

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 DE SETEMBRE A 15 D'OCTUBRE DEL 2015

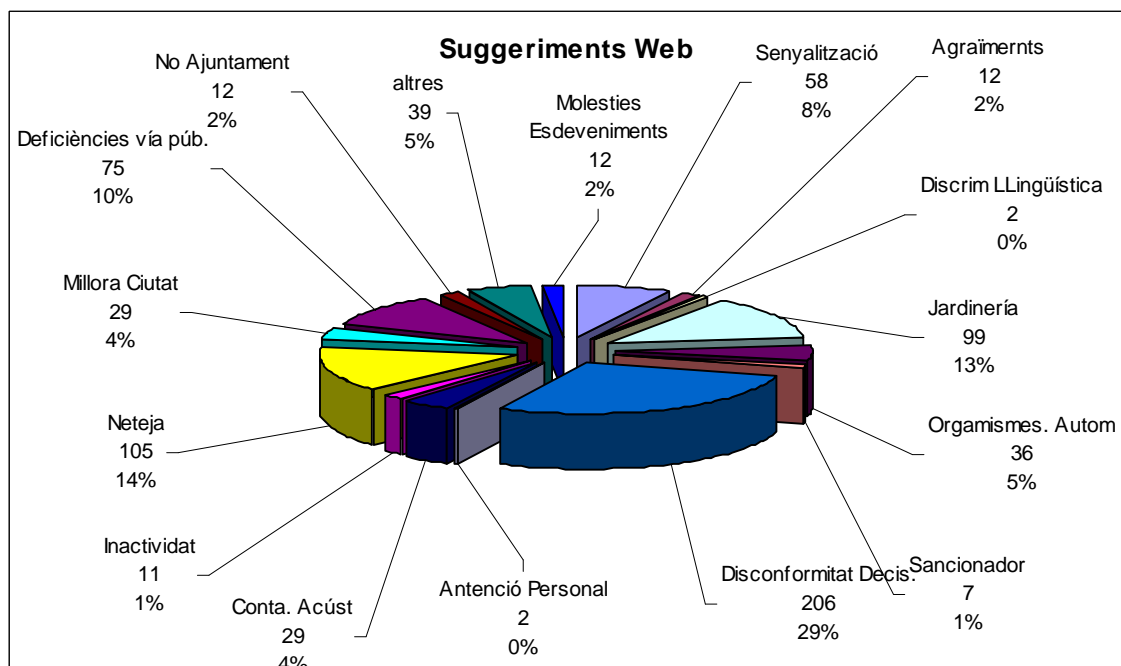
A) Gestió del "Bústia de Suggeriments" de la Web Municipal:

A través de document adjunt **Annex I** es presenta el registre i concreció dels **571 correus** electrònics rebuts per part d'esta Oficina administrativa amb el format establert en Sessió ordinària de data 29 de maig del 2012, així com allò que s'ha sol·licitat en la sessió de 3 juliol del 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 del 2010**, afegint-se igualment el **criteri acordat en la sessió ordinària de 30 de novembre del 2010 de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, quant a la senyalització del Districte.**

Així mateix és important tindre en compte que el nombre 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 esta es rep en l'Oficina) podent no ser correlatiu per data d'entrada i no coincidint amb el nombre total de suggeriments rebuts per la web municipal, ja que poden produir-se duplicats dels mateixos, així com que el ciutadà es dirigeixca a esta Oficina administrativa en relació amb matèries que no són competència de la mateixa, procedint a la seua remissió al Servei competent sense més actuació (una petició d'informació per exemple).

El correu que escriu el ciutadà a través del "Bústia de suggeriments" de la web municipal pot referir-se a més d'un tema, per la qual cosa contemplarem cada un per separat, podent afectar diversos Servicis municipals per raó de la matèria i per tant generant un sol correu dos o més temes distintes (un correu = dos o més suggeriments), per la qual cosa no coincidirà la nombre total 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 varis suggeriments o reclamacions.

