

"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

Queja 2101001

Fecha de inicio 23/03/2021

Promovida por (...)

Materia Servicios sociales

Asunto Título de Familia Numerosa.

Trámite Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

Hble. Sra. Consellera

C/ Castán Tobeñas, 77 - Ciutat Administrativa 9
d'Octubre - Torre 3

València - 46018 (Valencia)

Hble. Sra. Consellera:

Conforme a lo que establece el Título III de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, aplicable a la tramitación de esta queja, formulamos la siguiente Resolución:

1. Relato de tramitación de la queja y antecedentes.

Con arreglo a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 23/03/2021, el promotor de la queja presentó escrito en el que, sustancialmente, manifestaba que, con fecha 8/01/2021, había solicitado el Título de Familia Numerosa sin que, en el momento de dirigir su queja a esta institución, hubiese obtenido respuesta expresa.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta institución, fue admitida a trámite y, con el objeto de contrastar las manifestaciones del ciudadano, el 31/03/2021 solicitamos informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

En la petición de información formulada, solicitamos que, en particular, se nos informara sobre el estado de tramitación de la solicitud sobre la condición de familia numerosa de la unidad familiar del interesado y de la fecha en la que, previsiblemente, se dictaría resolución expresa.

El 19/04/2021 registramos de entrada el informe de la Conselleria, con el siguiente contenido:

En data 8 de gener de 2021 té entrada la sol·licitud de reconeixement del Títol de Família Nombrosa, en la Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives d'Alacant, organisme competent en funció del domicili indicat per la persona interessada

La Llei 14/2007, de 26 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, estableix en el seu article 54 que "El termini màxim per a dictar i notificar la resolució expressa, respecte a la concessió del Títol i Carnet de Família Nombrosa, serà de tres mesos comptats a partir de la data de la seua sol·licitud."

D'acord amb la informació facilitada per l'aplicació informàtica de suport a la tramitació de sol·licituds en aquesta matèria, en data 24 de febrer de 2021 es va procedir, per part de l'organisme competent, a demanar l'aportació de documentació a la sol·licitud presentada per la persona interessada.

A dia de hui no ni ha constància que la persona interessada haja fet l'aportació de la documentació requerida.

Al día siguiente, el 20/04/2021, trasladamos el informe al promotor de la queja al objeto de que pudiese efectuar alegaciones, quien, mediante escrito de fecha 19/05/2021, nos confirmó que la Conselleria no le había requerido ninguna documentación.

Como consecuencia del escrito de alegaciones del interesado, con fecha 21/05/2021, dirigimos nueva petición de informe a la administración, solicitando que nos precisara:

- Fecha en la que se notificó el requerimiento, así como si le consta a esa administración que el mismo haya sido recibido por el interesado con el correspondiente acuse de recibo.
- Copia del mismo o detalle de la documentación que se consideró necesaria para la continuación de la tramitación de la solicitud y que, en consecuencia, fue requerida.

Ante la falta de respuesta, fue necesario requerir esa información con fecha 14/06/2021 y, finalmente, el 21/06/2021, registramos de entrada la respuesta de la Conselleria en la que manifestaba:

El 24/02/2021 (notificado el 16/03/2021) se requirió el interesado: NIE de (...) ya que sólo constaba el pasaporte. El requerimiento se efectuó al domicilio que el interesado indicó a efectos de notificaciones en su solicitud: C/ (...) de Crevillent.

El 31/05/2021 se requiere de nuevo la documentación al interesado al domicilio familiar que consta en su solicitud sito en C/ (...) de Crevillent.

El 27/06/2021 dimos traslado del informe al interesado quien, el 16/08/2021, acreditó haber aportado la documentación requerida con fecha 10/06/2021. Se adjunta a la presente Resolución justificante del registro de entrada en el Registro Telemático de la Generalitat.

El 22/09/2021 se realiza desde la Oficina de Atención Ciudadana de la institución diligencia telefónica con el promotor de la queja, quien nos confirma que no ha recibido el Título de Familia Numerosa, no constándonos su emisión, en el momento de emitir esta Resolución.

2. Consideraciones a la administración.

Llegados a este punto, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

No siendo la actuación de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos del interesado, le ruego que considere los argumentos que le expongo a continuación como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

El artículo 9.2 de la Constitución Española establece que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

Ello ha llevado al legislador a introducir las medidas correctoras necesarias para que los miembros de las familias numerosas no queden en situación de desventaja en lo que se refiere al acceso a los bienes económicos, culturales y sociales. Así, se ha regulado la acción protectora asociada a la condición de familia numerosa, estableciendo un conjunto de beneficios de los que estas familias se ven privadas por las demoras en la tramitación de estos expedientes.

La Orden de 21 de septiembre de 2007, de la Conselleria de Bienestar Social, sobre título y carné de familia numerosa expedidos en la Comunitat Valenciana, en su artículo 19, fijaba que el plazo máximo para otorgar, denegar o archivar las solicitudes de título y carné sería de seis meses contados a partir de la fecha en que se dispusiera de la documentación necesaria para ello.

Sin embargo, unas semanas después, la Ley 14/2007, de 26 de diciembre, de la Generalitat, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, establecía en su artículo 54 que

«El plazo máximo para dictar y notificar la resolución expresa, respecto a la concesión del Título y Carné de Familia Numerosa, será de tres meses contados a partir de la fecha de su solicitud».

En el caso que aquí analizamos la solicitud no quedó completa hasta que el ciudadano aportó, con fecha 10/06/2021, la documentación que le había sido requerida. Pero, desde esa fecha, han transcurrido más de tres meses, que es el plazo máximo establecido para resolver. Obsérvese, además, que cuando la Conselleria nos informa con fecha 21/06/2021, la información ya había sido aportada.

No obstante, esta institución debe señalar también, que de la tramitación de la queja no se deduce con claridad que las notificaciones al interesado se hayan realizado de forma que se permita tener constancia de su recepción tal y como exige el artículo 41 de la Ley 39/2015, pues habiendo preguntado expresamente si obraba en poder de la administración el acuse de recibo del requerimiento de documentación notificado al interesado, la administración nos respondió, directamente, que se había vuelto a enviar a otro domicilio con fecha 31/05/2021 (es decir, posterior a la petición de ampliación de información realizada por esta institución en la que le informábamos de que el promotor de la queja nos había manifestado no haber recibido ningún requerimiento).

Finalmente, he de recordarle que la persona interesada había mostrado su voluntad de ser atendida por la administración en castellano, por lo que en nuestra petición de informe a la Conselleria le solicitamos que nos contestara en este idioma (dado que los informes son remitidos a la persona interesada), todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía, norma institucional básica de la Comunitat Valenciana. Sin embargo, una vez más, desde la Dirección General de Igualdad en la Diversidad los informes nos han sido remitidos en valenciano.

En virtud de cuanto antecede, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta institución, estimamos oportuno

1. **RECORDAR** la obligación legal de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y de hacerlo en el plazo máximo establecido por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
2. **RECORDAR** la obligación legal de emitir los informes que le solicitamos desde esta institución en el idioma por el que opte la persona interesada, que le indicamos al inicio de los expedientes de queja.
3. **SUGERIR** que resuelva, con carácter urgente, la solicitud del interesado que quedó completa con fecha 10/06/2021.

Lo que se le comunica para que, en el plazo de un mes, nos informe si acepta esta resolución o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones para no aceptarla y ello, de acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de la Ley 11/1988, aplicable a la tramitación de esta queja.

Le informo de que esta Resolución se publicará en la página web del Síndic.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana