

Resolución con Recordatorio de deberes legales de dictar y notificar resolución expresa, y Recomendación para que se preste especial atención a las solicitudes de ayudas en caso de familias en situación de exclusión social y con hijos menores a cargo.

EQ 0218/2014 Resolución por la que se le recuerda al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife deber legal de dictar y notificar resolución expresa en todas las solicitudes de los ciudadanos, en los plazos establecidos en la Ley, actuando eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa; así como se le recomienda llevar a cabo una especial atención y seguimiento a los expedientes de solicitudes de ayudas de familias con hijos menores a cargo y en situación de exclusión social.

Resolución pendiente de respuesta.

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente:

Nos dirigimos nuevamente a V.E. en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en este escrito, EQ- 0218/2014, alusivo al vecino (...), quién se ha dirigido al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, solicitando varias prestaciones económicas de asistencia social, (en adelante PEAS), de las cuales no ha obtenido respuesta.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes:

ANTECEDENTES

I) El interesado presentó escrito de queja ante esta Institución (...), manifestando que atraviesa una situación familiar muy complicada, sin trabajo y con tres niños pequeños en situación de exclusión social. Que realizó peticiones de ayudas sociales en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, y que no se resuelven en plazo conforme a las Bases específicas por las que se regulan las prestaciones económicas de asistencia social del IMASS.

II) Admitida a trámite la queja, el Diputado del Común, solicitó por escrito al ayuntamiento capitalino (r.s. nº 2354 de marzo de 2014), que informara sobre la situación socio-familiar del vecino, las intervenciones llevadas a cabo con él, y el estado de tramitación de los expedientes administrativos de solicitud de ayudas por el vecino tramitadas en su Unidad de Trabajo Social (UTS).

III) El ayuntamiento remitió el informe solicitado (r.e. nº 2064 de abril de 2014), del cual se le dio traslado al usuario, y que exponía: *“Se conoce la situación socio-familiar del vecino (...) y se han llevado a cabo intervenciones con la misma, tramitándole diferentes ayudas a lo largo de estos años:*

AÑO 2013: Se le ha tramitado 6 PEAS -Prestación Económica de asistencia social- de alimentos e higiene del Corte Inglés.

Una -1 - PEAS de luz por importe de 102, 57 E.

Dos-2- PEAS de alquiler la primera de 1.800 E y la segunda en diciembre de 600 E, ya que se produjo la modificación de las bases y se amplió el importe máximo a conceder a 2.400 E

AÑO 2014: Se le han tramitado 2 PEAS de alimentos e higiene del Corte Inglés.

Una-1- PEAS de luz por importe de 214,12 E

No se le ha podido tramitar la PCI pues no cumple todos los requisitos (su esposa no lleva los tres años de residencia).

Se le ha realizado informe de vivienda de segunda adjudicación y también se ha enviado en los listados para acceso a una bolsa de vivienda de alquiler, incluidas en el convenio entre el ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y Santander Banif inmobiliario, en trámite en la actualidad.

No ha solicitado PEAS en concepto de agua.

En la actualidad no tiene ningún expediente administrativo de ayuda en trámite”.

IV) Dado traslado al usuario del informe recibido, éste realizó ampliación de datos (r.e. nº- 2870 y 4921) afirmando que se había dirigido al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, para solicitar diversas PEAS en los meses de julio y agosto de 2014, relativas al inicio del curso escolar de sus tres hijos, y para alimentos de la familia, y el ayuntamiento no ha resuelto efectivamente el expediente, ni le ha abonado las mismas.

V) Por esta Institución se acordó realizar una segunda petición de informe al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, (r. s. nº 8756 de octubre 2014), para que diera respuesta específica acerca del trámite dado a las ayudas solicitadas por el vecino en julio y agosto de 2014, y para que remitiera copia integra de los citados expedientes administrativos.

Ante la falta de respuesta de esa administración local, se remitió resolución recordándole su deber legal de colaborar con el Diputado del Común (r.s. Nº 10122 diciembre de 2014).

VI) Por parte del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, se contestó (r.e. nº 0265 enero 2015) con un primer informe parcial e incompleto que no daba respuesta a todas las cuestiones planteadas, y omitió la remisión de las copias de los expedientes administrativos solicitados.

Por este motivo se realizaron gestiones telefónicas y vía email, con la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y que constan en el expediente de queja, (r.e nº 0698 febrero 2015), para subsanar a la mayor brevedad la remisión completa de las actuaciones solicitadas.

VII) Finalmente se remitieron las copias de los expedientes administrativos solicitados (r.e nº- 0663 febrero de 2015)

De todo ello se ha dado traslado al usuario (r.s. nº- 1535 marzo de 2015).