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

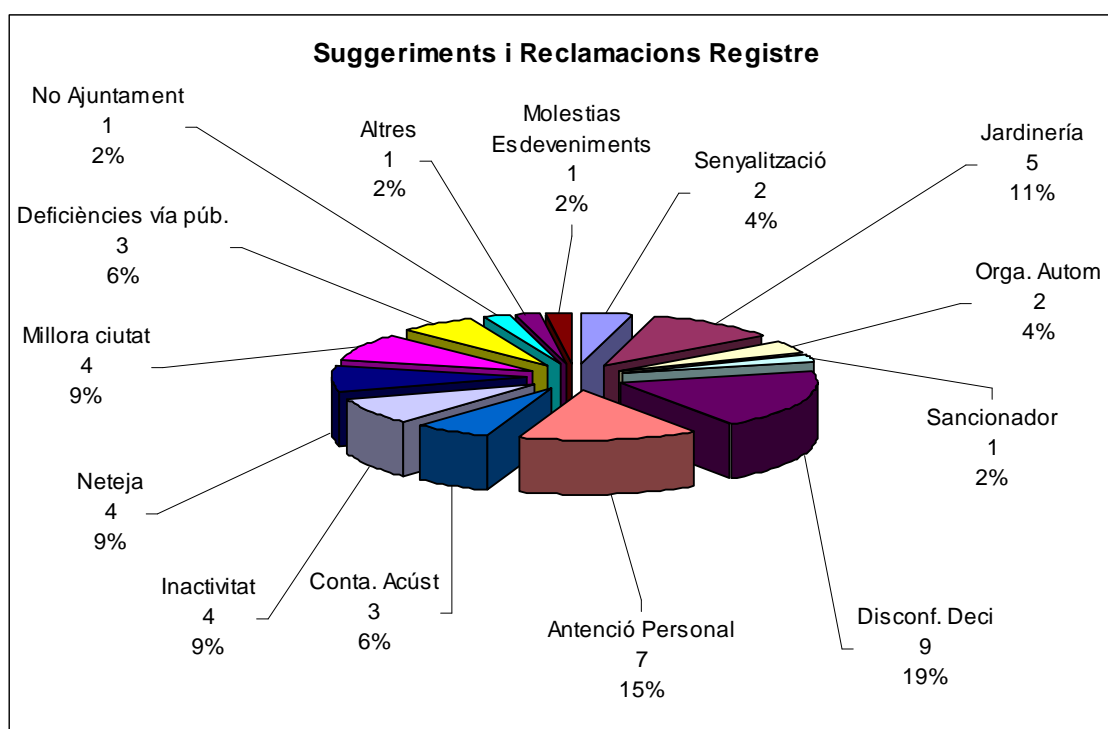


B) Tramitació de reclamacions i suggeriments rebuts a través del Registre General d'Entrada.

Durant el període objecte d'este informe han tingut entrada en esta Oficina a través del Registre General d'Entrada un total de **35 suggeriments i reclamacions (32 reclamacions i 3 suggeriments)** de les quals es presenta en document adjunt **Annex II** el registre i concreció de les mateixes per orde cronològic, així com el seu estat de tramitació, havent-se afegit el número d'expedient en cada reclamació o suggeriment segons allò que s'ha acordat en la **sessió del passat dia 3 de juliol del 2012**, tot això de conformitat amb allò que s'ha acordat en les **sessions ordinàries celebrades en data 29 de juny del 2010 i la de 30 de novembre del 2010 quant a la senyalització del Districte, així com en la de 29 de novembre del 2011 pel que fa al fons de l'assumpte.**

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 dels mateixos.



C) Tramitació de Reclamacions admeses a tràmit pel Defensor del Poble i el Síndic de Greuges del 16 de setembre del 2015 al 16 d'octubre del 2015.

1.- DEFENSOR DEL POBLE

1) Reclamacions admeses a tràmit durant el període comprés entre el 16 de setembre del 2015 i 15 d'octubre del 2015.

S'han tramitat **1 reclamació**, el tema del qual és la tardança en la tramitació d'un expedient, estant actualment pendent de l'emissió i posterior recepció de l'informe, havent-se generat l'expedient 00911-2015-457, la queixa afecta a les dependències municipals, tot això de conformitat amb allò que s'ha acordat en la **sessió del passat dia 3 de juliol del 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 del 2010** quant a la **senyalització del Districte**, així com en la de 29 de novembre del 2011 pel que fa al fons de l'assumpte.

2).- Recomanacions i Suggestiments durant el període comprés entre el 16 de Setembre i del 2015 al 15 d'octubre del 2015.

