

DENUNCIA
Objeto de la denuncia:
Presuntas irregularidades en la tramitación de un expediente de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.
Naturaleza de la actuación:
Investigación e informe
Fecha de finalización:
19 de enero de 2024
Resultados de la actuación:
<p>Respecto a los hechos denunciados, a modo resumen se ha concluido lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se ha comprobado que en la tramitación del expediente no se respetó la voluntad de la persona denunciante de recibir las notificaciones por vía telemática. Si bien nos informaron que las notificaciones que incorporaban el carné físico plastificado no pueden ser realizadas por esta vía, a juicio de esta Inspección, a futuro se pueden buscar alternativas. En todo caso, el resto de las notificaciones sí que eran susceptibles de notificación electrónica y no se realizaron por esta vía. Asimismo, se ha corroborado que las notificaciones en papel no se realizan de acuerdo con lo que se establece en el artículo 42 de la Ley 39/2001 (requerimientos, primeras reclamaciones, resoluciones de reconocimiento del grado de discapacidad). Por otra parte, no se ha podido constatar que no se entregara copia de toda la documentación presentada tal como afirma la persona denunciante.2. Si bien se dio respuesta a la queja presentada, ésta se remitió superando el plazo de un mes establecido en el Decreto 41/2016. <p>Con la finalidad de mejorar la tramitación de los expedientes de reconocimiento del grado de discapacidad, desde esta inspección se han realizado las siguientes recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sustituir el modelo actual de acreditación y poner en marcha el soporte digital, almacenable y descargable en cualquier momento, al igual que imprimible, como complemento al soporte físico para aquellas personas que lo soliciten.2. Dictar instrucciones para respetar, en todo momento, la voluntad de la persona solicitante de recibir las notificaciones por vía electrónica.3. Realizar, en todos los casos, la puesta a disposición de la notificación en la carpeta ciudadana de la persona solicitante, que permite cambiar la voluntad manifestada en la solicitud o escrito dirigido a la Administración y aceptar una notificación telemática pese a haber pedido inicialmente que fuera postal. Lo que supondría aumentar el número de notificaciones telemáticas con el consiguiente ahorro de costes.4. Dar respuesta a todas las quejas presentadas por la ciudadanía en el plazo de un mes establecido en el Decreto 41/2016.