



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

# INFORME ANUAL 2016

De la Comissió Permanent  
Especial de Suggeriments i  
Reclamacions



OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I  
RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES



# AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

## ÍNDEX:

### 1. INTRODUCCIÓ

### 2. ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES TAULES DE L'INFORME CORRESPONENT AL PERÍODE DEL 01/01/2016 AL 31/12/2016 (excepte suggeriments web del 01/01/2016 i 15/05/2016)

### 3. ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN L'ANNEX III RELATIUS AL LLISTAT DE SUGGERIMENTS WEB DEL 01/01/2016 A 15/05/2016

### 4. RECOMANACIONS DEL DEFENSOR DEL POBLE I DEL SÍNDIC DE GREUGES DURANT L'EXERCICI 2016

**ANNEX I: INFORME CORRESPONENT AL PERÍODE DEL 01/01/2016 AL 31/12/2016**

**ANNEX II: LLISTAT DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS DEL PERÍODE DEL 01/01/2016 AL 31/12/2016 (excepte suggeriments web del 01/01/2016 al 15/05/2016)**

**ANNEX III: LLISTAT SUGGERIMENTS WEB DEL 01/01/2016 AL 15/05/2016**



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 1. INTRODUCCIÓ

D'acord amb les competències assignades a l'Oficina de Suggeriments i Reclamacions i de conformitat amb les previsions de l'article 103 del Reglament orgànic del Ple, s'elabora l'informe anual següent que, en el cas de ser aprovat per la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, haurà de sotmetre's a l'aprovació del Ple de l'Ajuntament.

Amb l'inici de l'exercici 2016 per part de l'Oficina de Queixes, seguint instruccions de la Delegació de Govern Interior, es va procedir a l'estudi del desenvolupament d'una ferramenta informàtica que permetera el control automatitzat de les reclamacions i suggeriments. A més, es va procedir també a modificar-ne les instàncies de presentació, tant en els registres presencials com a través de la seu electrònica, establint una classificació més àmplia dels temes i subtemes per a una identificació millor.

També es van introduir modificacions en la presentació en la web municipal de la "Bústia de la ciutadania", aclarint els quatre apartats a què dirigir-se en funció que la pretensió siga presentar una reclamació, un suggeriment, fer una consulta d'informació o comunicar una incidència en via pública.

Durant els primers mesos de l'any es va dissenyar una base de dades Access per a la gravació de totes les dades corresponents a les reclamacions i suggeriments que, al seu torn, permeta l'extracció de dades per períodes per a facilitar l'emissió d'uns informes mensuals que traslladen el nombre més gran d'informació possible.

El primer informe realitzat amb esta aplicació va ser el relatiu al període que anava des del 15 de maig de 2016 fins al 16 de juny de 2016. El fet d'haver modificat els temes i subtemes i haver introduït alguns paràmetres per a mesurar altres qüestions en els informes fa difícil de vegades la comparació de les dades amb els d'exercicis anteriors, però esta problemàtica ja no existirà en el moment que es complisca un any des de la posada en marxa de la nova metodologia (açò és, a partir del 15 de maig de 2017).

Per a permetre una millor comprensió de les dades que corresponen a l'informe anual este s'acompanya de tres annexos:

**L'annex I** conté totes les dades corresponents al període anual del 01/01/2016 al 31/12/2016, excepte els referits al període d'1 de gener a 15 de maig de 2016 respecte dels suggeriments web (correus electrònics), que es recullen en l'annex III. Les instàncies presentades de forma presencial i a través de seu electrònica fins al 15 de maig, així com les dades de la seua gestió, si va ser possible incorporar-los a la nova aplicació informàtica a fi d'homogeneïtzar els processos de gestió estadística.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

**L'annex II** conté el llistat dels suggeriments i reclamacions de l'any 2016, excepte els suggeriments web del període que va de l'1 de gener al 15 de maig de 2016, que es recullen en l'annex III.

**L'Annex III** conté el llistat dels suggeriments web rebuts des de l'1 de gener fins al 15 de maig de 2016. Atés el seu volum i la nova classificació dels temes i subtemes que s'han incorporat en el nou sistema de gestió de suggeriments, no ha sigut possible incorporar-los al programa de gestió estadística, raó per la qual es facilita el detall en annex separat de l'annex I.

De totes les peticions rebudes per Registre General d'entrada, és d'assenyalar, per la seua rellevància numèrica, que 339 han sigut presentades davant d'esta Corporació per un únic ciutadà, procedent de diversos Registres d'Entrada Municipals i també d'altres Administracions (Autonòmica i Administració de l'Estat), la major part d'estes instàncies són còpies idèntiques a què han generat expedient, per la qual cosa, per a aconseguir no incórrer en duplicitats i en compliment dels principis d'eficàcia i eficiència d'administrativa, s'ha procedit a arxivar les que són idèntiques comunicant tal circumstància al ciutadà.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 2. ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES TAULES DE L'INFORME CORRESPONENT AL PERÍODE DEL 01/01/2016 AL 31/12/2016 (excepte suggeriments web del 01/01/2016 al 15/05/2016)

Es recorda que en este annex no es comptabilitzen els suggeriments web rebuts des de l'1 de gener al 15 de maig de 2016, per estar previstes en l'annex III.

#### 1. Taula de peticions segons tipus

Les peticions que tenen entrada a l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments poden ser dels tipus següents:

a) Queixa o reclamació: posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o funcionament incorrecte d'un servici municipal i que en tinguen per objecte la correcció.

b) Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servici de competència municipal.

c) Reclamacions o recomanacions del Defensor del Poble.

d) Reclamacions o recomanacions del Síndic de Greuges.

e) Altres. Tipus residual, per si hi ha instàncies indeterminades.

#### Comparativa amb l'exercici anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: 01/01/2015 a 31/12/15

Tipus	Període anterior (*)	Període de l'informe
RECLAMACIONS	582	689
SUGGERIMENTS	62+4988	6168
QUEIXES SÍNDIC	101	363
QUEIXES DEFENSOR	17	49
ALTRES	2	19

(\*) Les dades dels informes de l'exercici anterior, a més de per la diferència de les dates que comprenen els informes, resulten de molt difícil comparació amb els informes actuals, ja que:

- en l'informe anterior únicament comptabilitzaven els expedients iniciats en el període,
- en l'informe actual es comptabilitza cada una de les peticions que es realitzen distingint les diferents temàtiques a què un ciutadà pot fer referència de manera conjunta en el seu escrit de queixa o suggeriment. A més, en relació amb les queixes tant del Defensor del Poble com



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

del Síndic de Greuges, l'informe comptabilitza totes les actuacions que des de les dos institucions es dirigixen a la corporació, i poden ser d'inici, reiteració, d'ampliació d'informació, de recomanació o de tancament i/o conclusió.

### 2. Taula de peticions segons canal d'entrada. Gràfic de la distribució per canal d'entrada

Hi ha quatre possibles de canals d'entrada dels escrits:

- a) Registre d'entrada: per este pot entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior.
- b) Seu electrònica: per esta també pot entrar qualsevol de les peticions de la taula 1.
- c) Telefònica: per este canal poden entrar suggeriments o reclamacions, però únicament es deixa constància dels suggeriments com a tals, ja que per a les reclamacions es dirigix l'interessat a la utilització dels dos canals anteriors, ja que requereixen acreditació i firma.
- d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

#### Comparativa amb l'exercici anterior

Amb anterioritat al 16 maig de 2016 no es comptabilitzava esta informació desagregada per tots els conceptes que preveuen els informes actuals. Els informes que es presentaven a la Comissió distingien només suggeriments web i registre d'entrada, però no distingien les telefonades ni les instàncies rebudes per seu electrònica, equiparant a l'efecte de comptabilització registre d'entrada a seu electrònica.

Tipus	Període 2015	Període actual
Registre d'entrada	644+17+101	1004
Seu electrònica	-	195
Telefònica	-	169
Web	4988	5920

Respecte de les dades indicades, s'ha de tindre en compte igualment l'observació efectuada per a la taula número 1. (\*)

### 3. Taula de peticions globals per mesos

S'observa un número més reduït de les peticions durant els mesos de gener a maig per les raons que s'han explicat amb anterioritat, perquè la seua comptabilització es fa en annex diferent.

D'una altra part, juny i setembre han sigut els mesos en què s'ha rebut un nombre més gran de peticions, amb 1.079 i 1.080 respectivament.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 4. Taula d'enviaments totals als servicis en el seu conjunt i respostes per mesos

Àrea i delegacions amb nombre més gran de trasllats: (s'informa del servici una determinada petició d'actuació sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes).

L'Àrea de Medi Ambient i Canvi Climàtic ha rebut un total de 1.832 trasllats i, dins de l'Àrea, la Delegació de Gestió de Residus Sòlids n'ha rebut 960 i la Delegació de Parcs i Jardins, 687. Li seguix en importància numèrica l'Àrea de Protecció Ciutadana, amb 1.061 trasllats.

Àrea i delegacions amb nombre més gran de peticions d'informe: (en este supòsit, s'exigix la resposta del servici gestor a l'Oficina de Queixes).

L'Àrea de Mobilitat Sostenible ha rebut un total de 241 sol·licituds d'informe, l'Àrea de Desenvolupament Urbà i Habitatge ha rebut un total de 127 sol·licituds i l'Àrea de Medi Ambient i Canvi Climàtic 165 sol·licituds d'informe.

### 5. Taula d'enviaments i contestacions per àrees

En estes taules s'oferix el total d'enviaments que s'han fet, distribuïts per àrees, de les quals es distingix entre les que només són trasllats i les que se'ls ha demanat informe. També s'exposa quantes de les peticions d'informe han sigut contestades.

Entre les àrees que han contestat el 100 % de les peticions d'informe es troben: Educació, Joventut i Esports, Medi Ambient i Canvi Climàtic, Participació, Drets i Innovació Democràtica i el Ple.

Entre les àrees que han contestat entre un 90 % i un 99 % de les peticions estan: Alcaldia, Cultura, Desenvolupament Humà i Protecció Ciutadana.

Y, per últim, les àrees que han contestat menys d'un 90 % de les peticions són: Desenvolupament Econòmic Sostenible, Desenvolupament Urbà i Habitatge, Govern Interior, Mobilitat i els organismes autònoms.

### 6. Taula d'enviaments i contestacions per àrees i delegacions

En estes taules s'oferix el total d'enviaments distribuïts per delegacions:

Regidories que han contestat entre el 90 % i el 99 %: Hisenda, Patrimoni Cultural i Recursos Culturals, Servicis Socials, Control Administratiu, Infraestructures del Transport Públic i Policia Local.

Regidories que han contestat menys del 90 % de les peticions: Manteniment d'Infraestructures, Planificació i Gestió Urbana, Personal, Servicis Centrals, Espai Públic i els organismes autònoms. Hem de dir que només en dos n'ha baixat del 80 %.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

La resta de regidories han contestat el 100 % de les peticions d'informe fetes per esta oficina administrativa.

### 7. Taula d'enviaments i contestacions per àrees, delegacions i servicis

Servicis que han contestat la totalitat de les sol·licituds d'informe formulades:

Coordinació Jurídica i Processos Electorals, GTE, Tresoreria, Tributs, Impostos i Activitats Econòmiques, Avaluació de Servicis i Gestió de la Qualitat, Acció Cultural, Cultura Festiva, Comerç i Abastiments, Sanitat, Patrimoni, Obres d'Infraestructura, Assessorament Urbanístic i Programació, Gestió de Centre Històric, Projectes Urbans, Educació, Esports, Joventut, Tecnologies de la Informació i la Comunicació, Central de Procediment Sancionador, Cicle Integral de l'Aigua, Energies Renovables i Canvi Climatic, Gestió de Residus Sòlids Urbans i Neteja, Jardineria, Qualitat i Anàlisi Mediambiental, Inspecció Municipal, Societat de la Informació, Descentralització i Participació Ciutadana, Jurat Tributari.

Els servicis que menys sol·licituds d'informe han contestat (menys del 70 % contestades):

Ocupació i Emprenedoria, Personal, Activitats, Ocupació del Domini Públic.

### 8. Taula de peticions per tema

En esta taula es detalla el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període distribuïts pels temes que apareixen tant en la web com en les instàncies (del registre presencial i de la seu electrònica) i que els interessats en seleccionen amb la presentació.

El nombre més gran de peticions del període informat es referix a servicis prestats en la via pública, seguit de servicis de neteja en la via pública.

El nombre de menys peticions es referix a esdeveniments, política lingüística i tributació municipal i sancions.

### 9. Taula de peticions per tema i subtema

S'ha efectuat una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi dels aspectes respecte als quals la població efectua reclamacions o suggeriments.





## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Els subtemes que més han preocupat la ciutadania durant este període han sigut: major actuació per part de la Policia Local, neteja deficient de la via pública, disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents i deficiències en parcs i jardins.

### 10. Taula de peticions per districte

Contempla les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes de la ciutat.

Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període:

Quatre Carreres, amb 610; seguit de Ciutat Vella, amb 602; Poblat Marítims, amb 532, i Camins al Grau, amb 525.

### 11. Taula de peticions per barri

Contempla les reclamacions i suggeriments distribuïts pels barris de la ciutat, per a intentar georeferenciar les problemàtiques que preocupen la ciutadania.

Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període:

Sant Francesc, amb 134 (Ciutat Vella); Russafa, amb 213 (l'Eixample); Arrancapins, amb 150 (Extramurs); Campanar, amb 123 (Campanar); Trinitat, amb 120 (la Saïdia); Mestalla, amb 115 (el Pla del Real); Nou Moles, amb 161 (l'Olivereta); Patraix, amb 128 (Patraix); la Raiosa, amb 94 (Jesús); Montolivet, amb 191 (Quatre Carreres); la Malva-rosa, amb 212 (Poblat Marítims); Penya-roja, amb 179 (Camins al Grau); Ciutat Jardí, amb 86 (Algirós); Benimaclet, amb 142 (Benimaclet); Torrefiel, amb 101 (Rascanya); Benicalap, amb 194 (Benicalap); Massarojos, amb 17 (Pobles del Nord); Benimàmet, amb 58 (Pobles de l'Oest), i el Perellonet, amb 31 (Pobles del Sud).

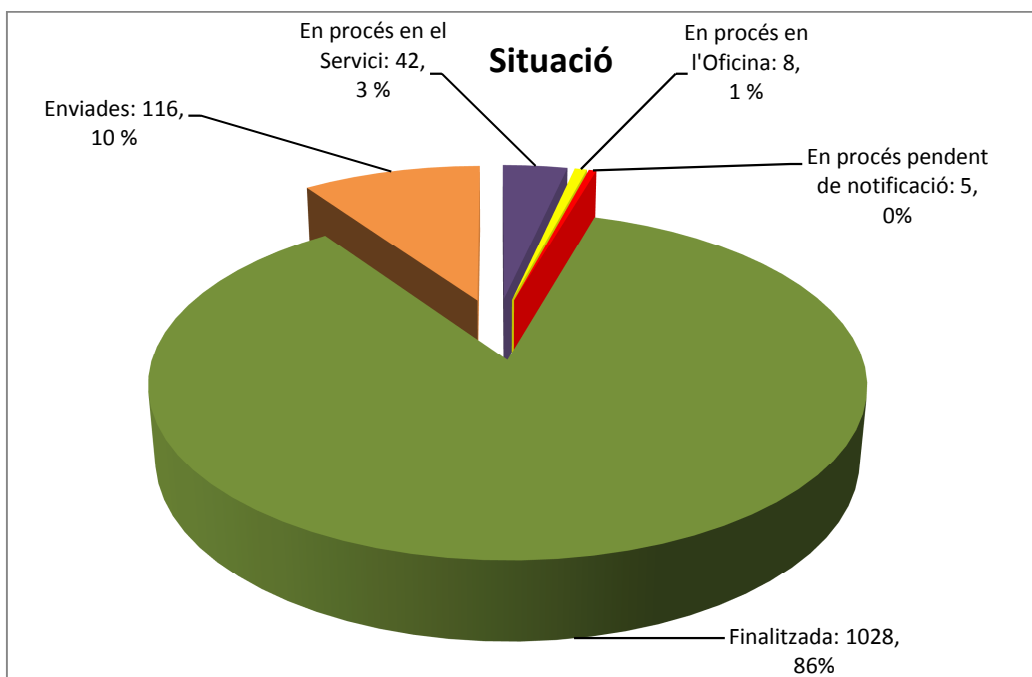
### 12. Conclusions

Tal com es desprén de l'anàlisi d'este informe, podem concloure que el grau de compliment d'atenció ciutadana és molt alt, ja que el 96 % de les reclamacions han sigut ateses, i aquelles que s'han rebut en dates recents es troben, en la majoria dels casos, en fase de tramitació, per tractar-se de reclamacions en què s'han aportat noves al·legacions o per la complexitat de l'assumpte a tractar.

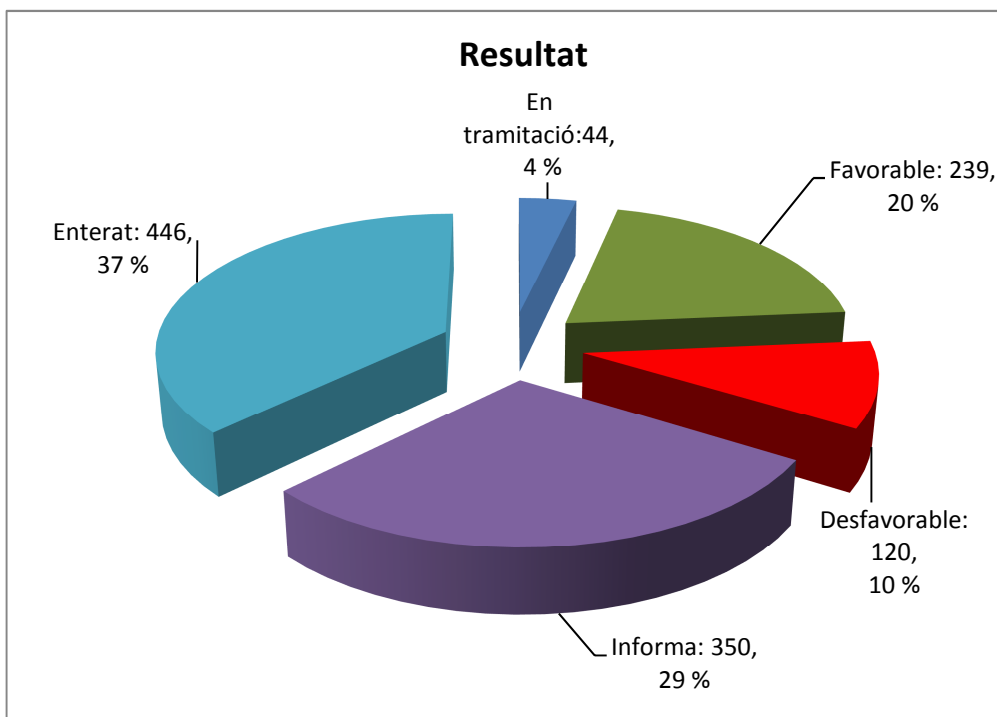
Respecte a l'estat de tramitació en què es troben les peticions que s'han dut a terme per part de la ciutadania a través del Registre General d'Entrada, tant directament com a través de les institucions del Defensor del Poble i el Síndic de Greuges, podem concloure amb el gràfic següent:



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA



Respecte al grau d'estimació de les reclamacions o suggeriments realitzats per la ciutadania durant este exercici a través del Registre General d'Entrada o per mitjà del Defensor del Poble o el Síndic de Greuges, els servicis municipals han conclòs el següent:





## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 3. ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN L'ANNEX III RELATIUS AL LLISTAT DE SUGGERIMENTS WEB DEL 01/01/2016 AL 15/05/2016

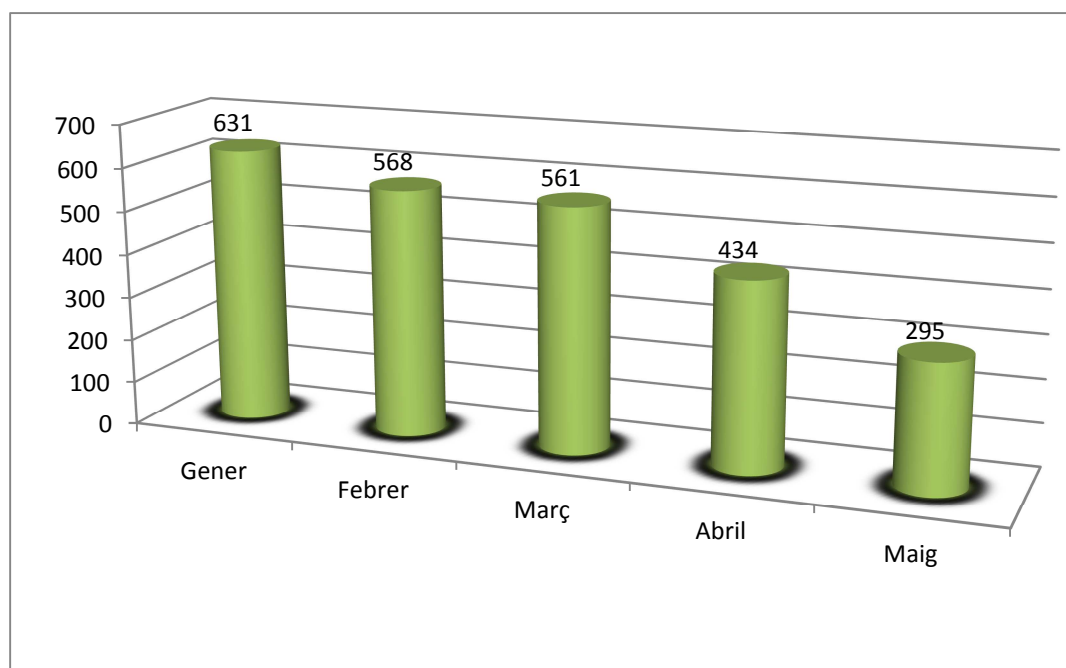
El contingut de l'**annex III** mereix una menció diferenciada en este informe anual, atés que complementa les dades oferides en l'**annex I** respecte dels suggeriments formulats pels ciutadans a través de la "Bústia de la ciutadania". La dificultat d'incorporar-los a l'annex I deriva no sols del volum rebut, com es veurà més avant, sinó també d'una classificació diferent de temes preexistent al nou model de classificació dels suggeriments i reclamacions implantat a partir del dia 15 de maig. Estes dos circumstàncies (volum i temes de classificació) n'han impossibilitat l'agrupació junt amb els suggeriments rebuts a partir de la data indicada.

Durant el període de l'1 de gener al 15 de maig de 2016 s'han rebut un total de **2.489 correus** a través de la "Bústia de la ciutadania" que s'han classificat gràficament com segueix a continuació.

El detall es troba, com ja s'ha dit anteriorment, en l'annex III.

Gener	Febrer	Març	Abril	Maig *
631	568	561	434	295*

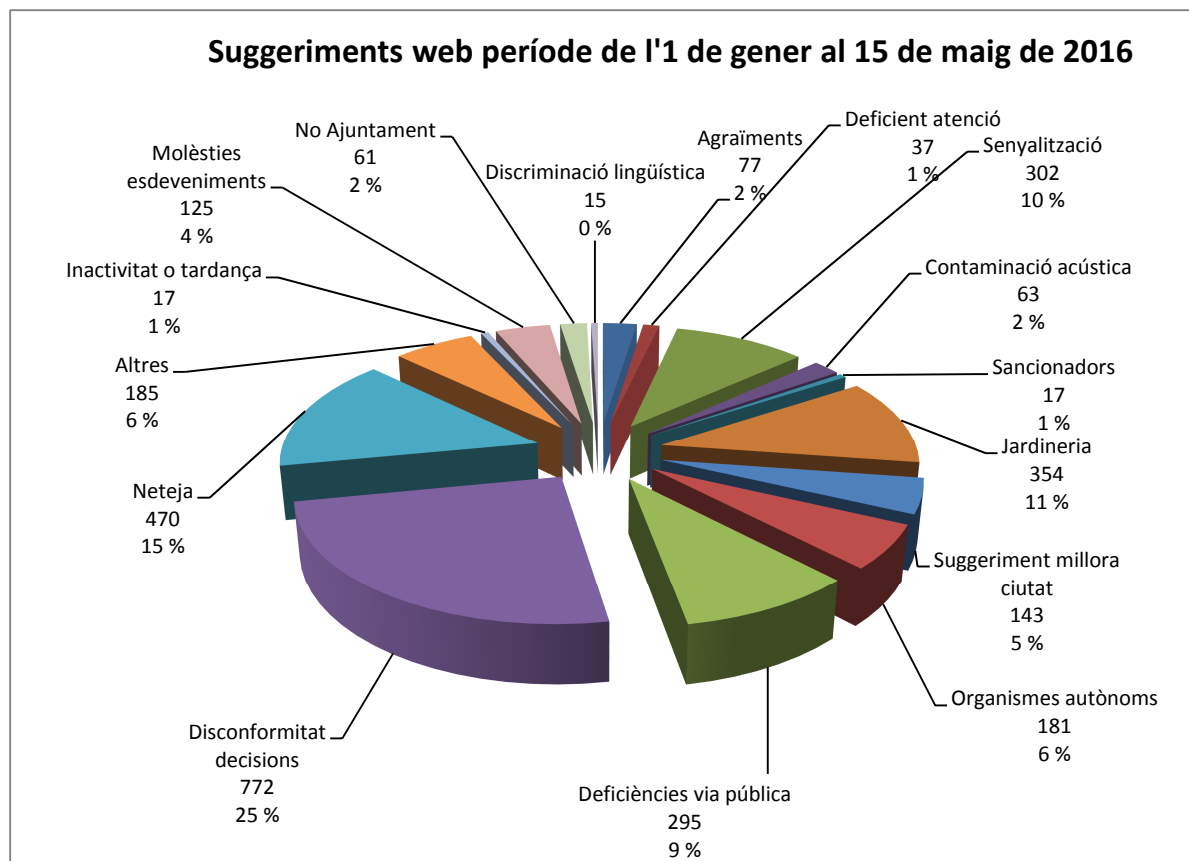
*\*Durant el mes de maig només es compta de l'1 al 15 de maig.*





## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Per temes, la distribució n'ha sigut la següent:



En document adjunt, **annex III**, es reflectix el registre i concreció dels correus electrònics rebuts per part d'esta oficina administrativa amb el format aprovat en la sessió ordinària de data 29 de maig de 2012, així com el **número identificatiu i la senyalització del districte**, de conformitat amb els criteris establits en les distintes comissions especials de Suggeriments i Reclamacions.

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 se'n poden produir duplicats. També s'ha de tindre en compte que el ciutadà pot dirigir-se a esta oficina administrativa en relació a matèries que no són de la seua competència i, així, es procedix a trametre'ls al servici competent sense més actuació.

Finalment, hem de recordar que el nombre total de correus no serà igual al nombre total per temes, ja que habitualment en un mateix suggeriment o reclamació es poden tractar diversos temes distints, de manera que s'ha de comptabilitzar cada un d'estos per separat i, així, un mateix



## **AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

suggeriment o reclamació pot generar diversos temes. El mateix succeirà per a les reclamacions per Registre d'Entrada i les admeses a tràmit per les institucions del Defensor del Poble i el Síndic de Greuges, de forma que una sola instància pot referir-se a diversos suggeriments o reclamacions.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 4. RECOMANACIONS DEL DEFENSOR DEL POBLE I DEL SÍNDIC DE GREUGES DURANT L'EXERCICI 2016

#### Suggeriments i recomanacions del Defensor del Poble durant 2016:

03572015	<p>“DECISIÓ</p> <p>1r. Es reitera el suggeriment formulat per esta institució a eixe ajuntament perquè procedisca a contestar motivadament l'escrit del reclamant, i que hi adjunte una còpia de la resposta que li notifique.</p> <p>2n. Se sol·licita que es remeta el següent: còpia de l'estudi actualitzat del soroll a 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.</p> <p>- Resultat del seguiment que realitza eixe ajuntament a 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 requerides 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 que s'hagen advertit.”</p>	Finalitzada	Informat
00092015	<p>“Suprimir el requisit de ser perceptor d'una pensió no contributiva per a l'obtenció del Bo Or a les persones amb discapacitat.”</p>	Finalitzada	Informat

#### Recomanacions i suggeriments de la Sindicatura de Greuges durant 2016:

03742015	<p>“Que l'Ajuntament de València dispose de fulls de reclamacions a les dependències municipals del PEF i col·loque (si no n'hi ha) cartell visible al públic en què s'informe sobre l'existència d'estes, així com d'una bústia, expressament per a això, en compliment de la normativa anteriorment esmentada, així com de les normes de funcionament intern i de la carta de servicis pròpia del PEF de València.”</p>	Finalitzada	Favorable
----------	---	-------------	-----------



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

04722015	“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.”	Finalitzada	Favorable
03162015	“Que s’extreme el zel perquè les actuacions del Punt de Trobada es realitzen per personal amb la preparació i qualificació professional suficients i mètodes d’intervenció adequats a la matèria que tracten, amb la finalitat d’aconseguir el major benestar dels menors, les persones beneficiàries d’estos punts de trobada familiar i que, tant per a estos com per a les persones usuàries, no suposen tampoc un major patiment del que ja patixen per la conflictivitat de les seues relacions personals i en este sentit cuiden al màxim la relació amb estos.”	Finalitzada	Favorable
04222015	“Que la Conselleria d’Educació, Investigació, Cultura i Esport i l’Ajuntament de València extremen els seus esforços per a adoptar totes les mesures que siguen necessàries per a aconseguir la consolidació i rehabilitació de la torre i del llenç de la muralla àrab del carrer de les Salines, núm. 5, de València.”	Finalitzada	Favorable
04192015	“Que l’Ajuntament de València extreme els esforços per a protegir i mantindre en un estat de conservació adequat el refugi antiaeri del carrer dels Serrans, bé declarat de rellevància local.”	Finalitzada	Favorable
04202015	“Que l’Ajuntament de València extreme els esforços per a adoptar totes les mesures que siguen necessàries per a la consolidació i rehabilitació de l’Alqueria del Moro.”	Finalitzada	Favorable
04492015	“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 resulten necessàries per a la comprovació i el seguiment d’estes conductes.”	Finalitzada	Favorable
05622015	“Que l’Ajuntament de València extreme el zel a recomanar la garantia 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 els 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.”	Finalitzada	Favorable
05162015	“Que la Conselleria d’Educació, Investigació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana i l’Ajuntament de València extremen els esforços al màxim per a aconseguir la rehabilitació i millora de la conservació de la casa natalícia de sant Lluís Bertran de València.”	Finalitzada	Favorable



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

05352015	“Recomanar a la Conselleria d’Educació, investigació, Cultura i Esport i a l’Ajuntament de València que extremen els esforços per a aconseguir la rehabilitació i l’obertura al públic del Bé d’Interés Cultural (BIC) Alqueria de Julià.”	Finalitzada	Favorable
05332015	“Que l’Ajuntament de València extreme els esforços per a millorar la protecció del conjunt d’alqueries de Sant Llorenç i Molí de Sant Miquel ubicat al camí de l’Alqueria d’Albors, número 6, de València.”	Finalitzada	Favorable
05462015	“Recomanar a l’Ajuntament de València que impulse l’inici de les obres i establisca un règim de visites al Palau d’Aiora.”	Finalitzada	Informat
04982015	“Recomanar a la Conselleria d’Educació, Investigació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana i a l’Ajuntament de València que, de forma coordinada i en l’àmbit de les seues competències, extremen els esforços per a rehabilitar l’antiga fàbrica La Ceramo.”	Finalitzada	Favorable
00452016	“Que l’Ajuntament de València, en situacions com l’anàlitzada, extreme al màxim el deure de donar resposta expressa dins del termini establert en l’article 69 del Reglament de transparència i participació ciutadana de l’Ajuntament de València.”	Finalitzada	Favorable
00792016	“Que l’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 al CMIO, sense introduir exclusions per raó de gènere. En qualsevol cas, es podria acordar, atesa la diversitat de tasques i activitats exercides al centre, que les dos places oferides es distribuïren paritàriament de manera que es pogueren atendre per una dona els casos en què així es requerira.”	Finalitzada	Informat
04922015	“Recomanar a l’Ajuntament de València que adopte, en el marc de l’expedient de referència, les mesures que 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 manaments normatius que conté la Llei 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica, i als nivells màxims permesos d’emissions sonores, assegurant amb això que no es produïxen emissions de sorolls superiors a les permeses legalment, a fi d’aconseguir d’esta manera la conciliació efectiva de l’exercici de l’activitat de referència amb el dret al descans dels veïns.”	Finalitzada	Favorable





## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

01332015	“Que la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport i l'Ajuntament de València, en l'àmbit de les seues competències respectives i de forma coordinada amb el Ministeri d'Educació, Cultura i Esport, continue promovent l'adopció de les mesures necessàries per a impulsar els projectes d'ampliació del Museu de Belles Arts Sant Pius V de la ciutat de València, com també per a fer efectives les actuacions preventives i de rehabilitació que resulten necessàries per a garantir l'estat de conservació adequat de l'edifici que l'alberga.”	En procés: al Servici	
05682015	“Recomanar a l'Ajuntament de València que s'adopten les mesures necessàries per a respectar el perímetre de protecció del Bé de Rellevància Local referit que es troba detallat en la fitxa corresponent del Catàleg de Béns i Espais Protegits.”	Finalitzada	Favorable
00492016	“Que l'Ajuntament de València, a l'empara de les disposicions de l'article 219.1 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, acorde la revocació de la taxa i la devolució del seu import a l'autor de la queixa.”	Finalitzada	Informat
05482015	“Recomanar a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament de València que, dins del seu àmbit competencial respectiu, s'adopten totes les mesures que siguen necessàries per a millorar la neteja, ornament i decor de l'entorn de protecció del molí islàmic.”	Finalitzada	Informat
04692015	“Que l'Ajuntament de València intensifique l'adopció de mesures efectives per a eliminar les molèsties generades per la discoteca referida i la pràctica del botellot en els seus voltants.”	Finalitzada	Favorable
00332016	“Que l'Ajuntament de València extreme els esforços per a impedir la col·locació de cartells publicitaris dins de l'entorn de protecció del monestir de Sant Miquel dels Reis, i que valore la possibilitat de modificar l'ordenança municipal a fi d'incloure-hi mesures addicionals de protecció.”	Finalitzada	Informat
03482015	“Que l'Ajuntament de València i la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, en l'àmbit de les seues competències i de manera coordinada, adopten les mesures que resulten necessàries per a garantir les condicions d'accessibilitat adequades en l'entorn de protecció especial Santa Església Catedral Basílica Metropolitana de Santa Maria.”	En procés: al Servici	
00982016	“Que l'Ajuntament de València, d'acord amb el que estableix l'article 3.1.a de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, requerisca a la mercantil concessionària de BIOPARC la documentació relativa a l'ús comercial dels animals inclosos en el conveni CITES a fi de traslladar-la a l'interessat.”	Finalitzada	Favorable



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

01142016	“Recomanar que l’Ajuntament de València, tenint en compte que han transcorregut més de 36 mesos des de les primeres denúncies, adopte les mesures que siguen necessàries per a millorar la conservació del refugi antiaeri del carrer d’Espada, núm. 22, de València.”	Finalitzada	Informat
01392016	“Que l’Ajuntament de València, tenint en compte el període transcorregut des de l’acord del plenari de 25 de febrer de 2011, impulse la gestió urbanística del sector del Grau per mitjà de l’aprovació del programa i dels projectes d’urbanització i reparcel·lació.”	Finalitzada	Informat
00692016	“Tenint en compte el temps transcorregut des de la primera denúncia a l’octubre de 2014, adopte totes les mesures que siguen necessàries per a millorar la conservació i rehabilitació de les alqueries del carrer d’Olba.”	Finalitzada	Favorable
01132016	“Que, tenint en compte l’incompliment de les ordes d’execució dictades, acorde la imposició de multes coercitives, sense perjudici d’incoar el procediment sancionador corresponent i, si és el cas, disposar l’execució subsidiària municipal a costa de l’obligat.”	Finalitzada	Favorable
01152016	“Que extremen els esforços per a netejar novament i protegir les inscripcions, evitar la col·locació de qualsevol element que pugja perjudicar-les i valorar l’adopció de les mesures de protecció proposades per l’autor de la queixa.”	Finalitzada	Desfavorable
05472015	“Recomanar a l’Ajuntament de València que, tenint en compte el temps transcorregut des de la primera denúncia dels fets presentada el 14 de març de 2014, s’adopten les mesures necessàries per a reparar les deficiències existents als Jardins del Real - Vivers i mantindre en un estat de conservació adequat.”	Finalitzada	Favorable
05592015	“Que, de conformitat amb la nostra recomanació anterior, emesa amb data 22 d’abril de 2015 en l’anterior expedient de queixa núm. 1411226, extremen al màxim els esforços per a eliminar les greus, reiterades i constants molèsties acústiques que patix injustament l’autor de la queixa i la seua família.”	En procés: al Servei	
01452016	“Que l’Ajuntament de València adopte, en el marc de l’expedient de referència, les mesures que resulten pertinents (inclosa la clausura de l’activitat) per a garantir que l’activitat hostalera de referència adequa el seu funcionament als manaments normatius que conté la Llei 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica, i als nivells màxims permesos d’emissions sonores, assegurant amb això que no es produïxen emissions de sorolls superiors a les permeses legalment, que vulneren el dret dels veïns al descans i al gaudi d’un medi ambient adequat.”	Finalitzada	Favorable



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

01502016	“Que, una vegada identificat al propietari del solar, continue amb la tramitació de l’expedient incoat per a valorar la possible catalogació del grafit del carrer de la Bosseria, núm. 35.”	Finalitzada	Informat
01932016	“Que la Conselleria d’Educació, Investigació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana i l’Ajuntament de València adopten totes les mesures oportunes per a aconseguir tan prompte com siga possible la neteja i rehabilitació del refugi antiaeri situat a l’interior del BIC de l’estació del Nord de València.”	Finalitzada	Informat
02142016	“Que l’Ajuntament de València extreme els esforços per a aconseguir tan prompte com siga possible la conservació i manteniment adequats dels magatzems modernistes núm. 2 (moll 58), núm. 4 (molls de l’11 al 22) i núm. 5 (molls 23 i 24) del Port Autònom de València.”	Finalitzada	Favorable
02992016	“Que l’Ajuntament de València impulse la reparació d’elements audiovisuals del Centre Arqueològic de l’Almoïna, i que concrete terminis d’inici i finalització, així com el cost dels treballs.”	Finalitzada	Favorable
02642016	“Que l’Ajuntament de València adopte totes les mesures que siguen necessàries per a compatibilitzar al màxim possible la celebració de les festes falleres amb el dret al descans nocturn de les persones.”	Finalitzada	Favorable
02652016	“Que l’Ajuntament de València adopte totes les mesures que siguen necessàries, entre les quals un pla de millora de qualitat acústica de la Gran Via de les Germanies, a fi de reduir al màxim possible els elevats nivells de decibels que hi ha, i que valore el suggeriment plantejat per l’autor de la queixa.”	Finalitzada	Desfavorable
03732016	“Que l’Ajuntament de València continue impulsant l’adopció de totes les mesures necessàries per a garantir la conservació adequada de l’immoble referit, així com el seu manteniment en perfectes condicions.”	Finalitzada	
03722016	“Que l’Ajuntament de València, en compliment de les nostres recomanacions anteriors amb data 30 de gener i 1 de desembre de 2015, i tenint en compte que quasi han transcorregut 31 mesos des de la primera sol·licitud presentada per l’autor de la queixa, s’adopten totes les mesures necessàries per a mantindre en bon estat de conservació l’Alqueria de Serra.”	Finalitzada	Favorable
02962016	“Que l’Ajuntament de València adopte les mesures que resulten necessàries per a eliminar les molèsties acústiques que injustament està patint l’autor de la queixa com a conseqüència del funcionament de la falla de referència, aconseguint amb això compatibilitzar l’exercici i el gaudi de l’activitat pròpia d’esta, amb el dret al descans dels veïns.”	En procés: al Servei	



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

03502016	“Que es continuen adoptant i aplicant les mesures que resulten necessàries per a determinar la intensitat de les molèsties denunciades i, si és el cas, pal·liar o minimitzar l'impacte que provoquen en el dret dels ciutadans al gaudi d'un medi ambient adequat.”	Finalitzada	Favorable
03512016	“Recomanar a l'Ajuntament de València que continue adoptant i aplicant les mesures que resulten necessàries (incloses les mesures de modificació d'elements urbans, plantejades en l'informe municipal) per a pal·liar o minimitzar les molèsties que es produïxen en l'entorn de la plaça de Nàpols i Sicília d'eixa ciutat, com a conseqüència de la utilització inadequada dels espais públics pels grups de jòvens que hi utilitzen els seus monopatinis de manera habitual, impedit amb això als veïns el gaudi efectiu del dret al descans i a un medi ambient adequat.”	Enviada	Informat
02662016	“1. Que en l'estudi de reordenació de terrasses al carrer de Mossén Femenia que du a terme l'Ajuntament de València es tinga en compte, entre altres criteris, el de la conciliació del dret a l'oci amb el dret dels veïns al descans. 2. Que, en l'exercici de les seues competències en matèria de contaminació acústica, realitze visites d'inspecció i comprovació de les molèsties denunciades i, si és el cas, procedisca a la imposició de sancions, amb la tramitació prèvia dels expedients d'infracció corresponents, sense perjudici de l'adopció de les mesures cautelars que es puguen adoptar, previstes en la legislació vigent i en la mateixa Ordenança municipal de protecció contra la contaminació acústica, a fi d'evitar les molèsties produïdes.”	En procés: al Servici	Informat
01892016	“SUGGERIR a l'Ajuntament de València que es procedisca a estudiar i valorar l'expedició d'un títol anual de transport per a les persones amb discapacitat igual o superior al 65 % que no puguen aportar un certificat de pensió no contributiva, i que n'hi haja prou per a eixe títol amb el certificat que acredite el grau de discapacitat i l'empadronament.”	Finalitzada	Favorable
00552016	“Que l'Ajuntament de València impulse amb determinació el procediment de col·locació de càmeres de videovigilància en les dos fases previstes, així com el compliment de la nostra recomanació anterior, amb data 10 de juny de 2015, emesa en l'expedient de queixa núm. 1411879.”	Enviada	Favorable
04222016	“Que l'Ajuntament de València dicte una resolució motivada en contestació a les tres qüestions plantejades per l'autor de la queixa en la seua sol·licitud de data 19 d'abril de 2016 i que han quedat més amunt en els apartats a fins al c, els dos inclosos.”	En procés: al Servici	

La Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions informa de tot això pel que fa a suggestiments i reclamacions durant l'exercici 2016.