A la vista de los antecedentes reseñados, esta Institución estima necesario realizar las siguientes:

CONSIDERACIONES

Primera: Del análisis de los antecedentes expuestos anteriormente, a juicio de esta Institución existe una cuestión clara cual es, el derecho de los ciudadanos a obtener de la administración a la que se dirigen, una respuesta expresa a las cuestiones que se le plantean sin dilaciones, con cumplimiento estricto de los plazos.

Además merece una mención especial este caso, que entendemos debió ser valorado con especial sensibilidad al tratarse de una familia con tres hijos menores, en edad escolar, que no cuenta con ingreso alguno, y en exclusión social.

Segunda: Obligación de dar respuesta expresa.

Iniciaremos nuestro análisis recordando que ya en anteriores ocasiones se ha manifestado este Alto Comisionado Parlamentario, recomendando a la Administración Pública que debe siempre y en todo caso dar respuesta expresa a las peticiones de los ciudadanos.

Que tal obligación de la Administración Pública, constituye técnicamente una carga que pesa sobre la misma, que es correlativa al derecho subjetivo de los administrados a solicitar en un procedimiento concreto.

Para dar soporte legal a estas afirmaciones basta referirnos al art 42 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (RJAP y PAC) que establece sin lugar a dudas la obligación general de resolver.

Artículo 42: Obligación de resolver. "1. **La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.**(...)

2. *El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.*

3. *Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses (...)*".

El apartado 3º del art. 42, establece respecto al plazo para resolver, una limitación temporal máxima de 3 meses, para dar y notificar respuesta a las peticiones de los ciudadanos para aquellos procedimientos que no tengan fijado plazo, según su normativa específica.

En el caso que nos ocupa, el vecino presentó dos escritos solicitando la concesión de una PEAS para alimentos (escrito de RE 29 -8-14) y otra PEAS para libros, material escolar y uniformes (escrito R.E. 20-8-14), y si bien la unidad de trabajo social y sobre todo la técnico responsable de ambos expedientes tuvo especial atención y sensibilidad con la realidad de esta unidad familia, y realizó informes favorables a la

concesión de las ayudas solicitadas en ambos expedientes, (en fecha 16 de octubre de 2014 respecto a la ayuda alimentaria y de 25 de agosto de 2014 respecto al material escolar), no constan mas actuaciones posteriores en los citados expedientes, y por tanto no ha habido Resolución final de estos, ni favorable ni desfavorable, siendo como se ha expuesto mas arriba obligación legal de toda administración pública dictar resolución expresa.

La conclusión es evidente, el ayuntamiento, incumplió totalmente la obligación legal contemplada en el artículo 42 de la LRJAP y PAC.

Tercera: Debemos señalar en este momento que el Ayuntamiento cuenta con una normativa o Bases específicas por las que se regulan las PEAS, y que establece en sus arts. 9 y siguientes el procedimiento a seguir para las mismas, indicando que el procedimiento tiene una fase de instrucción (art. 9 de la Base) y luego una fase de resolución (art. 10 y 11).

En dichas normas se establece que finalizada la instrucción de los expedientes se redactará una propuesta de resolución que será elevada al órgano competente para resolver, y que se dictará resolución por el Consejo Rector o por la Presidencia del IMAS según corresponda dentro de los límites de importes establecidos en las bases de ejecución de su presupuesto.

Finalmente el art 11.3 establece que transcurridos tres meses a partir de la presentación de la solicitud. Se producirá el efecto señalado en el art. 25.5 de la Ley 38/2003 General de Subvenciones o sea el silencio negativo o desestimatorio de la solicitud.

Todo ello en modo alguno exime al ayuntamiento, de la ya recordada obligación legal del art. 42 de la Ley 30/92 RJAP y PAC, ya que constituye derecho subjetivo del ciudadano el obtener una respuesta expresa que aperture el también ejercicio del derecho a la interposición de los recursos.

Cuarta: Principio de eficacia administrativa.

El sistema administrativo español se constituye sobre la base del principio de legalidad y eficacia entre otros, constitucionalmente consagrado en el artículo 103.1 de la CE. que declara:

1. La Administración Pública sirve con objetividad a los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

En igual sentido la vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, dispone en su artículo 3, apartado 1 y 2, que:

"3.1 Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación con sometimiento pleno, a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

El Tribunal Constitucional se ha pronunciado sobre el principio de eficacia en su STC 178/1989 de 2 de noviembre que declaró:

"Si la Constitución proclama expresamente en su art. 1.1 que España se constituye en

un Estado social y democrático de Derecho, una de sus consecuencias es, sin duda, la plasmación real de sus valores en una organización que, legitimada democráticamente, asegure la eficacia en la resolución de los conflictos sociales y la satisfacción de las necesidades de la colectividad, para lo que debe garantizarse la existencia de unas Administraciones Públicas capaces de cumplir los valores y los principios consagrados constitucionalmente”.

Este principio de eficacia administrativa va unido al principio de celeridad entre otros, y ellos presiden e inspiran toda la actuación de las Administración Pública, y también la teoría del silencio administrativo en el sentido de favorecer al administrado y son incompatibles con demoras que redundan sobre todo en perjuicio de los ciudadanos y también de la Administración.

Finalmente la actuación administrativa es eficaz si consigue los objetivos previamente fijados con celeridad y diligencia, respondiendo con regularidad a las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

En el caso que aquí nos ocupa, (de una familia que no contaba al momento del inicio de expediente con ningún tipo de ingresos, que tiene tres hijos menores de edad, y escolarizados), entendemos que la actuación de la Administración no fue conforme a los citados principios rectores.

Se debió dar una respuesta expresa, con mucha mas celeridad a las solicitudes del ciudadano de los meses de julio y agosto de 2014, solicitudes de ayudas PEAS que aún hoy siguen sin resolución final expresa. La ausencia de respuesta al ciudadano se ha apartado sin duda de la proclamada eficacia, eficiencia y celeridad, exigible a una Administración Pública que debe estar al servicio de los ciudadanos.

Quinta: La especial protección de la familia.

La familia desde el punto de vista institucional constituye un elemento crucial en el modelo de sociedad actual. Es, el principal agente socializador contribuyendo al desarrollo de funciones insustituibles, exclusivas y propias, como son “el proveer servicios afectivos educacionales y relacionales que son determinantes en el desarrollo individual, y en la construcción de la comunidad”.

“Este valor y su exclusividad ha sido reconocido en la C.E en su art. 39.1 , así como en los Estatutos de Autonomía, y en el art. 33 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea donde se insta a los poderes públicos a asegurar la protección social económica y jurídica a la familia”.

Todo esto ha sido recogido textualmente en la Declaración final de todas las Defensorías del Pueblo, realizada en septiembre del pasado año 2014 con ocasión de las XXIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.

Expuesto lo anterior, entendemos que es tarea del Estado y de todas las Administraciones Públicas, garantizar que la familia pueda seguir ejerciendo las funciones inherentes, prestándole apoyo en todas sus vertientes tanto de asesoramiento, información y orientación, como en cuanto a los recursos necesarios para afrontar los costes propios de la crianza de los hijos.

En el presente caso, merece una especial referencia la esmerada y continua labor de asesoramiento y apoyo a la familia que ha realizado la técnico social municipal que corresponde a la zona de residencia del ciudadano, y ello se desprende de todas sus actuaciones documentadas en los expedientes administrativos remitidos a esta Defensoría, y que obran en nuestro expediente de queja, así como por las manifestaciones que el propio ciudadano ha realizado.

Sexta: Nos dirigimos a V.E. una vez valorado este expediente de queja en su totalidad, y por todo lo anteriormente expuesto, debemos concluir que, ese ayuntamiento no solo está sometido a la orden municipal de las Prestaciones Económicas de Asistencia Social (PEAS), sino que viene obligado al cumplimiento del art. 42 de la LRJAP y PAC, y por ende a resolver expresamente en el plazo establecido de tres meses todas las solicitudes, notificando las resoluciones adoptadas, siendo igualmente responsabilidad de la administración remover los obstáculos que impidan el ejercicio pleno de los derechos de los interesados, y disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos, conforme a la Ley 30/1992 RJAP y PAC.

Así también la actuación de la Administración municipal debió ser rápida y eficaz en el sentido amplio del trámite administrativo completo, y sobre todo con el cumplimiento de la obligación de resolver en tiempo y forma, de dar respuesta expresa en plazo legal establecido, sin acudir como fórmula habitual a la tan reiterada figura del silencio administrativo, lo que pudiera llevar a una "no actuación" en fraude de ley.

Además en atención a la actual realidad social canaria y a la obligada protección de la familia por parte de los poderes públicos, consideramos que debió ofrecerse una especial atención a la que aquí nos ocupa, sabiendo que carecía de todo tipo de ingresos al momento de solicitar las ayudas PEAS en agosto de 2014, y que lo solicitado venía destinado a los tres hijos menores y al inminente inicio del curso escolar.

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común, HE RESUELTO remitir a V.E. el siguiente:

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

El de dictar y notificar resolución expresa en todas las solicitudes de los ciudadanos, en los plazos establecidos en la Ley, y en estos expedientes en cuestión.

De actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa.

RECOMENDACIÓN

De llevar a cabo una especial atención y seguimiento a los expedientes de solicitudes de ayudas de familias con hijos menores a cargo y en situación de exclusión social.

De conformidad con lo previsto en el artículo 37.3 de la citada Ley 7/2001, que señala:

"En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales."

Por último, pongo en su conocimiento, que esta Resolución será publicada en la página web de esta Institución www.diputadodelcomun.org., cuando se tenga

constancia de su recepción por esa Administración.

Atentamente,

Jerónimo Saavedra Acevedo.

DIPUTADO DEL COMUN