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

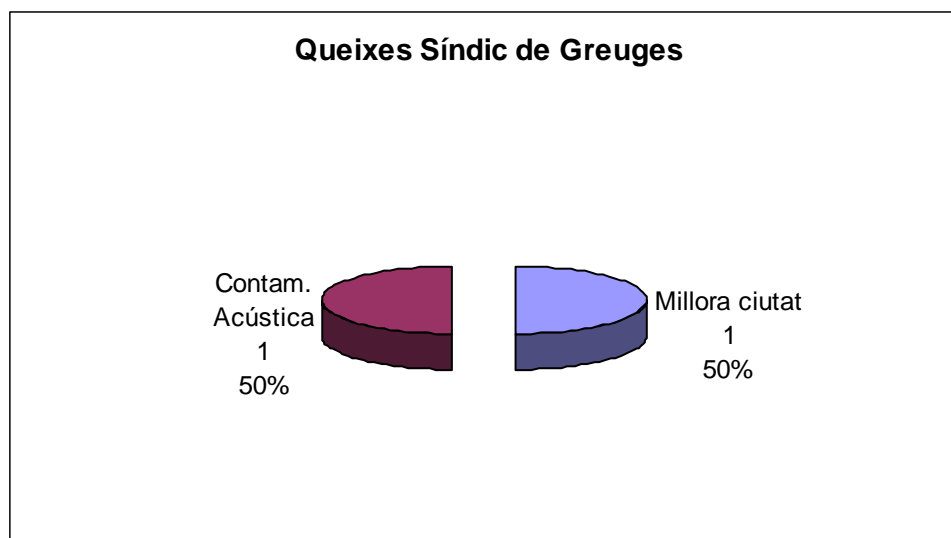
2.- SINDIC DE GREUGES

1) Reclamacions **admeses a tràmit** durant el període comprés entre el 16 de setembre del 2015 al 15 d'octubre del 2015.

S'han tramitat un total de **2 reclamacions**, el detall i del qual estat de tramitació es troba arreplegat en l'Annex III per orde de número de queixa indicat per esta Institució, havent-se afegit el número d'expedient de cada reclamació segons allò que s'ha 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 del 2010** quant a la **senyalització del Districte**, així com en la de 29 de novembre del 2011 pel que fa al fons de l'assumpte.

Tal com es desprén d'allò que s'ha contingut en l'Annex III, una de les reclamacions ha sigut enviada als Servicis competents per raó de la matèria per al seu informe i l'altra s'ha enviat al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana estant pendent de tancament.

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



2).- Recomanacions durant el període comprés entre el 16 de setembre del 2015 al 15 d'octubre del 2015.

Durant este període s'han rebut 3 recomanacions per part del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana:

- Queixa número 1505667
Expt: 00911-2015-00117

Recomanació: *“Que l'Excm. Ajuntament de València adopte 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”.*
Estat: Estimada, pendent de tancament

- Queixa Número 1505976
Expt: 00911-2015-00135

Recomanació: *“L'Excm. Ajuntament de València adopte les mesures que siguen necessàries per a compatibilitzar al màxim possible la celebració de les festes falleres amb el dret al descans nocturn”*
Estat: Estimada, pendent de tancament.

- Queixa número 1505667
Expt: 00911-2015-00211

Recomanació: *“L'Excm. Ajuntament de València, de conformitat amb allò que s'ha sol·licitat per l'autor de la queixa, facilite una còpia de l'expedient tramitat per a l'execució de les mesures precautòries sobre la Fàbrica de la Ceramo, en concret, els informes, projectes, etc. emesos pels tècnics municipals del Servei de Disciplina Urbanística, la direcció facultativa de les contractes municipals, l'arqueòloga municipal i la policia autonòmica de patrimoni”.*
Estat: Estimada i tancada.

3).- Suggestiments durant el període comprés entre el 16 de setembre del 2015 al 15 d'octubre del 2015.

Durant este període no s'ha rebut cap suggeriment per part del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana:

Tot això és el que cal informar quant a l'activitat exercida per esta Oficina durant el període del 16 de setembre del 2015 al 15 d'octubre del 2015, la qual cosa comunique perquè en prengueu coneixement i efectes oportuns.