través de la nostra web i de la nostra seu electrònica. Si durant l'any 2015 es van dur a terme 105.359 procediments electrònics, com hem avançat en l'apartat anterior, durant l'any 2016 aquests tràmits fan un total de 117.256.

Pel que fa al nostre portal web, durant l'any 2016, segons dades oferits per Google Analytics, 42.638 usuaris van visitar el portal web del Síndic (pàgina web i seu electrònica) i es van iniciar un total de 77.734 sessions. El nombre de pàgines vistes durant tot el 2016 fa un total de 349.069, la qual cosa també implica un lleuger ascens respecte amb l'any 2015, en què es van visitar un total de 293.608 pàgines del nostre portal.

Igualment, ens sembla interessant ressaltar altres paràmetres oferits per aquesta plataforma relatius a la ubicació geogràfica. Segons aquestes dades, València continua sent la localitat que més utilitza els nostres servicis web, seguida d'Alacant, Madrid, Castelló de la Plana, Barcelona, Elx, Benidorm, Torrent i Elda.

Quant a les dades demogràfiques, continuen sent semblants a les de l'any 2015. Enguany, el 45,9% de les persones que visiten la nostra pàgina web són dones, mentre que el 54,1% són homes. Si tenim en compte l'edat dels usuaris de la nostra pàgina web, l'interval d'edat majoritària continua sent de persones entre 25 i 50 anys.

Implantació de les xarxes socials en el Síndic de Greuges

En el Síndic som plenament conscients de la importància d'estar en les xarxes socials i entenem que hi hem d'estar presents. Les xarxes socials són una plataforma excel·lent de comunicació i interacció per a escoltar la ciutadania, conèixer les seues necessitats i millorar el nostre servici. Per això, i malgrat els limitats mitjans personals i materials amb què comptem, continuem desenvolupant i planificant els nostres perfils en Twitter, Facebook i YouTube que es van crear en 2015.

El nostre objectiu en les xarxes socials és: d'una banda, difondre el nostre treball i els servicis que prestem, com també escoltar les demandes i opinions de les persones usuàries sobre l'actuació de les administracions públiques i del Síndic mateix; i, d'una altra banda, crear una comunitat en la qual compartir coneixements, conversar i intensificar la col·laboració amb altres usuaris relacionats amb la promoció i defensa dels drets de la ciutadania.

Amb la posada en marxa de canals com Twitter i Facebook hem volgut crear una comunitat per a activar la comunicació i participació ciutadana en la institució. Amb la implementació de les xarxes socials hem establert un canal bidireccional amb què qualsevol persona pot, al mateix temps, consumir i produir contingut.

A continuació, i per a ressaltar la importància de tindre perfils en aquests nous canals de comunicació, facilitem les dades oferides per la eina gratuïta Twitter Analytics sobre el nostre comportament al llarg del 2016 en aquesta plataforma:

- Nombre de seguidors: 1.012
- Nombre de tuits: 770
- Mencions: 1.838
- Visites al perfil: 23.535
- Impressions o abast dels tuits: 705.200

XII. CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC. INDICADORS DE QUALITAT

La Carta de Servicis és un instrument de millora i un document que conté compromisos de qualitat als quals s'ajusta la prestació de servicis i també proporcionen informació al ciutadà.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en la seua Carta de Servicis adquireix uns compromisos que són avaluats a través d'indicadors i que a continuació publiquem segons el que estableix l'article 24 de la pròpia Carta i retem comptes com a compromís amb la transparència.

I. Indicadors bàsics de qualitat

- En relació amb la tramitació de queixes:

	2014	2015	2016
Nombre de queixes presentades	13.029	13.604	14.143
Temps mitjà de remissió justificant de recepció	1,44	*	*
Temps mitjà d'admissió a tràmit	10,32	8,79	8,74
Temps mitjà de resolució de l'expedient	54,27	61,42	57,40

* El justificant de recepció es fa juntament amb l'admissió a tràmit de la queixa.

- Contestació de les reclamacions i suggeriments.

En 2016 no s'hi ha presentat cap reclamació.

Compromisos	Mitjana	Grau de compliment
L'horari d'atenció presencial ininterromput és de dilluns a divendres de 8.30 h a 17.00 h (menys estiu)		100%
El 90% de les consultes sol·licitades seran ateses en un període màxim de 15 minuts		100%
El temps mitjà d'espera de les telefonades ateses no haurà d'excedir el minut		100%

II. Indicadors complementaris de qualitat

- Nre. de queixes presentades: 14.143
- Tramitades: 4.330
- Admeses: 13.487
- Remeses a altres defensors del poble: 165
- Nombre de queixes en què l'Administració pública accepta la pretensió del reclamant: 9.617
- Nombre de resolucions efectuades: 14.122
- Nombre de resolucions acceptades per l'Administració pública: 7.685.

- Nombre de consultes personals i escrites ateses:

Mitjà de presentació	Nombre de consultes	
	2015	2016
Telefònica	4.324	4.033
Web/Correu electrònic	9.419	9.468
Presencial	846	661
Total consultes	14.589	14.162

- Nombre d'entrades a la pàgina web de la institució: 349.069 pàgines vistes.
 - Nombre de queixes d'ofici obertes: 47.
 - Nombre d'exemplars de publicacions editats i distribuïts en paper:
 - * Dos-cents exemplars de l'informe especial *Atenció residencial a persones amb problemes de salut mental a la Comunitat Valenciana*.
 - * 25 exemplars de l'*Informe anual 2015*.
 - Indicadors de formació:
 - Formació del 14,28% del personal de la institució en els distints nivells de valencià.
 - El nombre de cursos de formació realitzats pel personal propi, com també la participació en els tallers de preparació de les Jornades de Coordinació entre les Defensories del Poble, fan un total de 20 accions formatives.
 - El nombre de cursos de formació impartits a persones alienes a la institució: 19.
- Continua la vigència del conveni específic de formació amb l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant a fi que el personal d'aquesta institució es beneficie de les accions formatives programades en les distintes àrees, amb 21 assistències i un total de 920 hores lectives.

CAPÍTOL TERCER

L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

1. Introducció

Per a tindre una visió completa del treball desenvolupat per aquesta institució, cal que ens dentinguem en l'anàlisi de la labor de la nostra Oficina d'Atenció Ciutadana. L'estudi de les dades estadístiques que ofereix aqueix treball constitueix l'objecte del present apartat de l'Informe.

Començarem dient que el capítol III de la Carta de Servicis del Síndic de Greuges recull tota una sèrie de drets que tenen les persones que es dirigeixen a aquesta institució. Es tracta d'uns drets que presideixen l'actuació diària de l'Oficina d'Atenció Ciutadana i són els drets a:

- “Rebre atenció directa i personalment de forma respectuosa i adaptada a les seues circumstàncies personals, socials i culturals.”
- “Obtindre informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que requereix la presentació d'una queixa contra les administracions públiques”.
- “Aconseguir orientació sobre altres possibles vies o mitjans per a canalitzar la seua petició en el cas que no fóra competència del Síndic de Greuges”.
- “Sol·licitar l'auxili necessari en la redacció formal de queixes o altres escrits que es dirigisquen al Síndic de Greuges”
- “Conéixer, en qualsevol moment, l'estat de tramitació de la seua queixa.”
- “Rebre informació d'interés general de manera presencial, escrita, telefònica, informàtica o telemàtica”.
- “Sol·licitar i obtindre tots els aclariments necessaris per a la total comprensió del contingut i la transcendència dels documents integrants de l'expedient de queixa”.

D'aquesta manera, la funció principal del personal que integra aquesta Oficina és prestar atenció directa a la ciutadania. Una atenció que inclou assessorament, auxili i

informació, i és totalment distint el seu abast en els supòsits en què la consulta plantejada és competència d'aquesta institució, que en aquells en què no és així i en els quals el nostre treball consisteix a derivar el ciutadà a l'organisme competent, on se li pot facilitar més informació en relació amb els drets que l'assisteixen.

La relació d'aquesta Oficina amb la ciutadania es manté viva mentre la queixa estiga oberta, perquè contínuament s'ofereix informació sobre la seua tramitació i assistència, en qualsevol dels tràmits en què siga sol·licitada.

El total de consultes ateses enguany puja a 14.162. D'aquestes, 7.202 són primeres consultes i en 6.960 ocasions la ciutadania ha contactat amb nosaltres per a efectuar qualsevol tipus de consulta en relació amb una queixa ja oberta.

De les 7.202 consultes anomenades “primeres consultes”, 4.376 han donat lloc, posteriorment, a l'obertura d'un expedient de queixa en la institució.

A més de consultar amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana, la ciutadania pot obtindre directament informació sobre la tramitació de la seua queixa també de forma telemàtica, a través de la nostra pàgina web o la nostra seu electrònica, en l'apartat “Vull conèixer l'estat de la meua queixa”. Açò ha sigut així en un total de 16.867 ocasions.

2. Característiques de les consultes.

2.1. Comparativa amb anys anteriors

Aquest quadre mostra l'evolució de les consultes realitzades per la ciutadania des de l'any 2000, en què es confirma, any rere any, la tendència a l'alça en la demanda d'informació a aquesta Oficina.

ANY	NRE. DE CONSULTES
2000	2.018
2001	2.360
2002	3.574
2003	3.505
2004	4.082
2005	4.842
2006	4.427
2007	4.308
2008	6.172
2009	6.662
2010	11.742
2011	16.787
2012	16.818
2013	15.836
2014	21.490
2015	28.193
2016	31.029

2.2. Mitjans de presentació

Amb la finalitat d'evitar que circumstàncies com ara els horaris laborals de la població, la distància geogràfica de la nostra seu, la formació tecnològica de la ciutadania, etc. puguen constituir un obstacle per a dirigir-se al Síndic, mantenim oberts alguns canals de comunicació amb la institució. De tots, la pàgina web i el correu electrònic són els més utilitzats per la ciutadania. En 2016, en concret, el 66,85% de les consultes rebudes ho han sigut per aquest mitjà.

Justament la distància geogràfica de la nostra seu de les altres dues províncies de la nostra Comunitat Autònoma explica que la diferència de les consultes presencials que atenem siga tan gran respecte d'aquelles que s'atenen per via telemàtica o, fins i tot, telefònica.

Recordem que la ciutadania pot contactar amb el Síndic de les maneres següents:

- De forma presencial a la nostra seu, en horari ininterromput de 08.30 h a 17.00 h.
- Per telèfon. Disposem per a això d'una línia de telèfon gratuït per al ciutadà (900 210 970) .
- Per correu postal a la nostra seu situada al carrer Pascual Blasco, número 1, 03001 (Alacant).
- Per fax (965 937 554) .
- A través de la pàgina web (www.elsindic.com), seu electrònica, i els nostres comptes en twitter (@elSindic) i en facebook (facebook.com/elsindic). Pel que fa a l'activitat del Síndic en xarxes socials, n'hem donat compte en el capítol XI d'aquest Informe. Ací, simplement volem mencionar que quan la ciutadania contacta amb nosaltres a través de les xarxes socials i atés que no s'admet la formulació de queixes per aquesta via, si cal de forma immediata el personal de la nostra Oficina contacta directament amb els ciutadans.

Mitjà de presentació	Nre. de consultes 2016
Telefònica	4.033
web/correu electrònic	9.468
presencial	661
Total consultes	14.162

2.3. Matèries

En aquest epígraf donem compte de l'objecte de les consultes que hem rebut i les classifiquem per la matèria afectada.

Per segon any consecutiu les consultes rebudes sobre el dret a l'educació han sigut les més nombroses, ja que han arribat a 4.503. Moltes es referien a la creació i supressió d'unitats en els centres concertats privats i el denominat “arranjament escolar”, la jornada contínua i la creació, gestió i funcionament dels bancs de llibres de text (Xarxa Llibres).

En segon lloc, també com l'any passat, se situen les consultes relatives a l'aplicació de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (2.275). La majoria de les consultes en aquest àrea giren al voltant de la demora en el reconeixement dels drets que recull la Llei 39/2006 i les reclamacions a l'Administració dels hereus de dependents, en els supòsits en què la defunció d'aquests ha succeït sense que arribara a percebre cap prestació.

En tercer lloc ens trobem amb les consultes relatives a urbanisme i habitatge (1.115). En relació amb aquesta matèria, la majoria de consultes que rebem guarden relació amb temes de disciplina urbanística i persegueixen la restauració de la legalitat urbanística conculcada. I, quant a habitatge, els temes que fonamentalment ens plantegen els ciutadans són dos: l'adjudicació d'habitatge de promoció pública i la demora en l'abonament de subvencions d'habitatge.

Seguidament, si tenim en compte el nombre, estan les consultes relatives a medi ambient (1.021). En aquesta àrea predominen les consultes sobre contaminació acústica i la seua influència en el dret a la salut i a un habitatge digne.

Amb nombres molt semblants apareixen les consultes relatives a servicis socials (926) i a ocupació pública (911).

Pel que fa a servicis socials, volem destacar, per la seua novetat respecte d'anys anteriors, les consultes en relació amb la demora en la renovació del títol de família nombrosa i els innombrables inconvenients i perjudicis que ocasiona a la ciutadania, la qual, quan té el títol caducat perd els beneficis i bonificacions de què gaudeix gràcies a aquesta condició.

D'altra banda, es repeteixen, com en anys anteriors, les consultes en relació amb la demora en la valoració del grau de discapacitat i la demora en la tramitació de les sol·licituds (tant inicials com de renovació) de la renda garantida de ciutadania.

En matèria d'ocupació pública rebem consultes en relació amb els processos de selecció que van des de la disconformitat amb les bases que regulen les convocatòries fins a la disconformitat amb la valoració de mèrits. En aquesta àrea remarcuem el fet que la ciutadania sol consultar si la seua queixa, en cas de formalitzar-se, podria ser anònima. De la resta de matèries, encara que quantitativament parlant no siguen tan importants, volem esmentar l'augment de les consultes rebudes en relació amb els drets de gènere. En aquest camp van ser nombroses les consultes que rebérem sobre l'anunci de la realització d'un curs a València denominat Summer Camp, perquè consideràvem que contenia publicitat sexista, ja que anava dirigit a homes que volgueren desenvolupar habilitats de seducció amb dones.

A més, volem destacar la consulta rebuda per un transsexual sobre els seus drets, especialment durant el procés de canvi.

Finalment, resulta necessari matisar que en informes anteriors, en aquesta classificació de consultes per matèries, en el quadre apareixia una matèria denominada "altres àmbits d'actuació pública" que enguany apareix desglossada en les diferents matèries que englobava (consultes sobre l'actuació de col·legis professionals, consultes sobre drets en matèria de consum i comerç, consultes en relació amb indústria, esports, obres

públiques, agricultura i justícia). Hem entés que la seua classificació d'aquesta altra forma resulta molt més aclaridora quant a la temàtica de les consultes que rebem.

Matèries		
Educació	4.503	31,80%
Atenció a la dependència	2.275	16,06%
Urbanisme i habitatge	1.115	7,87%
Medi ambient	1.021	7,21%
Servicis socials	926	6,54%
Ocupació pública	911	6,43%
Règim jurídic	636	4,49%
Sanitat	573	4,05%
Servicis públics locals	480	3,39%
Conflictes jurídic privats	245	1,73%
Defensor del poble	216	1,53%
Hisenda pública	171	1,21%
Drets lingüístics	145	1,02%
Ordenació i control del trànsit urbà	138	0,97%
Drets de gènere i igualtat	132	0,93%
Col·legis professionals	118	0,83%
Patrimoni cultural valencià	92	0,65%
Infància i joventut	87	0,61%
Transports	60	0,42%
Comerç i consum	58	0,41%
Exercici d'activitats econòmiques	54	0,38%
Ocupació	43	0,30%
Indústria	43	0,30%
Béns	30	0,21%
Esports	28	0,20%
Assumptes <i>sub-iudice</i> o amb resolució judicial	23	0,16%
Queixes remeses a altres defensors	16	0,11%
Obres públiques	11	0,08%
Agricultura	7	0,05%
Justícia	5	0,04%
TOTAL	14.162	100,00%

2.4. Consultes per Administració afectada

En la majoria de les consultes que rebem, l'Administració competent i, en conseqüència, aquella contra la qual la ciutadania formula la seua queixa, continua sent, un any més, l'Administració autonòmica. La dada (73,22%) és molt semblant a la de l'any passat (70,09%).

Administració		
Autonòmica	10.369	73,22%
General de l'Estat	253	1,79%
Local	3.344	23,61%
Privada o inconcreta	196	1,38%
Total	14.162	100,00%

2.5. Consultes per província d'origen

Quant a la procedència geogràfica de les consultes, per segon any consecutiu la majoria es realitzen des de la província d'Alacant.

Províncies		
Alacant	7.099	50,13%
València	5.906	41,70%
Castelló	968	6,84%
Altres províncies	189	1,33%
	14.162	100,00%

3. Conclusions:

- En 2016, l'Oficina d'Atenció Ciutadana ha atés un total de 14.162 consultes. D'altra banda, s'han produït 16.867 consultes telemàtiques, realitzades directament per la ciutadania.
- La web i el correu electrònic són els mitjans més utilitzats per a contactar amb el Síndic de Greuges (9468).
- La matèria a què han fet referència la majoria de les consultes rebudes és l'educació (4.503)
- El 73,22 % de les consultes s'han referit a l'Administració autonòmica.
- Alacant, per segon any consecutiu, és la província d'on procedeixen la majoria de les consultes que rebem (7.099).

CAPÍTOL QUART

ACTIVITATS DEL SÍNDIC

1. Resum de les principals activitats

En aquest apartat abordem un resum de la nostra activitat institucional al llarg de l'any 2016. Unes accions desenvolupades des del Síndic que s'han dut a terme dins d'una situació econòmica molt delicada i amb uns pressupostos molt limitats, fet que ha repercutit de manera considerable en la seua posada en marxa.

Per raons de confidencialitat, ens reservem aquelles reunions amb ciutadanes i ciutadans, associacions i la resta d'organitzacions que acudeixen al Síndic per a plantejar les seues consultes i traslladar-nos les seues preocupacions. Tampoc hem detallat en aquest document les reunions de treball que els responsables de la institució han mantingut amb diferents col·lectius o representants de l'Administració amb la finalitat de facilitar la tramitació dels expedients de queixes. Ara bé, algunes d'aquestes trobades es poden consultar en la nostra web o en els nostres comptes de Facebook i/o Twitter, on els publiquem, amb el previ acord i consentiment dels protagonistes implicats.

2. Relacions institucionals

2.1. XXXI Jornades de Coordinació de Defensor del Poble

El síndic de greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, i els adjunts Àngel Luna i Carlos Morenilla van participar els dies 22 i 23 de setembre de 2016 en les XXXI Jornades de Coordinació, que enguany es van dur a terme al Parlament de Navarra. Aquesta trobada, que té caràcter anual, congrega els titulars i representants de les defensories del poble autonòmiques i de la nacional. El principal objectiu d'aquestes reunions de treball és intercanviar experiències, com també aprofundir i adoptar mesures sobre qüestions relatives a les queixes que afecten en la mateixa mesura el funcionament de totes les oficines de defensors, i que impliquen un avanç de les llibertats públiques i els drets fonamentals.

El tema central, en aquesta ocasió, va ser el soroll i la protecció dels drets a la integritat física i psíquica, una qüestió que preocupa cada vegada més les ciutadanes i els ciutadans valencians que acudeixen al Síndic de Greuges, amb 343 queixes tramitades durant l'any 2016. Els participants van tindre l'oportunitat d'aprofundir sobre les mesures que les administracions tenen al seu abast per a afrontar la contaminació acústica.

El fiscal especial de Medi Ambient del Tribunal Suprem, Antonio Vercher Noguera, va analitzar les conseqüències penals que es deriven per a qui envaeix els domicilis dels ciutadans mitjançant l'emissió de sorolls de manera contínua i elevada, de manera que posa en risc la integritat dels residents.

Igualment, el magistrat del Tribunal Superior de Justícia de Navarra, Francisco Javier Fernández Urzainqui, va exposar els mecanismes que el dret civil posa a disposició de qui ha estat envaït en el seu domicili per sorolls procedents de tercers i que no té el deure de suportar.

Les jornades van continuar amb dues taules redones, la primera formada per representants de la Policia municipal i autonòmica i d'una unitat administrativa

ambiental de l'Ajuntament de Pamplona que van descriure el mode d'actuar de la policia i dels municipis quan reben denúncies de la ciutadania per sorolls en els seus domicilis.

La segona taula redona, moderada per José Cholbi, va estar integrada pel tinent alcalde de l'Ajuntament de Pamplona, Artiz Romeu, l'alcalde de Tudela, Eneko Larrarte, i el tinent alcalde de Medi Ambient de l'Ajuntament de Màlaga, Raúl Jiménez, que van exposar la seua valoració sobre l'actuació municipal davant de la contaminació acústica.

Finalment, els defensors van consensuar un decàleg de propostes, en què sol·licitaven a les administracions públiques, entre altres coses, que reconegueren el dret de les persones que el seu domicili romanga lliure de sorolls, que siga protegit el seu dret al descans, com també el dret a la integritat física i psíquica.

En el marc de la preparació de les XXXI Jornades de Coordinació es va dur a terme un taller preparatori el 24 maig a Vitòria, organitzat per l'oficina de l'Ararteko.

2.2. Congrés Federació Iberoamericana de l'Ombudsman

La Federació Iberoamericana de l'Ombudsman és una agrupació creada en 1995, que reuneix més de 75 oficines de defensors del poble d'àmbit nacional, autonòmic i provincial de vint països iberoamericans, una de les quals és el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. L'objectiu primordial de la Federació és ser un fòrum de discussió per a la cooperació, l'intercanvi d'experiències i la promoció, difusió i enfortiment de les defensories del poble en les regions geogràfiques de la seua jurisdicció. Més concretament, entre altres finalitats específiques, pretén fomentar, ampliar i enfortir la cultura dels drets humans en els països i territoris dels defensors dels quals formen part de la FIO. Aquests països són: Andorra, Argentina, Bolívia, Brasil, Colòmbia, Costa Rica, Equador, El Salvador, Espanya, Guatemala, Hondures, Mèxic, Nicaragua, Panamà, Paraguai, Perú, Portugal, Puerto Rico, Uruguai i Veneçuela. Amb caràcter anual, la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman du a terme un congrés i una sèrie d'activitats paral·leles que culminen amb l'Assemblea General.

L'adjunt primer del Síndic, Ángel Luna, i l'adjunt segon, Carlos Morenilla, van representar la institució en el XXI Congrés de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) que va tindre lloc a Santa Cruz de Tenerife del 22 al 24 de novembre de 2016. Durant la trobada es va abordar, entre d'altres, el fenomen de la pobresa en tots els seus vessants.

Així, els participants van analitzar el dret a l'habitatge i als servicis bàsics, el paper dels defensors del poble per a assolir l'objectiu u de l'Agenda 2030 de Nacions Unides, que és posar fi a la pobresa en totes les seues formes i arreu del món. L'educació inclusiva i la igualtat d'oportunitats com a eina per a trencar el cicle de la pobresa va ser també un dels assumptes debatuts en taula redona pels defensors.

De manera paral·lela al Congrés i a l'Assemblea General es van dur també a terme reunions de les distintes xarxes temàtiques que desenvolupen el seu treball en el marc de la FIO: la de Defensories de Dones, la de Comunicadors, la de Migrants i la d'Infància i Adolescència. Justament aquesta última va acordar per unanimitat anomenar el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, i en representació seua l'adjunt segon,

Carlos Morenilla, com a coordinador per a la regió europea de la Xarxa de la Infància i Adolescència de la FIO.

2.3. Programa europeu de suport a l'establiment del Defensor del Poble turc

Tal com ja vam donar compte en el nostre *Informe anual 2015*, la institució del Síndic de Greuges ha participat en un projecte finançat íntegrament per la Unió Europea que tenia com a principal objectiu acompanyar l'oficina del Defensor del Poble turc durant els seus primers passos i prestar-li assessorament per a ajudar a fer que es consolidara aquesta institució de nova creació (2013) en un país euroasiàtic. Les institucions encarregades de liderar i posar en marxa aquest projecte van ser el Defensor del Poble d'Espanya i el *Médiateur de la République* de França, amb la col·laboració de la Fundació Internacional i per a Iberoamèrica d'Administració i Polítiques Públiques (FIIAP).

La participació del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en aquest projecte va estar promoguda per l'oficina del Defensor del Poble d'Espanya i va consistir en diverses activitats dutes a terme durant l'últim quadrimestre de 2015 (publicades en el corresponent informe anual de la institució) i unes altres dues activitats realitzades en el primer trimestre de 2016.

D'una banda, la tècnica especialista de l'Àrea d'Igualtat i Servicis Socials, Consuelo Catalá, va participar en un taller de treball que tingué lloc els dies 11 i 12 de febrer de 2016 a la seu del Defensor del Poble turc, a Ankara. Durant el seminari les treballadores i treballadors de la defensoria van rebre formació sobre igualtat de tracte i oportunitats entre homes i dones. Durant el taller el personal es va familiaritzar amb els conceptes bàsics de la intervenció encaminada a assolir la igualtat d'oportunitats i tracte entre homes i dones. També s'hi va abordar la problemàtica de la violència de gènere i la labor de les defensories en la lluita contra aquesta xacra; la transversalitat de gènere en cadascuna de les matèries desenvolupades en el treball del Síndic, com també el foment de programes d'igualtat dins de la pròpia institució del Síndic.

Amb el mateix objectiu, el tècnic especialista en matèries sociosanitària i ocupació pública, Pedro José García, va participar com a ponent en el taller sobre sanitat que es va desenvolupar a la seu del Defensor del Poble turc durant els dies 1 i 2 de març, en què es van abordar les queixes que rep el Síndic en relació amb les àrees de sanitat (l·listes d'espera, exclusió de tractaments, assistència sanitària, responsabilitat patrimonial) i ocupació pública (borses de treball, provisió de llocs, retribucions, etc.).

2.4. Xarxa de Defensoria de la Dona

El projecte de la GIZ, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit ('Societat Alemanya per a la Cooperació Internacional'), que depén del (BMZ), Ministeri Alemany de Cooperació, per a l'Enfortiment de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO), té com a objectiu consolidar la FIO com a prestadora de servicis per a l'intercanvi d'informació entre els seus membres en l'àmbit de drets humans. Es tracta, per tant, d'impulsar la capacitat operativa i de cooperació de la FIO a

fi de poder aplicar els recursos amb efectivitat i eficiència, com també assolir les seues pròpies metes d'una manera sostenible i eficaç.

El projecte, finançat en la seua totalitat per l'Agència Alemanya de Cooperació Tècnica, va concloure amb el compromís de les institucions participants —entre les quals es trobava del Síndic de Greuges—, d'elaborar, amb l'anàlisi prèvia d'impacte de gènere, un pla d'igualtat per a la institució i implantar-lo.

El Síndic de Greuges, com a institució defensora i compromesa amb la igualtat entre homes i dones, ha de ser un referent i per tant ha de donar exemple de les mesures que defensa. En aquest context, el 20 de desembre de 2016, la Junta de Coordinació i Règim Interior del Síndic de Greuges va aprovar el Pla d'Acció d'Igualtat i de Conciliació Personal, Familiar i Laboral del Síndic de Greuges, que té com a objectiu principal afavorir la conciliació entre la vida familiar i laboral, com també previndre la discriminació per raons de gènere entre tot el personal d'aquesta institució.

2.5 Concursos de dibuix i redacció

Amb l'objectiu de promoure els drets humans i de donar a conèixer la institució del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en l'àmbit escolar, organitzem la X edició del Concurs de Dibuix i el V Concurs de Redacció Síndic de Greuges.

La convocatòria del X Concurs de Dibuix anava dirigida a alumnat d'educació primària i secundària de la Comunitat Valenciana i la temàtica dels treballs havia d'estar relacionada amb els drets humans. Els premis (consistents en una tauleta tàctil per a cada persona guanyadora) es van dividir en dues categories: cinc premis per als millors treballs d'educació primària i uns altres cinc premis per als millors treballs d'educació secundària.

El jurat, presidit pel síndic de Greuges, José Cholbi, va valorar la qualitat dels treballs presentats i va emetre la decisió següent:

Alumnat guardonat d'educació primària:

- Aitana Delgado, CEIP Severí Torres, Castelló de la Ribera
- Carmen Domínguez, Parc Col·legi Santa Anna, València
- Lledó Rocher Bello, CEIP Sant Bernat, Carlet
- Paula Sellés, CEIP Mare de Déu de la Salut, Hondón de los Frailes
- Neus Escrivá, CEIP Eliseo Vidal, València

Alumnat guardonat d'educació secundària:

- Li Qing, IES Jaume I d'Ontinyent
- Núria Muñoz Sarrió, IES Jaume I, Ontinyent
- Alba Martínez, IES Jaume I, Ontinyent
- Sandra Tormo, IES Dr. Lluís Simarro, Xàtiva
- Marta Beltrán, IES Nostra Senyora del Carme, Elx.

D'altra banda, com ja és habitual, el Concurs de Redacció que enguany arribava a la cinquena edició, estava destinat a promoure els drets humans i la institució del Síndic de

Greuges entre l'alumnat d'educació secundària i batxillerat, com també els estudiants de Cicle Formatiu de Grau Mitjà. Els treballs presentats havien de ser obres escrites inèdites i originals amb el format i la temàtica indicats en les bases.

El jurat va concedir premi a les persones següents:

- Juan Miguel Cozas, alumne de 4t d'ESO, IES de Malilla, València, pel seu treball “La declaració de drets humans”.
- José Pablo Baggetto Chamero, 4t d'ESO, IES de Malilla, València, pel seu treball “La realitat de Petra”.
- Sandra Alonso Rodríguez, 4t d'ESO, IES de Malilla, València, pel seu treball “El meu nové aniversari”.

El 19 d'octubre el Síndic de Greuges va lliurar els premis dels dos concursos escolars. Un acte que es va dur a terme a la seu de la institució i al qual van assistir, a banda de les persones premiades, familiars i professorat.

2.6 Visita institucional del president de les Corts al Síndic de Greuges

El 17 de juny de 2016, el president de les Corts Valencianes, Enric Morera, va visitar per primera vegada la seu del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Durant la visita institucional la segona autoritat d'aquesta Comunitat va reconèixer la importància d'una institució com és el Síndic a l'hora de vetlar pels drets de la ciutadania valenciana.

2.7 Premi de la Confederació Valenciana d'Associacions de Pares d'Alumnes al Síndic de Greuges

La Confederació Valenciana d'APA, AMPA, COVAPA, integrada per les federacions provincials Gabriel Miró d'Alacant, 9 d'Octubre de València i Humanista Manuel Tarancón de Castelló, va acordar atorgar el premi: 3E Equitat, Esforç i Excel·lència, en la seua III edició, a l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Pel seu treball en la defensa i promoció dels drets de la infància i adolescència donant veu a agents socials que treballen en l'àmbit del menor, promovent el coneixement que tenen les persones menors d'edat dels drets reconeguts a la infància i la seua forma d'exercir-los, fets que mereixen la nostra distinció. El nostre guardó, el seu reconeixement.

L'adjunt segon, Carlos Morenilla, va ser l'encarregat de recollir el premi en una cerimònia que va tindre lloc el 29 d'octubre de 2016 a l'aulari II de la Universitat d'Alacant.

2.8 Seminari internacional sobre reptes i amenaces amb què es troben els drets humans

L'adjunt segon del Síndic, Carlos Morenilla, va assistir el 26 i 27 d'abril a Barcelona al **Seminari internacional en què es tractaven els reptes actuals i les amenaces amb**

què es troben els drets humans i la funció de les institucions de defensors del poble.

Una trobada en què van participar defensors d'arreu del món i que va ser organitzada pel Síndic de Greuges de Catalunya, el titular del qual ostenta la presidència europea de l'Institut Internacional de l'Ombudsman.

El principal objectiu era analitzar els nous fenòmens i contextos socials que amenacen els drets humans més fonamentals i els drets socials, i que deixen la ciutadania en una situació de greu risc. Al mateix temps, les institucions d'ombudsman en si mateixes centren el debat sobre les garanties dels drets humans. D'una banda, moltes estan adquirint noves funcions i competències en àrees tan diverses com ara la prevenció de la tortura, la resolució alternativa de conflictes, la transparència i l'accés a la informació o dels drets LGBTI, entre d'altres. D'una altra banda, però, moltes d'aquestes institucions estan amenaçades pels atacs a la seua independència, per la falta de recursos o per la desaparició.

2.9 VI Trobada amb defensories organitzada per la Plataforma d'Infància

La Plataforma d'Infància, constituïda en 1997, té com a missió protegir, promoure i defensar els drets dels xiquets, xiquetes i adolescents d'acord amb la Convenció sobre els Drets dels Xiquets (CDN). De manera periòdica, des de 2004, la Plataforma d'Infància du a terme trobades amb les defensories del poble i del menor de l'Estat.

El principal objectiu d'aquestes trobades és refermar el procés de seguiment de l'aplicació de la CDN a Espanya des del treball en xarxa. Igualment, es pretén facilitar l'intercanvi d'informació i el debat amb les defensories, com també avançar en l'elaboració d'un discurs comú per a millorar el compliment dels drets previstos en la CDN.

El 27 d'octubre es va dur a terme en Càritas Espanya la VI Trobada de la Plataforma Infància amb defensories del poble i del menor. En aquesta ocasió, el tema principal va girar entorn de l'elaboració per part de la Plataforma d'Infància de l'informe complementari al V i VI informe d'aplicació de la CDN realitzat per Espanya i enviat al Comitè dels Drets del Xiquet.

El programa de la trobada es va estructurar en dues fases. En primer lloc, s'hi va presentar la informació sobre el procés seguit fins al moment per la Plataforma d'Infància per a l'elaboració del seu pròxim informe complementari. Posteriorment, s'hi va facilitar un espai per a l'intercanvi d'informació i experiències que va permetre apuntar aspectes susceptibles de ser abordats en aquell informe.

2.10 Jornada de treball sobre acollida i integració de refugiats a Espanya organitzada pel Defensor del Poble i ACNUR

L'adjunt primer del Síndic de Greuges, Ángel Luna, va participar el 5 d'octubre, juntament amb altres defensors, en la Jornada sobre acollida i integració de refugiats. Una trobada organitzada conjuntament per la institució del Defensor del Poble i la representant d'ACNUR a Espanya.

Amb l'objectiu principal de desenvolupar un marc de treball per a l'acollida i integració de refugiats a Espanya, la jornada va comptar amb la participació dels distints actors, des de representants de l'Administració central, autonòmica i municipal fins a ONG i altres entitats especialitzades en la matèria. Tot per a donar una resposta efectiva des de la coordinació i cooperació de cadascun d'ells des del seu àmbit competencial.

El programa constava de dues parts: una taula redona sobre desplaçaments forçosos, moviments migratoris mixtos; i una segona taula redona sobre el model de coordinació per a l'acollida i integració en el marc dels compromisos de reubicació i reassentament.

Posteriorment es va elaborar un document que recull les **conclusions de la jornada i recomanacions dels grups de treball**, el qual es pot consultar en la pàgina web del Defensor del Poble: <https://www.defensordelpueblo.es/>.

2.11 Jornada dels Drets de la Infància. La Convivència en les Escoles: Violència, Assetjament i Ciberassetjament

Amb motiu del Dia Internacional de la Infància, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana va dur a terme el 17 de novembre una jornada commemorativa. En aquesta ocasió el tema central va ser la convivència en les escoles: violència, assetjament i ciberassetjament. Un fenomen que preocupa els professionals que treballen en l'àmbit de l'educació i dels menors, atés que afecta directament el desenvolupament físic, psicològic i emocional de la infància i adolescència, de manera que posa en risc el ple respecte als seus drets.

La jornada va suscitar bastant d'interés entre professionals, personal docent, les AMPA i fins i tot els protagonistes mateixos, és a dir, l'alumnat d'educació secundària, en total més de 500 persones, que van voler assistir i participar en aquesta trobada.

L'assetjament escolar no és una qüestió nova. Tanmateix, l'augment progressiu del nombre de casos i la seua gravetat han convertit aquest tipus de violència en un dels problemes més delicats amb què es troben les escoles en l'actualitat. A més, amb el desenvolupament imparable de les noves tecnologies i una generació de xiquets/es i adolescents que poden ser considerats nadius digitals han sorgit noves possibilitats de comunicació i alhora nous perills. El telèfon mòbil, les xarxes socials i persones usuàries que sovint desconeixen les conseqüències dels seus propis actes són els ingredients habituals en les situacions de ciberassetjament escolar, els quals faciliten que l'assetjament i les coaccions entre iguals traspassen les portes del col·legi.

Durant la jornada es van donar a conèixer alguns dels programes i bones pràctiques que estan funcionant amb èxit a l'hora d'atallar la violència entre iguals, en concret el programa finlandès KiVa i el programa TEI "Tutoria entre Iguals". Unes pràctiques i experiències que poden ser de gran utilitat per a les administracions públiques a l'hora de promoure les actuacions necessàries perquè tots els xiquets/es i joves puguin gaudir d'entorns segurs i lliures de violència en els seus col·legis i instituts.

Adjuntem un enllaç **a la pàgina web del Síndic en què es poden veure el programa i el vídeo de les** ponències que es van desenvolupar en la jornada.

2.12. Jornada sobre el paper del Síndic de Greuges en la defensa dels drets dels ciutadans com a consumidors i usuaris

El 30 de novembre de 2016, el Síndic de Greuges, juntament amb la Unió de Consumidors de la Comunitat Valenciana, van organitzar una jornada sobre la defensa dels drets de la ciutadania com a consumidors i la necessitat de donar resposta a les vulneracions sobre aquests des dels distints estaments (Síndic, Administració pública, tribunals de justícia o fiscalia).

El seminari es va dur a terme a la Facultat de Dret de la Universitat de València i hi va participar l'adjunt segon del Síndic, Carlos Morenilla, juntament amb professors d'aquesta universitat i professionals de la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, de l'Advocacia General de la Generalitat Valenciana i la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball. El **programa de la jornada** es pot consultar en la nostra pàgina web.

2.13 Convenis institucionals signats en 2016

A l'empara del conveni marc signat en 2009 amb la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, el Síndic de Greuges ha signat un centenar de convenis amb entitats locals de les tres províncies que vertebraven la Comunitat Valenciana. L'objectiu de l'acord és millorar la protecció dels drets i de les llibertats de les persones d'acord amb els principis de cooperació, assistència, eficàcia, informació recíproca i lleialtat institucional.

Durant l'any 2016, el Síndic de Greuges va signar convenis de col·laboració amb l'Ajuntament D'Alaquàs i l'Ajuntament de Xixona. En virtut d'aquest document les corporacions municipals i el Síndic es comprometen a:

- Destacar, expressament, la positiva col·laboració dels ajuntaments que han fet el conveni en l'informe anual d'aquesta institució.
- Anunciar en la pàgina web de la institució el resultat de la investigació de les queixes que hagen sigut resoltes de forma favorable per al ciutadà per part de l'ajuntament.
- Realitzar les gestions necessàries amb els gabinets d'alcaldia abans d'efectuar una declaració d'hostilitat de l'ajuntament en qüestió per falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges, en compliment del principi de lleialtat institucional.
- Per la seua banda, els ajuntaments que han subscrit el conveni es comprometen amb el Síndic expressament, entre altres coses, a:
 - Remetre al Síndic, dins del termini i en la forma escaient, la informació que siga requerida en relació amb les queixes que es troben en tramitació.
 - Establir un interlocutor fix per a centralitzar les relacions de l'ajuntament amb el Síndic, amb l'objecte de canalitzar i tramitar els expedients de queixa amb agilitat i reduir els temps d'espera.
 - Habilitar una bústia de recollida de consultes i queixes dirigides al Síndic de Greuges en l'oficina d'informació al públic, com també instal·lar en la pàgina web de l'ajuntament que signa el conveni un enllaç a la pàgina web del Síndic.

Amb aquest conveni també es pretén potenciar les comunicacions a través dels mitjans electrònics, a fi de millorar els temps de tramitació i resolució de les queixes i augmentar la qualitat del servei que ambdues institucions ofereixen a la ciutadania.

2.14. Compareixença en Les Corts per a la defensa de l'Informe Especial sobre "l'Atenció residencial a persones amb problemes de salut mental en la Comunitat Valenciana".

El 10 de maig de 2016 va tindre lloc la compareixença en Les Corts per a defensar l'Informe Especial del Síndic de Greuges "**l'Atenció residencial a persones amb problemes de salut mental en la Comunitat Valenciana**" (març de 2016) que, entre altres qüestions, va estudiar, dins del punt quart "marco competencial i coordinació sociosanitària", la complexa distribució de competències que existixen en matèria de salut mental en què participen la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i les tres Diputacions Provincials.

2.15. Cursos Institut Valencià Administracions Públiques. Pla de Formació 2016

Per primera vegada i com a part del disseny dels nous projectes formatius de l'Institut Valencià d'Administracions Públiques (IVAP), durant l'any 2016 aquest organisme va invitar la institució del Síndic de Greuges a participar en el seu itinerari formatiu en drets amb un curs de 20 hores amb el títol La Protecció dels Drets i Llibertats a la Comunitat Valenciana i el Síndic de Greuges. Una activitat que va tindre dues edicions: la primera es va impartir del 19 al 23 de setembre en el CEFIRE d'Alacant i la segona del 7 a l'11 de novembre en l'EVES de València.

L'objectiu del curs era donar a conèixer al personal de tots els grups de l'Administració pública valenciana el funcionament de la institució del Síndic de Greuges, la seua labor, informes i recomanacions, com també el compliment d'aquestes per part de les distintes administracions. Els encarregats d'impartir el curs van ser els tècnics del Síndic: Pedro José García Beviá, Raphael Simons, José Conrado Moya i Miguel Ángel Blanes.

OBSERVATORIS DEL SÍNDIC

1. Observatori del Menor del Síndic de Greuges

L'Observatori del Menor del Síndic de Greuges és un espai de treball de caràcter permanent que es va constituir el 10 de juny de 2015. Aquesta plataforma de naturalesa consultiva i participativa congrega els principals agents socials que treballen en la defensa i promoció dels drets de la infància i adolescència a la Comunitat Valenciana.

Els seus principals objectius són:

- Crear un espai de reflexió en què tots els professionals, des de les seues respectives perspectives i àmbits d'actuació, puguen detectar i traslladar possibles vulneracions en els drets dels menors.

- Promoure el coneixement que les persones menors d'edat tenen dels drets reconeguts a la infància i la seua forma d'exercir-los.
- Potenciar la figura del Síndic de Greuges com a defensor dels drets de la infància i adolescència entre aquest col·lectiu i professionals del sector.
- Donar veu als principals agents socials que treballen en la defensa i promoció dels drets del menor.
- Afavorir l'elaboració d'investigacions i informes per a previndre o esmenar situacions problemàtiques.

Durant l'any 2016, el Ple de l'Observatori del Menor s'ha reunit quatre vegades: el 27 de gener, el 3 de maig (en la seu de Les Corts), el 14 de setembre i el 20 de desembre. Les actes d'aquestes reunions es poden consultar en la web del Síndic de Greuges.

Així mateix, s'han constituït dos grups de treball a fi de tractar els assumptes següents:

- L'exercici de la tutela de menors per part de l'Administració Pública Valenciana. El grup de treball s'ha reunit en quatre ocasions al llarg del primer semestre de l'any. El treball realitzat per aquest grup ha donat lloc a una primera publicació que, amb el mateix nom, es troba disponible en la web del Síndic de Greuges.
- L'atenció a casos de violència escolar assetjament i ciberassetjament a la Comunitat Valenciana. Aquest treball ha conclòs i es troba en procés de redacció definitiva. El grup de treball s'ha reunit en quatre ocasions durant el segon semestre de 2016. Respecte del tema tractat pel segon grup de treball va versar la Jornada que va organitzar el Síndic de Greuges el passat 17 de novembre de 2016, en commemoració del Dia Internacional dels Drets de la Infància, de la qual donem compte en aquest informe.

2. Observatori per a la Defensa dels Drets de les Persones en Situació de Vulnerabilitat del Síndic de Greuges

Tal com es comenta en *l'Informe anual 2015*, el Síndic de Greuges va acordar crear a la fi de 2015 l'Observatori de les Persones en Situació de Vulnerabilitat. La situació d'especial fragilitat que pot concórrer en les persones majors, les persones amb discapacitat, les persones dependents o altres col·lectius que agrupen persones en risc o en exclusió social fan necessària l'existència d'aquest Observatori que supervise, de manera particular i en detall, el compliment de les obligacions que les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han d'assumir per a garantir els drets reconeguts legalment a totes aquestes persones.

Atents a la nostra realitat social, d'acord amb la legislació vigent i per decisió del Síndic de Greuges, ratificada en Junta de Coordinació de l'1 de desembre de 2015, es va constituir en aquesta institució **l'Observatori per a la Defensa dels Drets de les Persones en Situació de Vulnerabilitat**.

L'objectiu principal de l'Observatori és crear un espai viu de comunicació i intercanvi en què poder mantindre un contacte permanent amb professionals i representants d'entitats que desenvolupen la seua labor en l'àmbit de la discapacitat, la dependència, l'atenció a persones majors i en altres col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat, a fi de

conèixer, analitzar i valorar els problemes que, diàriament, afecten els integrants dels grups socials esmentats.

Aquest dispositiu es configura com un instrument de suport a la labor del Síndic de Greuges a l'hora d'elaborar recordatoris del deure de compliment de la normativa vigent, de recomanacions o de suggeriments dirigits a les administracions públiques valencianes, una funció que li està encomanada per l'Estatut d'Autonomia i per la seua legislació de desplegament.

Durant l'any 2016, el Ple de l'Observatori s'ha reunit tres vegades: el 9 de març, el 24 de maig, i el 18 d'octubre. En les dues primeres reunions es va tractar, específicament, la problemàtica derivada de la gestió de renda garantida de ciutadania. El resultat d'aquestes reunions va ser **el document remés a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives**, el contingut del qual pretén suggerir algunes modificacions de millora.

En el marc de l'Observatori per a la Defensa dels Drets de les Persones en Situació de Vulnerabilitat es va crear una comissió de treball, l'objectiu de la qual va ser analitzar l'exercici de la tutela de majors per part de la Generalitat. La Comissió es va reunir en tres ocasions: el 5 de juliol, el 4 d'octubre i el 30 de novembre. En data l'elaboració d'aquest informe s'està redactant un document que recollirà les principals conclusions i recomanacions sobre aquesta qüestió.

ANNEX

LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST DE DESPESES 2016

ESTAT DE LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST DE DESPESES

Incloem a continuació l'execució del pressupost de despeses 2016 per capítols:

Capítol	Crèdits inicials	Modificacions	Crèdits definitius	Despeses compromeses	Obligacions reconegudes netes	Romanents de crèdit	Pagaments	Obligacions pendents de pagament
I. Despeses de personal	2.902.500,00	-20.455,41	2.882.044,59	2.667.825,34	2.667.825,34	214.219,25	2.628.334,65	39.490,69
II. Despeses de funcionament	384.420,00	72.016,51	456.436,51	371.049,01	332.685,54	123.750,97	290.001,70	42.683,84
III. Despeses financeres	5.000,00	0,00	5.000,00	17,27	17,27	4.982,73	17,27	0,00
IV. Transferències corrents	15.500,00	15.000,00	30.500,00	12.311,60	12.311,60	18.188,40	12.311,60	0,00
VI. Inversions reals	32.200,00	101.555,23	133.755,23	97.545,47	96.474,62	37.280,61	83.575,31	12.899,31
VIII. Actius financers	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
Total	3.339.680,00	168.116,33	3.507.796,33	3.148.748,69	3.109.314,37	398.481,96	3.014.240,53	95.073,84