

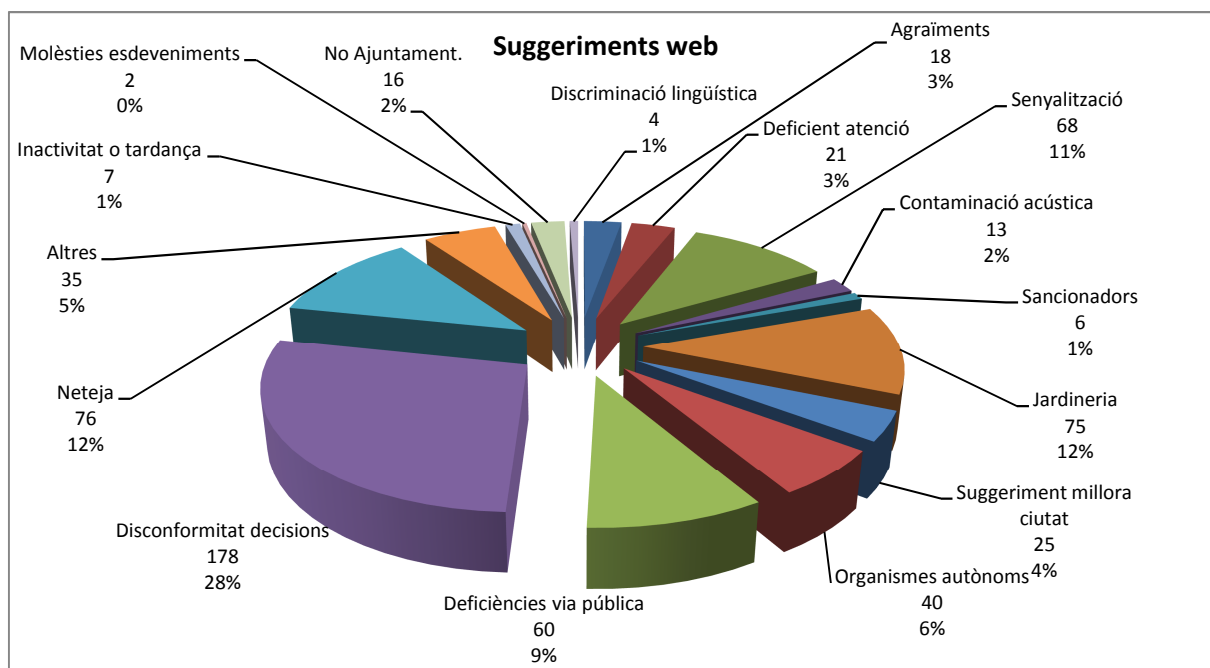
INFORME D'ACTUACIONS DE L'OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES DEL 16 D'ABRIL DE 2016 AL 15 DE MAIG DE 2016

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

A través de document adjunt (**Annex I**) es presenta el registre i concreció dels **537 missatges electrònics** rebuts per 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 allò que s'ha **acordat en la sessió ordinària celebrada en data 29 de juny de 2010**, i amb l'afegiment igualment del 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 sinó 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 se'n poden produir duplicats; així com que el ciutadà es dirigeixca a esta oficina administrativa en relació amb matèries que no són de la seua competència, i en eixe cas es procedix a la seua remissió al servici competent sense més actuació (una petició d'informació per exemple). El correu 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 contemplarem cada u per separat, ja que pot afectar diversos servicis municipals per raó de la matèria i, per tant, un sol correu pot generar dos o més temes distints (un correu = dos o més suggeriments), pel que no coincidirà la suma dels correus rebuts amb els temes tractats en ells. El mateix succeïx amb la resta de dades a què es fa referència en el present informe: una sola instància pot referir-se a diversos suggeriments o reclamacions.

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



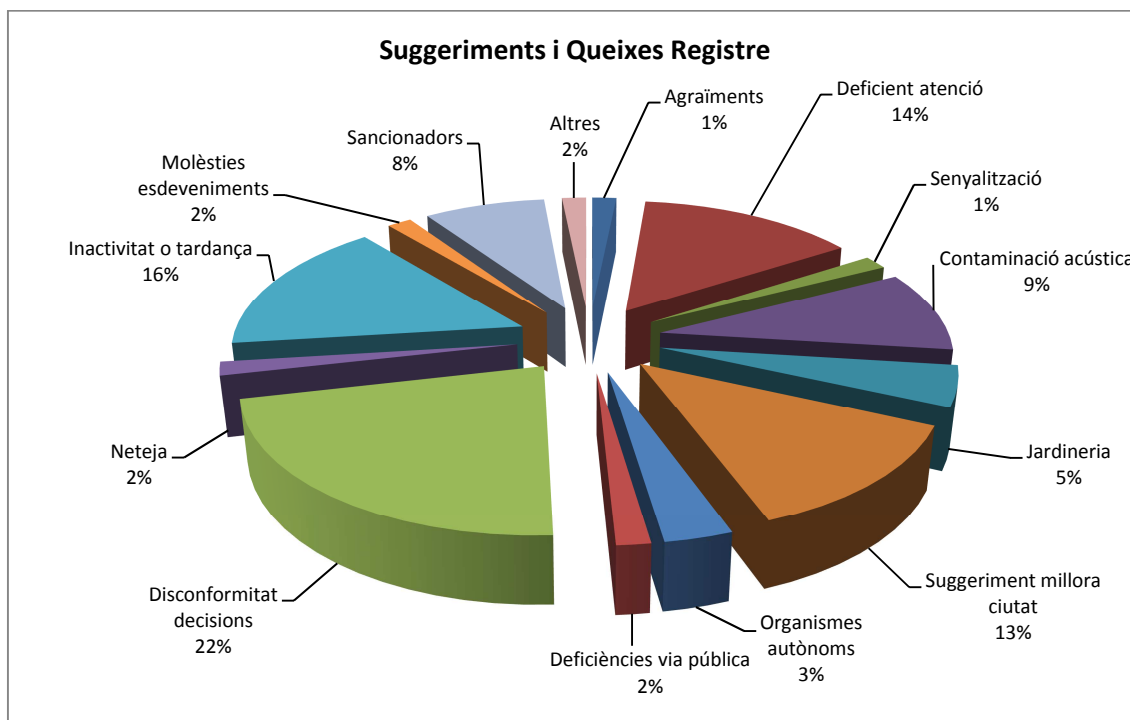
B) Tramitació de les reclamacions i suggeriments rebuts a través del Registre General d'Entrada:

Durant el període objecte d'este informe han tingut entrada en esta oficina a través del Registre General d'Entrada un total de **51 suggeriments i reclamacions (38 reclamacions i 13 suggeriments)** dels quals es presenta en document adjunt (**Annex II**) el registre i concreció d'estes per orde cronològic, així com el seu estat de tramitació; s'ha afegit el número d'expedient en cada reclamació o suggeriment segons allò **acordat en la sessió del passat dia 3 de juliol de 2012, tot això de conformitat amb el que s'ha acordat en les sessions ordinàries celebrades en data 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.**

Es fa constar que en l'annex II s'arregla la queixa que va generar l'expedient 188/16, a pesar d'iniciar-se en el mes anterior, perquè s'havia d'haver inclòs en l'informe de la Comissió celebrat en el mes d'abril i per error no es va incloure.

Recordem la possible disparitat entre el nombre de reclamacions presentades i el nombre de temes tractats en elles.

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



C) Tramitació de reclamacions admeses a tràmit pel Defensor del Poble i el Síndic de Greuges del 16 d'abril de 2016 al 15 de maig de 2016:

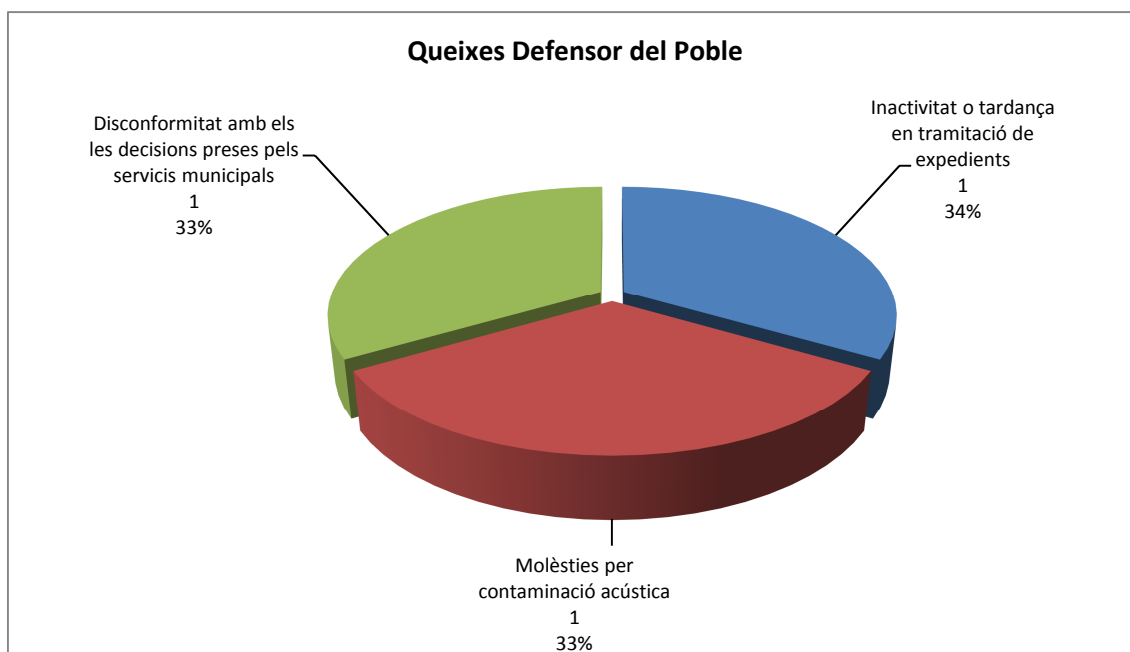
1. DEFENSOR DEL POBLE:

1) Reclamacions admeses a tràmit durant el període comprés entre el 16 d'abril de 2016 i 15 de maig de 2016

Durant el període s'han tramitat tres noves queixes procedents de la institució del Defensor del Poble. Una d'elles és una petició d'ampliació i l'altra, un reinici d'una queixa tancada.

S'han rebut dos comunicacions de tancament del Defensor del Poble, relatives als expedients 288/15 i 482/15.

Els temes que han sigut objecte de les reclamacions s'arreglen en el següent gràfic:



2) Recomanacions i Suggestiments durant el període comprés entre el 16 d'abril de 2016 al 15 de maig de 2016

Durant este període no s'ha rebut cap suggeriment o recomanació per part del Defensor del Poble.

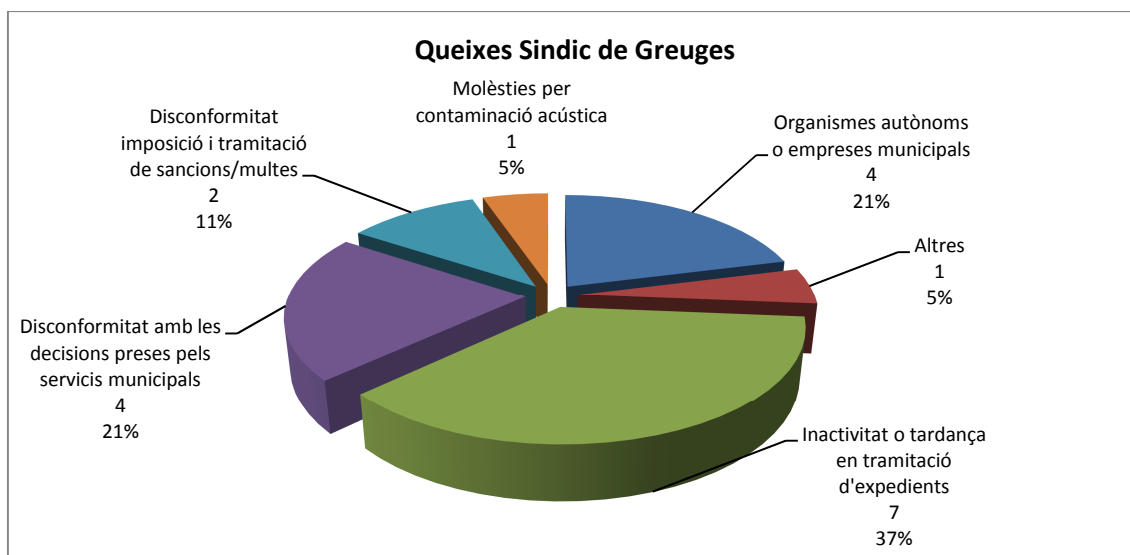
2. SINDIC DE GREUGES:

1) Reclamacions admeses a tràmit durant el període comprés entre el 16 d'abril de 2016 al 15 de maig de 2016

S'han tramitat un total de **19 noves queixes**, el detall i 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 allò acordat en la sessió del passat dia 3 de juliol de 2012, tot això de conformitat amb allò que s'ha acordat en les sessions de la Comissió Especial de Suggestiments 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 desprèn del contingut de l'**Annex IV**, 13 reclamacions estan pendents d'informe del servei corresponent i 6 estan informades i pendents de tancament per part de la dita institució.

Durant el període s'han rebut **12 comunicacions** de tancament de les investigacions emeses pel Síndic de Greuges: 4 corresponents a l'any 2016 i la resta a 2015 (exp. 422/15, 46/16, 449/15, 11/16, 316/15, 374/15, 516/15, 76/16, 574/15, 136/16, 535/15, 533/15).

Els temes que han sigut objecte de les reclamacions s'arrepleguen en el següent gràfic:



2) Recomanacions durant el període comprés entre el 16 d'abril de 2016 al 15 de maig de 2016:

Durant este període s'han rebut **10 recomanacions** per part del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana:

Exp.: 12/16 Queixa: 1513551

"Que l'Ajuntament de València, en situacions com l'analitzada, extreme al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992 de 26 de desembre de Règim Jurídic i Procediment Administratiu Comú" i

SUGGERIX: "Que tan ràpidament com siga possible done resposta expressa a l'escrit de l'autor de la queixa de data 20/03/2016." (Número de registre d'entrada 00113-2014-039821, data 23-03-2015)

Estat: pendent de tancament pel Síndic.

Exp.: 79/16 Queixa: 1600073

"Que l'Excm. Ajuntament de València modifique el criteri d'admissió de les places de pràctiques oferides a través de la Universitat de València a estudiants en treball Social en el CMIO, sense introduir exclusions per raó de gènere. En qualsevol cas es podria acordar, donada la diversitat de tasques i activitats exercides en el Centre, que les dos places oferides fossen distribuïdes paritàriament de manera que es pogueren atendre per una dona aquells casos en què així es requerirà."

Estat: pendent d'informe del servici.

Exp.: 45/16 Queixa: 1600119

"L'Excm. Ajuntament de València (Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions) que, en situacions com l'analitzada, extreme al màxim el deure de donar resposta expressa dins del termini establert en l'art. 69 del Reglament de Transparència i Participació Ciutadana de l'Excm. Ajuntament de València."

Estat: queixa tancada pel Síndic.

Exp.: 492/15 Queixa: 1513059

"Recomanar a l'Ajuntament de València que adopte, en el marc de l'expedient de referència, quantes mesures resulten pertinents per a garantir que l'activitat de referència adequada, durant el període de temps en què es trobe operatiu, el seu funcionament als mandats normatius continguts en la Llei 7/2002 de protecció contra la contaminació acústica ja els nivells màxims permesos d'emissions sonores, assegurant amb això que no es produïxen emissions de sorolls superiors a les permeses legalment, aconseguint d'esta manera la conciliació efectiva de l'exercici de l'activitat de referència amb el dret al descans dels veïns."

Estat: pendent d'informe del servici.

Exp.: 49/16 Queixa: 1600490

"Recomanar que l'Excm Ajuntament de València, a l'empar del que disposa l'article 219.1 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària, s'acorde la revocació de la taxa i la devolució del seu import a l'autor de la queixa."

Estat: pendent d'informe del servici.

Exp.: 568/15 Queixa: 1513499

"Recomanar a l'Excm. Ajuntament de València que s'adopten les mesures necessàries per a respectar el perímetre de protecció del referit bé de rellevància local que es troba detallat en la corresponent fitxa del Catàleg de Béns i Espais protegits."

Estat: Pendent d'informe del servici.

Exp.: 133/15 Queixa: 1311612

“Que la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport i l'Excm. Ajuntament de València, en l'àmbit de les seues competències respectives i de forma coordinada amb el Ministeri d'Educació, Cultura i Esport, es continue promovent l'adopció de mesures necessàries per a impulsar els projectes d'ampliació del Museu de Belles Arts Sant Pius V de la ciutat de València, així com per a fer efectives les actuacions preventives i de rehabilitació que resulten precises per a garantir l'adequat estat de conservació de l'edifici que l'alberga.”

Estat: pendent d'informe del servici.

Exp.: 548/15 Queixa: 1513423

“Recomanar a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Excm. Ajuntament de València que, dins del seu respectiu àmbit competencial, s'adopten totes les mesures que siguen necessàries per a millorar la neteja, ornament i decor de l'entorn de protecció del molí islàmic.”

Estat: pendent de tancament pel Síndic.

Exp.: 469/15 Queixa: 1512996

“Que l'Excm. Ajuntament de València intensifique l'adopció de mesures efectives per a eliminar les molèsties generades per la referida discoteca i la pràctica del *botelló* en els seus voltants.”

Estat: pendent d'informe del servici.

Exp.: 33/16 Queixa: 1600225

“Que l'Excm. Ajuntament de València extreme els seus esforços per a impedir la col·locació de cartells publicitaris dins de l'entorn de protecció del Monestir de Sant Miquel dels Reis, valorant la possibilitat de modificar l'Ordenança municipal amb l'objecte d'incloure mesures addicionals de protecció.”

Estat: pendent d'informe del servici.

Tot això és el que cal informar quant a l'activitat exercida per esta oficina durant el període del 16 d'abril de 2016 al 15 de maig de 2016, la qual cosa comunique per al seu coneixement i efectes oportuns.