

**Excmo. Sr. Alcalde-Presidente del
Ayuntamiento de Zaragoza
Plaza del Pilar, 18
50001 Zaragoza**

1 de febrero de 2008

I.- ANTECEDENTES

Primero.- Con fecha 5 de noviembre de 2007, tuvo entrada en esta Institución un escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba expresado en el que el interesado hace alusión a que, solicitó en el Centro Municipal de Servicios Sociales de Valdefierro una ayuda para reparar el tejado, en una casa unifamiliar ubicada en C/ Las Pleyades. Comenzaron las gestiones en Mayo-Junio de 2007 y la trabajadora social y el aparejador dieron el consentimiento para realizar dicha reparación.

En Julio-Agosto, el interesado no sabía nada de dicha obra y después de hablar con el citado Centro Municipal, le informaron que hasta pasado el verano no comenzarían las reparaciones. En Octubre no habían comenzado las obras, ni tenían noticias del Ayuntamiento, por lo que volvió a solicitar información, y el asistente social le ha informado que aunque esta concedida la reparación no pueden hacerse cargo de la misma al no contar con dinero suficiente en la partida de presupuestos consignada para este año.

El interesado, no entiende como una reparación, que estaba autorizada en Junio de 2007, ahora se deniega, al no contar con presupuesto suficiente y le dicen que tiene que esperar a los nuevos presupuestos.

Segundo.- Admitida la queja a trámite, con fecha 15 de noviembre de 2007 se solicitó información al Ayuntamiento de Zaragoza sobre la referida cuestión, y concretamente sobre qué programa ampara las citadas ayudas,

procedimiento para su tramitación, así como fecha aproximada en la que las obras podrán realizarse. Al no recibirse la información solicitada, se reiteró con fecha 16 de enero de 2008.

Tercero.- El 22 de enero de 2008 se recibió el informe solicitado en el que se señala lo siguiente:

“En este centro se lleva a cabo un programa de arreglo de vivienda incluido en el Plan Integral del Barrio Oliver dirigido tanto al barrio Oliver como a Valdefierro. Los interesados presentan solicitud a los trabajadores sociales correspondientes que informan de las condiciones del programa y verifican si se cumple el requisito económico. Después, todas las solicitudes se trasladan a la persona responsable del programa, en este caso una de las trabajadoras sociales de Oliver. Se trata de un programa cuya finalidad son arreglos menores, generalmente cambios de bañera por ducha alicatados, suelos o pintura. Se ejecuta a través de una empresa de inserción (Consolida Oliver) y el Centro Sociolaboral Oliver.

Como trabajadora social responsable del programa puedo informar que una obra como la solicitada no puede realizarse no por falta de presupuesto sino por no ser un concepto contemplado. Al parecer en este caso se han dado algunas circunstancias que han dado lugar a una mala información a la persona solicitante (el trabajador social estaba haciendo una sustitución y el técnico de la empresa de inserción estaba recién incorporado a la misma por lo que ambos carecían de experiencia en este programa).

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- Estudiado el contenido de la queja y analizado el informe remitido se pone de manifiesto que el ciudadano recibió una información equivocada, ya que el tipo de obras que pretendía realizar no están contempladas en los supuestos previstos en el Programa del Plan Integral del barrio Oliver, y es esa circunstancia y no la falta de presupuesto lo que impide ejecutar la reparación solicitada.

Segunda.- De conformidad con lo establecido en el artículo 3.1 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, las Administraciones Públicas deben actuar de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, y deben respetar en su actuación los principios de buena fe y confianza legítima.

En el apartado 3.2 del citado artículo también se establece como principio general de actuación de las Administraciones Públicas el criterio de eficiencia y servicio a los ciudadanos.

La incorrecta información facilitada, vulnera los principios que rigen la actuación de la Administración. Ha creado expectativas y causado molestias innecesarias a los interesados, que han visto como teniendo que realizar unas determinadas reparaciones en su vivienda, ha transcurrido un largo periodo de tiempo sin que su problema esté solucionado, y les ha impedido durante ese tiempo optar a las posibles ayudas existentes para las obras pretendidas.

Tercera.- Según manifiestan en el informe remitido, la inexperiencia de los encargados de la gestión del Programa, ha sido la circunstancia que ha motivado este hecho, por ello, se hace necesario adoptar las medidas necesarias para mejorar la calidad del servicio prestado y que tanto los encargados de la gestión de los Programas, como los ciudadanos a los que van dirigidas las ayudas, dispongan de hojas informativas o folletos divulgativos o cualquier otro medio que consideren procedente, en los que se señale con claridad y de forma concreta el objeto de las ayudas, los trámites y procedimiento a seguir.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985 de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón me permito formularle la siguiente **SUGERENCIA**

Que por esa Administración, en lo que se refiere al Plan Integral del Barrio Oliver, se adopten y faciliten cuantas medidas sean necesarias para mejorar la prestación del servicio de información y atención al ciudadano.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funda su negativa.

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE

