

INFORME D'ACTUACIONS DE L'OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES DES DEL 16 DE FEBRER FINS AL 15 DE MARÇ DE 2016

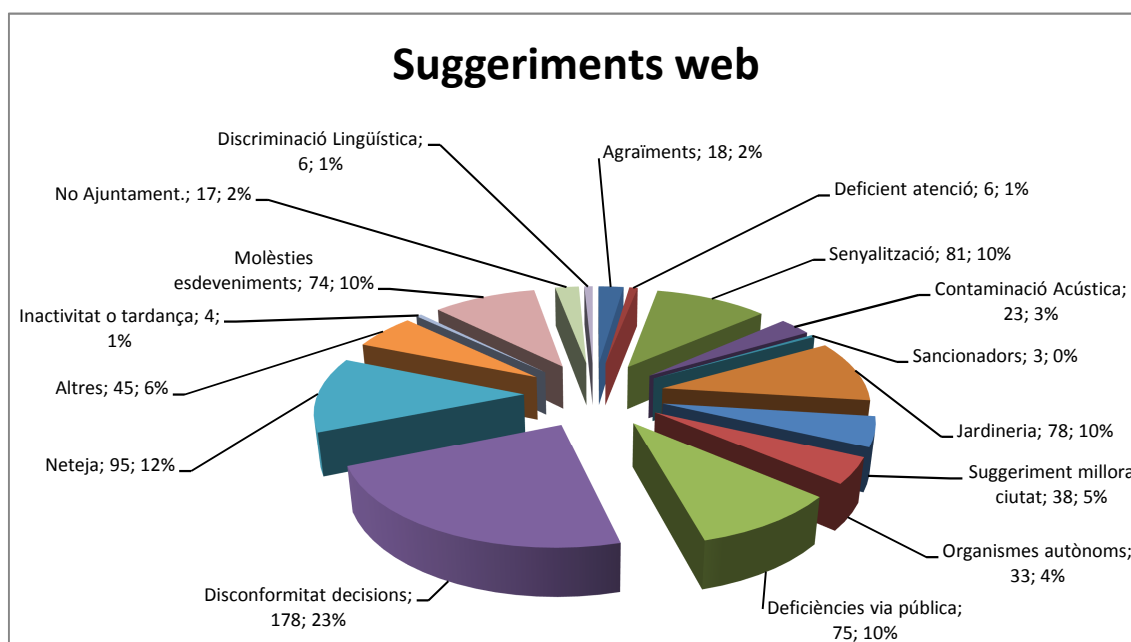
A) Gestió de la *Bústia de Suggeriments de la web municipal*

A través del document adjunt (**annex I**) es presenta el registre i concreció dels **630 missatges electrònics** rebuts per part d'esta oficina administrativa amb el nou format establert en sessió ordinària de data 29 de maig de 2012, així com allò que s'ha sol·licitat en la sessió de 3 juliol de 2012 quant al número identificatiu, tot això de conformitat amb el que es va acordar **en la sessió ordinària realitzada el 29 de juny de 2010** i tenint en compte el criteri **acordat en la sessió ordinària de 30 de novembre de 2010 de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, quant a la senyalització del districte.**

Així mateix, és important tindre en compte que el número identificatiu de cada suggeriment web no és més que un mètode per a identificar el suggeriment rebut (que el programa informàtic assigna automàticament al suggeriment quan este es rep en l'oficina) i pot no ser correlatiu per data d'entrada i no coincidir amb el nombre total de suggeriments rebuts per la web municipal, ja que poden produir-se duplicats, així com que el ciutadà es dirigisca a esta oficina administrativa en relació amb matèries que no són de la seua competència, i es procedisca a remetre-les al servici competent sense més actuació (per exemple, una petició d'informació).

El missatge que escriu el ciutadà a través de la *Bústia de suggeriments* de la web municipal pot referir-se a més d'un tema, per la qual cosa tractarem cada un per separat; o també pot afectar diversos servicis municipals per raó de la matèria i, per tant, un únic correu pot generar dos o més temes diferents (un correu = dos o més suggeriments), raó per la qual no coincidirà la suma dels correus rebuts amb els temes que s'hi tracten. Succeïx el mateix amb la resta de dades a què es fa referència en este informe: una sola instància pot referir-se a diversos suggeriments o reclamacions.

L'agrupació, el nombre i l'índex percentual dels dits correus per temes és el següent:

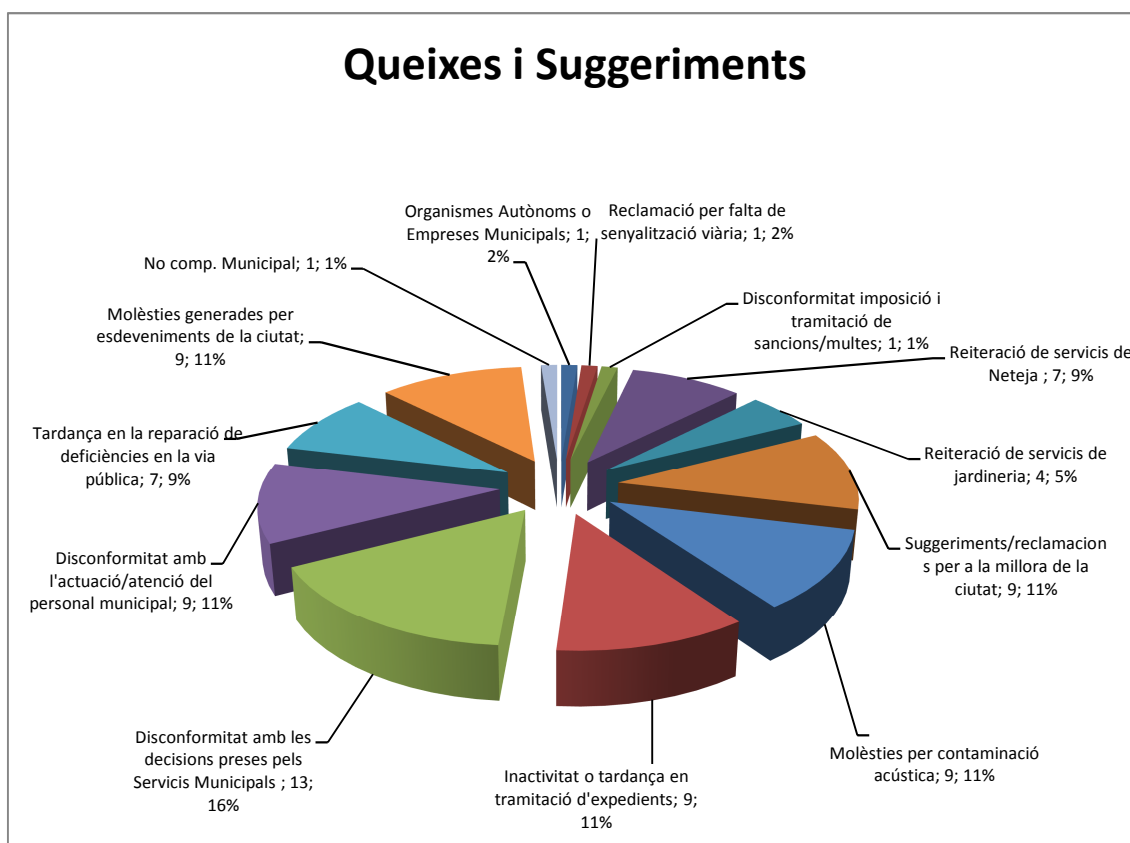


B) Tramitació de reclamacions i suggeriments rebuts a través del Registre General d'Entrada

Durant el període objecte d'este informe han tingut entrada en esta oficina, a través del Registre General d'Entrada, un total de **55 suggeriments i reclamacions (52 reclamacions i 3 suggeriments)**. El registre i concreció per orde cronològic d'estes es presenta en el document adjunt (**annex II**), així com el seu estat de tramitació. S'ha afegit el número d'expedient a cada reclamació o suggeriment segons el que s'havia acordat en la **sessió del passat dia 3 de juliol de 2012** i de conformitat amb el que es va acordar **en les sessions ordinàries realitzades el 29 de juny de 2010 i la de 30 de novembre de 2010, quant a la senyalització del districte, així com en la de 29 de novembre de 2011 pel que fa al fons de l'assumpte.**

Recordem la possible disparitat entre el nombre de reclamacions presentades i el nombre de temes que s'hi tracten.

A continuació es plasma de manera gràfica la distribució de reclamacions i suggeriments en funció de la matèria, la quantitat i l'índex percentual:



C) Tramitació de reclamacions admeses a tràmit pel Defensor del Poble i el Síndic de Greuges des del 16 de febrer fins al 15 de març de 2016

1. DEFENSOR DEL POBLE

1) Reclamacions **admeses a tràmit** durant el període comprés entre el 16 de febrer i el 15 de març de 2016

S'han tramitat una **reclamacions i una** ampliació d'informació. El detall i l'estat de tramitació d'estes es troba arreplegat en l'**annex III**. S'hi ha afegit el número d'expedient de la reclamació tenint en compte el que s'havia acordat en la sessió **del passat dia 3 de juliol de 2012**, tot això de conformitat amb el que es va **acordar en les sessions de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions de 29 de juny i de 30 de novembre de 2010**, quant a la **senyalització del districte**, així com en la de **29 de novembre de 2011 pel que fa al fons de l'assumpte**.

Tal com es desprén del contingut de l'**annex III**, la reclamació s'ha enviat al servici competent per raó de la matèria perquè siga informada i la ampliació d'informació ha sigut contestada al defensor segons el que va sol·licitar.

2).- **Recomanacions i Suggeriments** durant el període comprés entre el 16 de febrer i el 15 de març de 2016

Durant este període s'ha rebut un suggeriment per part del Defensor del Poble.

EXP. 357/15

"**DECISIÓ**

1r. Es reitera el suggeriment formulat per esta institució a eixe Ajuntament perquè procedisca a donar contestació motivada a l'escrit del reclamant, i que adjunte una còpia de la resposta que li notifique.

2n. Se sol·licita que est trameta:

- Còpia de l'estudi actualitzat del soroll en la zona de la Gran Via del Marqués del Túria, amb indicació de si es complixen o no els requisits previstos en les normes per a la declaració de Zona Acústicament Saturada.

- Resultat del seguiment que realitza eixe Ajuntament en l'edifici on residix el reclamant, i en particular, sobre el compliment de la legalitat urbanística i ambiental de la discoteca. Indicació de si el local disposa de les llicències, permisos o declaracions requerits per la legislació, resultat de les Inspeccions realitzades, mesures correctores imposades al titular de l'actuació i, si és el cas, actuacions realitzades amb l'Administració autonòmica per a la sanció de les infraccions advertides"

Estat: pendent de rebre informe del servici competent..

2. SÍNDIC DE GREUGES

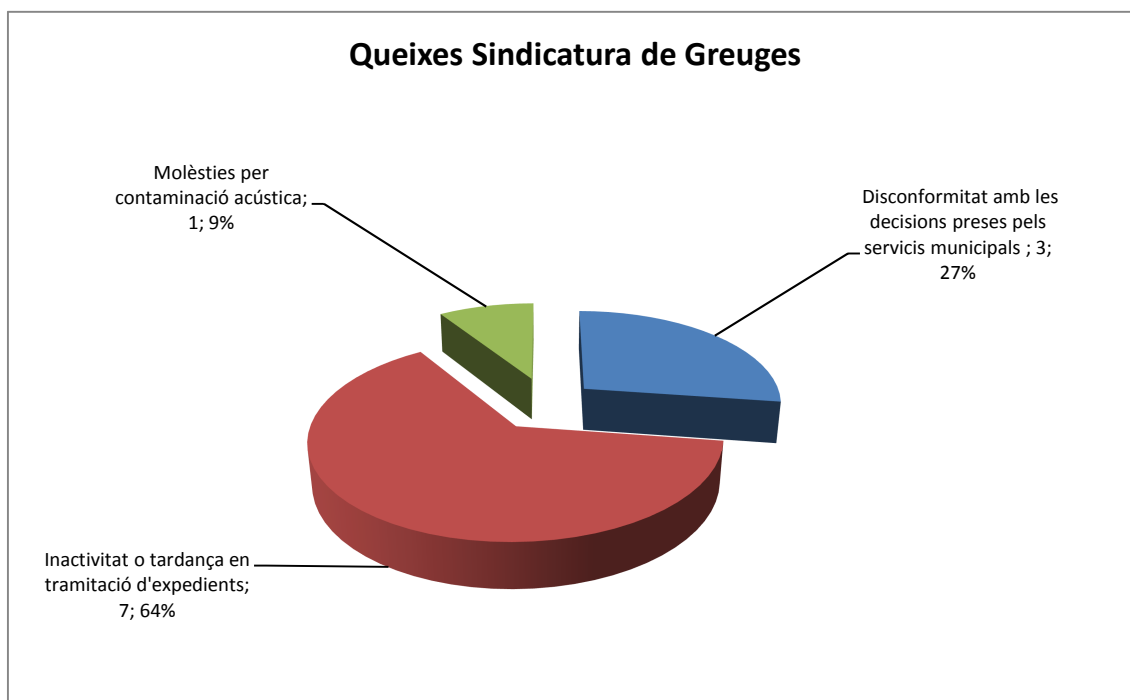
1) **Reclamacions admeses a tràmit** durant el període comprés entre el 16 de febrer i el 15 de març de 2016

S'han tramitat un total de **11 noves queixes**, el detall i l'estat de tramitació de les quals es troba arreplegat en l'**annex IV** per orde de número de queixa indicat per esta Institució. S'ha afegit el número d'expedient de cada reclamació segons el que s'havia acordat en la **sessió del passat dia 3 de juliol de 2012**, tot això de conformitat amb el que es va **acordar en les sessions de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions de 29 de juny i de 30 de novembre de 2010**, quant a la **senyalització del districte**, així com en la de **29 de novembre de 2011 pel que fa al fons de l'assumpte**. Tal com es desprén del contingut de l'**annex IV**, 5 de les reclamacions s'han enviat als servicis competents per raó de

la matèria i les 6 restants s'han enviat al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i estan pendents de tancament.

Durant el període s'han rebut 2 comunicacions de tancament emeses pel Síndic de Greuges, corresponents a expedients de 2015.

Els temes que han sigut objecte de les reclamacions s'arreglen en la següent gràfica:



2) Recomanacions i suggeriments durant el període comprés entre el 16 de febrer i el 15 de març de 2016

2) Recomanacions durant el període comprés entre el 16 de febrer i el 15 de març de 2016

Durant este període s'han rebut 4 recomanacions per part del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana:

EXP. 449/15

“Que l'Ajuntament de València, en l'àmbit de les seues competències, en relació amb les pràctiques de consum d'alcohol en la via pública, continue adoptant les mesures que siguen necessàries per a la comprovació i seguiment d'estes conductes, amb la tramitació de les corresponents denúncies i els expedients sancionadors per dispensació i consum d'alcohol. (...) es recomana que es continuen adoptant i aplicant totes les mesures que siguen necessàries per a determinar la intensitat de les molèsties denunciades i, si és el cas, per a pal·liar o minimitzar l'impacte que estes provoquen en el dret dels ciutadans al gaudi d'un medi ambient adequat”

Estat: pendent informe del servici.

EXP. 562/15

“Recomanar a l’Ajuntament de València que extreme el seu zel a garantir que tot xiquet, xiqueta i jove, en el nom del qual se sol·licite l’ajuda referida, reba la prestació corresponent. Recomanem a l’ Ajuntament de València que atenga amb especial diligència aquells casos en què un deute tributari o davant de la Seguretat Social pugua ser indicador d’insuficiència de recursos per a efectuar la compra de llibres, i no causa directa de l’exclusió del programa.”

Estat: informat pel servici i tramesa resposta al Sindic, pendent de tancament

EXP. 419/15

"Que l'Ajuntament de València extreme els seus esforços per a protegir i mantindre en adequat estat de conservació el refugi antiaeri del carrer dels Serrans, bé declarat de rellevància local".

Estat: pendent informe del servici.

EXP. 420/15

“Que l'Ajuntament de València extreme els seus esforços per a adoptar totes les mesures que siguen necessàries per a la consolidació i rehabilitació de l'alqueria del Moro.”

Estat: pendent informe del servici.

Tot això és el que cal informar quant a l'activitat exercida per esta oficina durant el període del 16 de febrer al 15 de març de 2016, la qual cosa vos comunique perquè en prengueu coneixement i als efectes oportuns.