

LA ADMINISTRACIÓN y el ciudadano

lunes, 15 de diciembre de 2008

Estamos a menudo obligados a tratar con la Administración. Es entonces cuando el simple ciudadano, frente a los organismos públicos, traduce su dimensión a un ciudadano insignificante tratando con alguien que no razona. Las largas colas, las carpetas llenas de papeles, las instancias a rellenar y los rebotes de ventanilla en ventanilla forman la escenografía cotidiana del administrado frente al administrador. Conseguir que una gestión no se convierta en la pesadilla de un peregrinaje estéril empieza por conocer cuáles son nuestros derechos y cuáles las obligaciones de la Administración con nosotros.

Ante la Administración, el ciudadano no puede perder su identidad de mantenedor, y por ello, y a pesar del desconocimiento de los trámites que conlleva cualquier gestión administrativa, no debe tolerar que le atiendan mal, ni pasar por situaciones que la ley no le obligue a soportar. Con independencia de que sus trámites lleguen a cumplir su objetivo, el administrado debe saber que tiene una serie de derechos, como por ejemplo, el de conocer, en cualquier momento, la situación en que se encuentra su procedimiento y el de obtener copias de los documentos de su expediente. También tiene derecho a que el funcionario o autoridad que tramite su asunto se identifique ante él y puede exigir que le den copia sellada de los documentos que aporte.

Cuando tenga dudas sobre el número o el contenido de los documentos a presentar, puede solicitar toda la información que necesite y además no está obligado a incluir informaciones que un funcionario le reclame y que no sean requisito legal en cada caso concreto. No hay que perder de vista que siempre puede exigir que se le facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, y que puede pedir responsabilidades a los funcionarios y superiores, y que, por supuesto, ha de ser tratado con respeto y deferencia. Estos mismos términos están recogidos en el artículo 35 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común de 26 de noviembre de 1992.

En el caso de que un ciudadano inmerso en un trámite administrativo viva en una comunidad autónoma con idioma

propio, puede elegir entre ese idioma o el castellano para la tramitación de su procedimiento. Si los documentos han de salir de esa comunidad autónoma, serán traducidos por la propia Administración.

Además de tener derecho a conocer su propio expediente y a obtener copias del mismo, el administrado puede exigir el acceso al contenido de los registros y archivos de la Administración, ya sean documentos escritos, informatizados o audiovisuales. Los únicos requisitos para ello son que los expedientes que se desea consultar correspondan a procedimientos ya terminados en la fecha de solicitud de la consulta, y que no se refieran a materias relativas a la defensa nacional, política monetaria, secreto comercial o industrial, y que tampoco esté prohibida su consulta por una determinada ley.

Sin embargo, de nada sirve tener todos estos derechos si el expediente queda abandonado, y como resultado no obtendremos una respuesta. Durante años, la Administración ha venido utilizando el llamado silencio administrativo, que no es otra cosa que dar por resuelto, a favor o en contra del administrado, un determinado procedimiento con la simple no contestación. En unos casos, el silencio suponía una respuesta afirmativa a la petición y se le denominaba 'silencio positivo', mientras que en otros casos, si no se contestaba en un plazo concreto, la falta de contestación debía ser entendida como un 'no', y se denominaba silencio negativo.

Para evitar el abuso que la Administración hacía del silencio, la Ley de 1992 varió su regulación legal, y, aunque sigue existiendo, se parte del principio de que siempre se ha de contestar a las solicitudes de los administrados. En la actualidad, cuando la Administración ofrece su silencio como respuesta a la resolución de un asunto, hay que tener presentes varios aspectos. Por un lado, que las autoridades de la Administración estatal, autonómica o municipal, así como el funcionariado y demás personal a su servicio, que tengan a su cargo la resolución de los asuntos que el ciudadano les plantee, son responsables directos de la tramitación de los mismos. Esto quiere decir que tienen la obligación de adoptar todas las medidas necesarias para eliminar cualquier obstáculo que impida, dificulte o retrase el ejercicio pleno de los derechos del ciudadano.

Cuando un ciudadano plantea una solicitud a la Administración, debe saber que se ha de dictar una resolución expresa sobre su solicitud, salvo que su derecho haya prescrito, caducado con anterioridad, o que él mismo decida personalmente retirar el expediente. El plazo que la Administración tiene para contestar viene determinado por la ley concreta que tenga que ver en cada asunto, por lo que el interesado debe consultar al funcionario o autoridad competente cuál es ese plazo. Si la ley no establece plazo alguno, la Administración deberá contestar en un máximo de tres meses.

La autoridad, funcionario o personal encargado de resolver en dicho plazo de tiempo, es responsable del incumplimiento, lo que puede dar lugar a responsabilidades disciplinarias.

No obstante, a pesar de las 'buenas intenciones' de la Ley, la realidad de cada día demuestra, como era de esperar, que en muchos casos el ciudadano no obtiene respuesta alguna a sus solicitudes, y por tanto, tenemos que saber interpretar el silencio administrativo para saber si, transcurrido el plazo para resolver sin que se nos haya contestado, hemos de considerar admitida o denegada nuestra solicitud. El silencio es 'positivo' y supone que se estima la solicitud del ciudadano si, una vez superado el plazo legal, no se ha recibido respuesta de la Administración.

Salvo que una norma que regule la solicitud del ciudadano diga que la no contestación supone desestimar lo que se pide, se entiende que el silencio es positivo, y por tanto, que se admite lo solicitado.

Por el contrario, el silencio de la Administración es 'negativo', entre otros casos, cuando lo que se está esperando es la resolución que ponga fin a un recurso administrativo planteado por el interesado. Por lo demás, cada ayuntamiento, comunidad Autónoma o administración puede publicar una relación de casos en los que su 'no contestación' suponga la aceptación y en otros la no aceptación de la solicitud.