

DENUNCIA
Código expediente: 2021/DEN/16
Origen de la actuación:
Denuncia relativa al requerimiento de reintegro del importe de una beca
Objeto de la actuación:
Análisis de la denuncia y de la gestión del órgano competente
Naturaleza de la actuación:
Estudio e informe
Fecha de comunicación a la persona denunciante:
4 de junio de 2021
Resultados de la actuación:
<p>Las principales conclusiones de la actuación inspectora son:</p> <p>En relación con el procedimiento de reintegro diseñado, se ha detectado como debilidad que se envía un escrito en el que se adjunta el modelo de pago voluntario por no destinar la ayuda concedida a la finalidad de la misma, sin acreditar y documentar previamente que se ha requerido al beneficiario la justificación de las ayudas y, agotado el plazo concedido en el requerimiento, la falta de justificación. Esta circunstancia se produce en el caso denunciado.</p> <p>En relación con los recursos humanos, se aprecia un déficit de personal para el volumen de expedientes sobre becas tramitados, que conlleva, además, la atención de las incidencias y dudas planteadas.</p> <p>Finalmente, cabe mencionar que, en estos tiempos condicionados por la crisis sanitaria de la Covid 19, no se ha previsto la atención telefónica para la resolución de dudas relativas a esta materia, con independencia de que se puedan contestar llamadas puntuales. Tampoco existe información en la web sobre cuestiones relacionadas con la tramitación que realiza la Generalitat ni se publicitan adecuadamente los canales de información.</p> <p>A la vista de la citadas conclusiones se realizan las siguientes recomendaciones:</p> <p>Respecto al procedimiento, establecer un protocolo mediante el que se asegure, con carácter previo al envío del escrito de reintegro acompañado de la carta de pago, que se ha producido el requerimiento de la justificación de las ayudas a la personas beneficiarias y, en su caso, que no se ha procedido a justificarlas en el plazo establecido.</p> <p>En relación con los medios personales, reclamar al órgano competente el refuerzo de efectivos, tanto en número como en grupos profesionales, para poder prestar un servicio adecuado y de calidad a la ciudadanía.</p> <p>Por lo que respecta a la información publicada y la atención a los usuarios, prestar un servicio de atención telefónica para aquellas cuestiones que no afecten a datos de carácter personal y ampliar la información</p>

proporcionada en la página web. Con carácter especial, se recomienda valorar, como buena práctica del Ministerio, la habilitación de una consulta a través de un formulario web en el que se identifique la persona interesada con Cl@ve o usuario de sede electrónica. Con ello, conseguiríamos un canal seguro y no presencial que cumple todas las garantías para identificar a los solicitantes.