

"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 2402852
Matèria Drets lingüístics
Assumpte Falta de resposta: drets lingüístics i ajudes.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 25/07/2024 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2402852. La persona interessada presentava una queixa per la demora de l'Institut Valencià de Cultura a resoldre la reclamació per l'incompliment de la normativa sobre drets lingüístics i sobre el procediment de concessió d'ajudes.

Per això, sol·licitarem a l'Institut esmentat que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte i particularment sobre les causes que justificaven no donar resposta a l'escrit de la persona interessada, la previsió temporal per a fer-ho i el procediment de publicació de les llistes de concessió d'ajudes.

Amb data 18/09/2024 es va rebre en esta institució l'informe sol·licitat i el vam traslladar a la persona promotora de la queixa per si desitjava presentar al·legacions. No obstant això, dins del termini concedit no en va presentar cap.

2 Conclusions de la investigació

L'actuació administrativa investigada es concreta en la falta de resposta a la reclamació presentada per la persona promotora de la queixa en dates 17/01/2024 i 24/07/2024 en relació amb la vulneració de drets lingüístics i els procediments de concessió d'ajudes.

L'Administració ha emés un document explicatiu mitjançant el qual atribueix l'incompliment de l'obligació de resoldre a les circumstàncies següents:

- El reiterat canvi de persones que ocupen els llocs funcionaris del servei d'ajudes i en els llocs directius, que són els responsables últims a donar resposta als usuaris per als quals treballem com a servei públic.
- La urgència en les publicacions, en previsió del compliment de terminis en les convocatòries, ha pogut portar a no complir en algun cas este extrem, o s'ha publicat una nota informativa només en una llengua si feia referència a una incidència en una convocatòria publicada en la mateixa llengua que la nota informativa.

No obstant això, davant d'estos arguments el derogat Estatut bàsic de l'empleat públic, aprovat per Llei 7/2007, de 12 d'abril, recordava en el paràgraf quart de l'Exposició de Motius que «Les administracions i entitats públiques de tota mena han de comptar amb els factors organitzatius que els permeten satisfer el dret dels ciutadans a una bona administració, que es va consolidant en

l'espai europeu, i contribuir al desenvolupament econòmic i social. Entre eixos factors el més important és, sens dubte, el personal al servei de l'Administració».

I convé destacar igualment que en l'Exposició de Motius del Projecte de Llei de la funció pública de l'Administració de l'Estat (BOE 26/07/2024) s'arplega que «La Llei aborda, en definitiva, una reforma estructural del sistema d'ocupació pública dirigida a promoure les transformacions necessàries en la cultura, ordenació i gestió dels recursos humans de l'Administració de l'Estat, de manera que puguen abordar-se amb èxit els desafiaments actuals i futurs gràcies a la contribució dels seus professionals a la garantia del dret a una bona administració».

Pel que fa a la possible afectació dels drets lingüístics de la persona promotora de l'expedient en el marc del dret a una bona administració, el nostre Estatut d'Autonomia estableix el deure de la Generalitat de garantir l'ús tant del castellà com del valencià i el dret de la ciutadania a dirigir-se a l'Administració valenciana tant en valencià com en castellà i a rebre resposta en la mateixa llengua utilitzada.

L'article 6 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana assenyala que:

1. La llengua pròpia de la Comunitat Valenciana és el valencià.
2. L'idioma valencià és l'oficial a la Comunitat Valenciana, igual que ho és el castellà, que és l'idioma oficial de l'Estat. Tots tenen dret a conèixer-los i usar-los i a rebre l'ensenyament del, i en, idioma valencià.
3. La Generalitat garantirà l'ús normal i oficial de les dues llengües, i adoptarà les mesures necessàries per a assegurar-ne el coneixement.
4. Ningú podrà ser discriminat per raó de la seua llengua.
5. S'atorgarà especial protecció i respecte a la recuperació del valencià (...)

I, així mateix, l'article 9.2 disposa:

Tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial i en un termini raonable, i a gaudir de serveis públics de qualitat.

Així mateix, els ciutadans valencians tindran dret a dirigir-se a l'Administració de la Comunitat Valenciana en qualsevol de les seues dues llengües oficials i a rebre resposta en la mateixa llengua utilitzada.

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, quant als drets de les persones en les seues relacions amb les administracions públiques, es referix en l'article 13 lletra c) al dret:

A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seua comunitat autònoma, d'acord amb el que es preveu en esta llei i en la resta de l'ordenament jurídic.

Este dret és desenvolupat en el seu article 15 ("Llengua dels procediments") que, en relació amb els procediments tramitats davant de les comunitats autònomes i entitats locals, assenyala:

En els procediments tramitats per les administracions de les comunitats autònomes i de les entitats locals, l'ús de la llengua s'ha d'ajustar al que es preveu en la legislació autonòmica corresponent.

De l'anterior precepte es desprén que el legislador nacional remet al legislador valencià les qüestions relatives a l'ús de la llengua en els procediments administratius que s'instruïsquen en les administracions autonòmiques, com també en les corporacions locals.

Referent a això, la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, estableix en l'article 11:

1. En les actuacions administratives iniciades a instància de part, i si n'hi ha altres interessats i així ho sol·licitaren, l'Administració actuant, haurà de comunicar-los tot allò que els afecte en la llengua oficial que demanen, qualsevol que fos la llengua oficial en què se l'hagués iniciat.
2. De la mateixa manera, qualsevol que siga la llengua oficial usada, als expedients iniciats d'ofici, les comunicacions i altres actuacions es faran en la llengua indicada pels interessats.

Davant del que s'ha exposat, la urgència en les publicacions, continguda en l'informe, no justifica que s'haja produït una vulneració dels drets lingüístics per part de l'Institut Valencià de Cultura.

Així mateix, en l'informe referit no s'indica, i tampoc es desprén, que s'haja facilitat resposta directament a la persona promotora de la queixa, mitjançant el dictat de l'oportuna resolució administrativa per l'òrgan competent, sense que el trasllat directe de l'informe del director general de l'institut a l'interessat pugua suplir o substituir la resolució que necessàriament ha de dictar-se. D'acord amb les normes que disciplinen el procediment administratiu, és la resolució dictada per l'òrgan competent la que posa fi al procediment, resolent totes i cadascuna de les qüestions plantejades de manera congruent i motivada, dins d'un termini raonable i amb expressió dels recursos que es poden interposar en contra.

Sobre això, cal recordar que l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix a les persones interessades el dret que les administracions públiques tracten els assumptes que els afecten en un termini raonable, en el marc del dret a una bona administració. Este dret a la bona administració apareix també plasmat en l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea.

La bona administració constituïx un dels principis rectors de l'actuació administrativa i ha d'estar present de manera transversal en tots els àmbits i sectors d'activitat, sense que quede limitat a l'àmbit de les decisions reglades. Constituïx, a més, un dret dels ciutadans que ha de poder exercitar-se de manera real i efectiva, i com a tal dret, pot i ha de ser reclamat dels poders públics competents i és mereixedor de protecció. També la bona administració suposa un correlatiu deure per a les administracions quan actuen a través dels seus representants i empleats públics, als quals cal exigir responsabilitat per la tramitació i el despatx dels assumptes la gestió dels quals tenen encomanada (articles 20 i 21 de la Llei 39/2015).

Com assenyala el Tribunal Suprem, Sala Contenciosa Administrativa, Secció 2a, en Sentència núm. 196/2019, de 19 de febrer (recurs 196/2019) reiterada posteriorment en moltes ocasions i arreglada pel Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana (per exemple, en Sentència núm. 629/2023, de 29 de novembre, de la Sala Contenciosa Administrativa, Secció 4a, recurs 165/2021):

[...] Ya en otras ocasiones hemos hecho referencia al principio de buena administración, principio implícito en la Constitución, arts. 9.3 y 103, proyectado en numerosos pronunciamientos jurisprudenciales y positivizado, actualmente, en nuestro Derecho común, art. 3.1.e) de la Ley 40/2015 ; principio que impone a la Administración una conducta lo suficientemente diligente como para evitar definitivamente las posibles disfunciones derivada de su actuación, sin que baste la mera observancia estricta de procedimientos y trámites, sino que más allá reclama la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente [...]

Dit això, en el present cas advertim que la persona promotora de la queixa efectua una sol·licitud/reclamació i no rep cap resposta. La resposta la trobem en l'informe que l'Administració trasllada a esta institució, i que no ha cursat directament a l'interessat.

També, cal assenyalar que este interessat té dret a obtindre una resposta completa, motivada, congruent i dins d'un termini raonable, emesa per l'òrgan competent la voluntat del qual no pot ser suplida per mitjà d'informes del personal al servei de l'Administració.

Després de la investigació que hem dut a terme, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona titular. En concret:

1. S'ha incomplert el deure legal d'iniciar, tramitar i resoldre dins del termini el procediment administratiu tendent a donar resposta a la sol·licitud formulada per la persona promotora de la queixa amb relació a percebre determinat complement retributiu (article 21 de la LPACAP). Amb això, s'ha incomplert el deure de donar resposta completa, congruent, motivada, per l'òrgan competent i amb indicació dels recursos que siguen procedents, a les sol·licituds i reclamacions presentades pels ciutadans.
2. S'ha incomplert el deure de bona administració (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea) sobre la base del qual els ciutadans tenen dret que els seus assumptes siguen tractats per les administracions dins d'un termini raonable. Sobre este tema, es desconeix —més enllà de l'informe que s'ha rebut en esta institució— l'estat de tramitació del procediment dirigit al dictat de la resolució que siga procedent sobre la sol·licitud cursada per l'interessat i els motius pels quals no se li ha donat resposta directament, ja que l'Ajuntament de Vilamarxant no es pronuncia expressament en el seu informe.
3. S'han vulnerat els drets lingüístics emparats en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i en la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A L'INSTITUT VALENCIÀ DE CULTURA:

- 1. RECORDEM EL DEURE LEGAL** de tramitar i resoldre les reclamacions formulades pels ciutadans, i de notificar als interessats les resolucions dictades en tota mena de procediments que afecten els seus drets i interessos legítims, notificació que haurà de contindre el text íntegre de la resolució, amb indicació de si posa fi o no a la via administrativa, l'expressió dels recursos que siguen procedents, si és el cas, en via administrativa i judicial, l'òrgan davant del qual hagueren de presentar-se i el termini per a interposar-los; haurà de cursar-se en el termini de deu dies des del seu dictat i a través del mitjà de comunicació triat per l'interessat quan este no estiga obligat a comunicar-se per mitjans electrònics.
- 2. RECORDEM EL DEURE LEGAL** de donar resposta de manera immediata i en els termes exposats en l'apartat anterior a la reclamació formulada per la persona promotora de la queixa.
- 3. SUGGERIM** que adopte totes les mesures que siguen necessàries, incloses les electròniques, per a adaptar les seues actuacions i resolucions al règim de cooficialitat lingüística vigent de la Comunitat Valenciana.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions/.

Avis terminis DANA 2024

Les entitats locals i les persones directament afectades per la DANA tenen suspés el compliment dels terminis amb el Síndic fins al 06/01/2025. Més detalls en la [resolució del Síndic de 06/11/2024](#) i en <https://www.elsindic.com/va/>.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana