

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queixa	2303026
Matèria	Serveis socials
Assumpte	Dependència. Demora PIA.
Actuació	Resolució de consideracions a l'Administració

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Relat de la tramitació de la queixa i antecedents

El 10/10/2023 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2303026, en el qual es manifestava que l'Administració podria haver vulnerat els drets de la persona titular, amb domicili a Pego (Alacant), i que s'ajustava a la normativa que regeix el funcionament d'aquesta institució.

En el seu escrit manifestava que el 13/04/2022 va sol·licitar el reconeixement de la seua situació de dependència, a l'efecte de percebre les ajudes i prestacions previstes en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, però fins a la data de presentar aquesta queixa no s'havia resolt l'expedient, ni tan sols havia sigut valorada.

En la sol·licitud indicava la seua voluntat de comptar amb una prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a persones cuidadores no professionals.

Admesa la queixa i a fi de contrastar el que la persona promotora exposava, el dia 11/10/2023 sol·licitarem A LA MANCOMUNITAT DE SERVEIS SOCIALS DE PEGO, L'ATZÚBIA I LES VALLS, I A LA CONSELLERIA DE SERVEIS SOCIALS, IGUALTAT I HABITATGE informació sobre els punts que detallem tot seguit:

A LA MANCOMUNITAT DE SERVEIS SOCIALS DE PEGO, L'ATZÚBIA I LES VALLS:

1. Data en què es va enregistrar la sol·licitud de reconeixement de situació de dependència en l'aplicació corresponent.
2. Dia i hora fixats per a la visita domiciliària.
3. Data en què s'ha realitzat l'informe social de l'entorn.
4. Data en què s'ha realitzat la valoració de la situació de dependència.
5. Data en què la valoració esmentada s'ha tramés a la conselleria competent.
6. Situació actual de l'expedient.

A LA CONSELLERIA DE SERVEIS SOCIALS, IGUALTAT I HABITATGE:

1. Si ha verificat com a correcte l'enregistrament de la sol·licitud (indique data).
2. Si ha procedit a l'aprovació del grau de dependència i, si és el cas, indique data i grau.
3. Si ha procedit a l'aprovació de la Resolució PIA i, si és el cas, indique data i recurs o prestació reconeguda.

En data 23/10/2023 vam rebre l'informe de la Mancomunitat amb el contingut literal següent:

"1.- La fecha de registro de solicitud de reconocimiento de situación de dependencia es el 13.04.2022.

2.- El día y hora previstos para realizar la visita está programada para el 27 de octubre de 2023 a la 8h.

3.- Respecto a la fecha del informe social está relacionada con la visita a domicilio, ya que dicho informe se realiza con posterioridad a la visita a domicilio y la valoración.

4.- Respecto a la valoración de la situación de dependencia también está relacionada con la visita a domicilio, por lo que se realiza una vez hecha dicha visita a domicilio.

5.- En cuanto a la remisión de la valoración a la Conselleria, se realiza a continuación de los pasos anteriores.

6.- La situación actual del expediente esta pendiente de realización de valoración y informe social".

El 23/10/2023 vam donar trasllat d'aquest informe a la persona interessada, per si desitjava fer-hi alguna al·legació.

El 06/11/2023 la Conselleria va sol·licitar una ampliació del termini per a respondre, que se li va concedir mitjançant una resolució de data 10/11/2023. El 05/12/2023 registrarem l'informe rebut de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge:

Que segons consta en l'expedient a nom de (...), amb data 13 d'abril de 2022, va presentar una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència però a data d'emissió d'aquest informe, encara que se li ha reconegut un GRAU 1 de dependència en resolució de 03 de novembre de 2023, encara no s'ha resolt el seu Programa Individual d'Atenció (PIA).

En aquest sentit es comunica que l'aprovació del Programa Individual d'Atenció es realitza per orde cronològic de presentació de sol·licituds completes, llevat que siga aplicable el procediment d'urgència, garantint en tot cas el reconeixement dels efectes retroactius que pogueren correspondre.

Vam donar trasllat també d'aquest informe a la persona interessada el 05/12/2023, però tampoc hi va fer cap al·legació.

En el moment d'emetre aquesta resolució no ens consta que s'haja resolt l'expedient de dependència objecte d'aquesta queixa.

2 Fonamentació legal

Arribats a aquest punt i després de l'estudi de la informació que hi ha en l'expedient, procedim a resoldre la present queixa.

Com que l'actuació descrita de l'Administració ha pogut no ser suficientment respectuosa amb els drets de la persona afectada, exposem a continuació els arguments que serveixen com a fonament de les consideracions amb què concloem.

En la data en què la persona dependent va presentar la sol·licitud de reconeixement de la seua situació de dependència, aquest procediment estava regulat pel Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques.

D'aquest decret, i en relació amb aquest assumpte, destaquem els apartats següents:

- Els serveis socials generals elaboraran un informe social d'entorn relatiu a les necessitats socials que tinga la persona interessada (art. 7).
- Una vegada emés l'informe social d'entorn, els serveis socials generals corresponents notificaran a la persona interessada la data i l'hora en què haja de realitzar-se la valoració (art. 8).
- La valoració serà realitzada per persones al servei de les administracions públiques dels serveis socials d'atenció primària corresponents al domicili esmentat (art. 9.1.a.)
- Una vegada efectuada la valoració, l'òrgan valorador competent emetrà un dictamen tècnic amb indicació del grau de dependència proposat i especificació dels serveis o prestacions a què la persona puga optar, en virtut del seu grau i circumstàncies personals; dictamen que serà elevat a la direcció general amb competències en matèria d'atenció a les persones en situació de dependència (art. 10.1).

- Fixa en tres mesos el termini màxim per a aprovar la resolució de grau (art. 11.4).
- Fixa en tres mesos, des de la data de la resolució de grau, el termini màxim per a aprovar la resolució del PIA, i arreplega com a novetat la figura del silenci positiu, sense perjudici de l'obligació de l'Administració de resoldre (art. 15.5).
- Regula el contingut que ha de tindre el PIA (art. 16, apartats 1 i 2).

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment Administratiu comú de les administracions públiques, estableix:

- L'obligació de resoldre en un termini màxim que no podrà excedir sis mesos, llevat que una norma amb rang de llei n'establisca un de major o ho preveja així el dret de la Unió Europea, com també mantindre actualitzades les normes en la pàgina web (art. 21).
- El silenci administratiu serà positiu en els procediments iniciats a instància de l'interessat, encara que hi ha excepcions (art. 24).
- Que s'ha de dictar obligatòriament la resolució dins del termini, tot i que cap la possibilitat de suspendre'l o ampliar-lo (art. 21, 22 i 23).

La Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana en l'Administració de la Comunitat Valenciana:

- Estableix que els procediments declarats d'emergència ciutadana per raons d'interés públic establits en aquesta llei es tramitaran amb caràcter d'urgència (art. 3.1).
- Atorga la consideració de procediments d'emergència ciutadana als relatius a les «ajudes econòmiques a la dependència», sense cap distinció (punt 3 de l'annex de la llei).
- Imposa l'obligació al Consell de planificar els recursos humans en els departaments que gestionen els procediments declarats d'emergència per a garantir el compliment d'aquesta llei (disposició addicional primera).

A conseqüència d'aquest últim mandat legal, resulta notori que tots els expedients derivats de sol·licituds de serveis i prestacions per motiu de situació de dependència han de ser tramitats pel procediment d'urgència, sense que calga esperar cap sol·licitud per part dels serveis socials generals ni declaració de la direcció general competent.

3 Consideracions a l'Administració

Tenint en compte tot el que s'ha exposat, s'ha de concloure que la Conselleria competent ha incorregut en els següents incompliments:

- S'ha sobrepassat el termini legalment establert (sis mesos) per a resoldre el PIA.
- No s'ha emés d'ofici, en el termini de quinze dies des que va expirar el termini màxim per a resoldre el procediment, el certificat d'eficàcia del silenci administratiu.

Hem de fer constar que la Mancomunitat de Serveis Socials de Pego, l'Atzúbia i les Valls va demorar la valoració que havia de realitzar a la persona dependent, perquè el termini màxim establert de tres mesos va ser superat extraordinàriament, ja que la valoració es va realitzar díhuit mesos després de la sol·licitud i una vegada iniciat aquest expedient de queixa.

La Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge va resoldre la resolució de grau amb diligència, a la setmana d'haver-se realitzat la valoració, i ara ha d'aprovar la resolució del PIA corresponent, sense necessitat d'apurar els tres mesos previstos després de la resolució de grau, atesa la greu demora en què l'Administració ja ha incorregut, perquè han transcorregut més de vint mesos des de la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència.

4 Resolució

A la vista de tot això i de conformitat amb el que s'ha establert en l'article 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SERVEIS SOCIALS, IGUALTAT I HABITATGE:

- 1 RECOMANEM** que revise i avalue el procediment tècnic administratiu actualment implantat per a la resolució d'expedients de dependència, a fi d'aconseguir que es resolguen en els terminis legalment establits.
- 2 RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** d'emetre d'ofici el certificat d'eficàcia del silenci administratiu de la sol·licitud.
- 3 RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de consignar les dotacions pressupostàries necessàries per a fer efectiu el dret a la percepció de les prestacions per dependència en el termini legalment establert, donant-los prioritat, atesa la seua consideració de dret subjectiu perfecte.
- 4 SUGGERIM** que, després de més de vint mesos de tramitació de l'expedient, en què s'ha incomplert l'obligació legal de resoldre abans de sis mesos, procedisca de manera urgent a emetre la resolució del corresponent programa individual d'atenció, que, de conformitat amb l'article 24 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, només podrà dictar-se si és confirmatòria de l'estimació de la sol·licitud atenent l'efecte del silenci positiu.
- 5 SUGGERIM** que, d'acord amb el que es disposa en la Llei 9/2016 esmentada, que determina l'aprovació d'una resolució favorable en virtut del caràcter positiu del silenci administratiu, reconega, si és procedent, el dret a la percepció dels efectes retroactius de la prestació que corresponen a la persona dependent, i que fixe aquest període des del 14/10/2022 (sis mesos des del registre de la sol·licitud) fins a la data d'aprovació de la resolució del programa individual d'atenció.

A LA MANCOMUNITAT DE SERVEIS SOCIALS DE PEGO, L'ATZÚBIA I LES VALLS:

- 6 RECOMANEM** que adopte les mesures necessàries per a complir els terminis fixats en la legislació que regula la tramitació dels expedients de reconeixement i revisió de situacions de dependència, especialment, referent a l'enregistrament de sol·licituds i a la valoració, i que s'adeqüen els mitjans materials i personals necessaris per a aquestes comeses.

A LES DUES ADMINISTRACIONS:

- 7 ACORDEM** que ens remeten, en el termini d'un mes, segons preveu l'article 35 de la citada llei reguladora d'aquesta institució, el preceptiu informe en el qual ens manifesten l'acceptació de les consideracions que realitzem i que ens indiquen les mesures que adoptaran per al seu compliment o, si és el cas, les raons que estimen per a no acceptar-les.

Finalment, **ACORDEM** que es notifique la present resolució a la persona interessada, a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge i a la Mancomunitat de Serveis Socials de Pego, l'Atzúbia i les Valls, i que es publique en la pàgina web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana