



Ayuntamiento de Oropesa del Mar
Sr. Alcalde-Presidente
C/ Leoncio Serrano, 1
Oropesa del Mar - 12594 (Castellón)

=====
Ref. queja núm. 1800253
=====

(Asunto: Falta de respuesta expresa a reclamación/queja de fecha 26/12/2017).

Sr. Alcalde-Presidente:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos remite informe en relación a la queja de referencia, formulada por D. (...).

El autor de la queja en su escrito inicial de fecha 18/01/2018. Sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

Primero. Que, en fecha 26/12/2017, dirigió escrito de queja/reclamación ante el Ayuntamiento de Oropesa del Mar.

Segundo. Que, en el momento de dirigirse a esta institución no había recibido respuesta expresa.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe del Ayuntamiento de Oropesa del Mar que, a través su Alcalde-Presidente, nos remitió en fecha 02/03/2018 documentación en relación a la cuestión planteada en esta queja. A este respecto, consta "Informe Jurídico" de fecha 2/03/2018 en el que, entre otras cuestiones, se indicaba lo siguiente:

(...) Que posteriormente en el tiempo, concretamente el **26 de diciembre de 2017**, el Sr. (autor de la queja) remite un correo electrónico perteneciente al Ayuntamiento de Oropesa del Mar, cuyo texto íntegro se adjunta en el texto remitido por el Síndic de Greuges de fecha 1 de febrero de 2018 con número de registro de salida de su entidad 28/70, hay que señalar que dicha comunicación no se encuentra recogida como medio legal para relacionarse con las Administraciones Públicas, por la falta de registro de entrada administrativo o a través de registro electrónico, además dicha queja/reclamación o solicitud versaba en fondo a idénticas pretensiones de la solicitud presentada de 12 de septiembre de 2017 (RE2017011895) y ya contestada al S. (autor de la queja).

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 15/05/2018

Página: 1

C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54
www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 08/03/2018 (dos).

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que los documentos que los interesados dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse:

- a) En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1.
- b) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- d) En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

En relación a los registros electrónicos, el artículo 16.3 señala:

El registro electrónico de cada Administración u Organismo garantizará la constancia, en cada asiento que se practique, de un número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha y hora de su presentación, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, si procede, y persona u órgano administrativo al que se envía, y, en su caso, referencia al contenido del documento que se registra. Para ello, se emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del documento de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, así como un recibo acreditativo de otros documentos que, en su caso, lo acompañen, que garantice la integridad y el no repudio de los mismos.

De acuerdo con lo anterior, tal y como señala esa administración, el escrito del promotor de la queja de fecha 26/12/2017 carecía de los requisitos previstos en la normativa vigente para relacionarse con la administración. A este respecto, no deducimos la existencia de actuaciones públicas que vulneren los derechos constitucionales y/o estatutarios del autor de la queja.

No obstante lo anterior, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

La Ley 39/2015 establece una serie de derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, en este sentido, la letra e del artículo 13 señala:

(Derechos) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

La primera parte del anterior precepto se centra en el tratamiento que se debe dispensar a los ciudadanos (respeto y deferencia), mientras que la segunda hace referencia a una conducta o acción activa de ayuda a los ciudadanos al objeto de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Efectivamente, el objetivo de esta segunda parte del precepto podría identificarse con el suministro de información. Estamos ante una actividad instrumental respecto de la sustantiva que se contiene en la alusión genérica a derechos y obligaciones.

De acuerdo con lo anterior, consideramos que, a la vista del correo electrónico remitido por el promotor de la queja (“comunicación”, según su informe), esa administración debió orientar al promotor de la queja sobre los medios legales que existen para relacionarse con las Administraciones Públicas, todo ello con el fin de facilitarle, en este caso, el ejercicio de sus derechos.

En virtud de todo cuanto antecede y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **SUGIERO** al **Ayuntamiento de Oropesa del Mar** que, en situaciones como la analizada, extreme al máximo el ejercicio del derecho de las personas en sus relaciones con la Administración a que por parte de las autoridades y empleados públicos se les facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, previsto en el artículo 13 letra e) de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

De conformidad con lo previsto en el art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifiesta la aceptación de la recomendación que se realiza, o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Agradeciendo por anticipado la remisión de lo interesado,

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 15/05/2018

Página: 3