

"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	2400279
Matèria	Serveis socials
Assumpte	Dependència. Demora revisió PIA.
Actuació	Resolució de consideracions a l'Administració

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Antecedents

El 24/01/2024 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2400279, en el qual es manifestava que l'Administració podria haver vulnerat els drets de la persona titular.

L'objecte de la queixa ha sigut la demora en la resolució del PIA que es deriva de la revisió del grau de dependència que va sol·licitar amb data 09/05/2023 i que es va resoldre el 05/10/2023, en què se li reconeixia el grau 3.

El 02/02/2024 dictarem la resolució d'inici d'investigació, en la qual es requeria a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge que, en el termini d'un mes, emetera un informe sobre:

1. Estat de l'expedient.
2. Confirme si consta en l'esmentat expedient la sol·licitud de modificació de domiciliació bancària de la interessada.
3. Motius de la demora a resoldre el PIA corresponent al grau 3 de dependència que es va sol·licitar amb data 09/05/2023 i que es va resoldre el 05/10/2023.
4. Previsió temporal per a emetre la resolució i abonar, si és procedent, les quanties corresponents a la prestació reconeguda

El 06/03/2023 registrarem l'informe emés per l'Administració. En essència, hi exposava el següent:

Que segons consta en l'expedient a nom de la Sra. (...), amb data 09 de maig de 2023, va presentar una sol·licitud de revisió per agreujament de la situació de dependència però en data d'emissió d'aquest informe, encara que ja se l'ha reconegut un GRAU 3 de dependència en resolució de 05 d'octubre de 2023, no s'ha resolt la ampliació del seu Programa Individual d'Atenció (PIA).

Referent a la sol·licitud de modificació de la domiciliació bancària, consta com entregada en data 03 de gener de 2024.

Donat el termini transcorregut des que va presentar la seua sol·licitud inicial, la nostra intenció és emetre la resolució d'ampliació del Programa Individual d'Atenció dins del primer semestre de l'any 2024, sempre que l'expedient estiga complet.

En el cas que es necessite de forma imprescindible alguna documentació per a continuar amb la tramitació, ens posarem en contacte immediatament amb esta persona pel mitjà més eficaç i així agilitzar al màxim este tràmit.

El 06/03/2023 el Síndic va remetre l'informe de l'Administració a la persona interessada, per tal que poguera presentar al·legacions; tràmit que no ha realitzat fins ara.

2 Consideracions a l'Administració

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 servixen com a fonament de les consideracions amb què concloem.

El Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'establix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques:

- 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 perjudi 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).
- Fixa en sis mesos el termini màxim per a resoldre la resolució de revisió del PIA (art. 18.4).

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

- 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:

- Establix que els procediments declarats d'emergència ciutadana per raons d'interés públic establits en esta llei es tramitaran amb caràcter d'urgència (art. 3.1).
- Atorga la consideració de procediments d'emergència ciutadana els 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'esta llei (disposició addicional primera).

A conseqüència d'este 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.

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.

D'altra banda, en la seua resposta la Conselleria fa referència a una previsió per a la resolució del PIA (primer semestre de 2024), condicionada al fet que l'expedient estiga complet. Esta resposta no és acceptable, des del punt de vista del respecte als drets de la persona afectada, ni comprensible, atés que, després d'haver excedit els terminis legals de tramitació, la Conselleria ha de conèixer amb exactitud les condicions de l'expedient administratiu.

3 Resolució

A la vista de tot el que s'ha exposat i de conformitat amb el que s'establix 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. RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre en el termini màxim establert en la norma reguladora del corresponent procediment i d'adoptar totes les mesures que resulten oportunes per a remoure els obstacles que impedisquen, dificulten o retarden l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims, habilitant els mitjans personals i materials que permeten complir amb els terminis establerts. El no compliment de tal obligació augmenta la incertesa que es deriva de la falta de resolució i amplia, encara més si cap, el patiment suportat per les persones dependents i les seues famílies.
- 2. 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, i de donar-los prioritat, atesa la seua consideració de dret subjectiu perfecte.
- 3. RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** d'emetre d'ofici el certificat d'eficàcia del silenci administratiu de la sol·licitud.
- 4. SUGGERIM** que, després de més d'onze 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 este període des del 10/05/2023 (sis mesos des del registre de la sol·licitud) fins a la data d'aprovació de la resolució del programa individual d'atenció.
- 6. ACORDEM** que ens remeten, en el termini d'un mes, segons preveu l'article 35 de la citada llei reguladora d'esta institució, el preceptiu informe en el qual manifestaran 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 que es publique en la pàgina web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana