

**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 DESEMBRE DE 2015 A 15 DE GENER DE 2016**

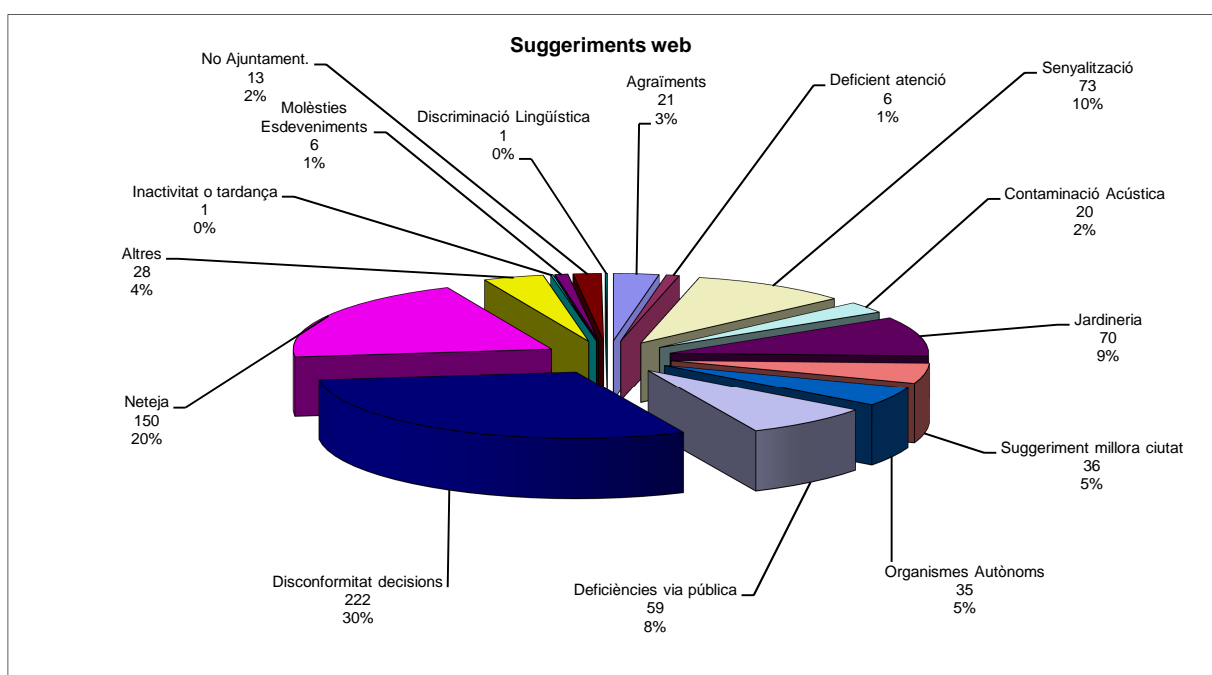
**A) Gestió de la Bústia de Suggeriments de la web municipal**

A través de document adjunt (**Annex I**) es presenta el registre i concreció dels **541 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 s'ha acordat en la **sessió ordinària celebrada en data 29 de juny de 2010**, afegint-se igualment 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 no és més que un mètode per a identificar el suggeriment rebut (que el programa informàtic assigna automàticament quan es rep a l'Oficina), que pot no ser correlatiu per data d'entrada i no coincidir amb el nombre total de suggeriments rebuts a la web municipal, ja que poden produir-se duplicats d'estos, així com que el ciutadà es dirigeixca a esta oficina administrativa en relació amb matèries que no són de la seua competència. En eixe cas, es procedix a la seua remissió al servici competent sense més actuació (per exemple, d'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 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), 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 número i índex percentual dels dits correus per temes és el següent:

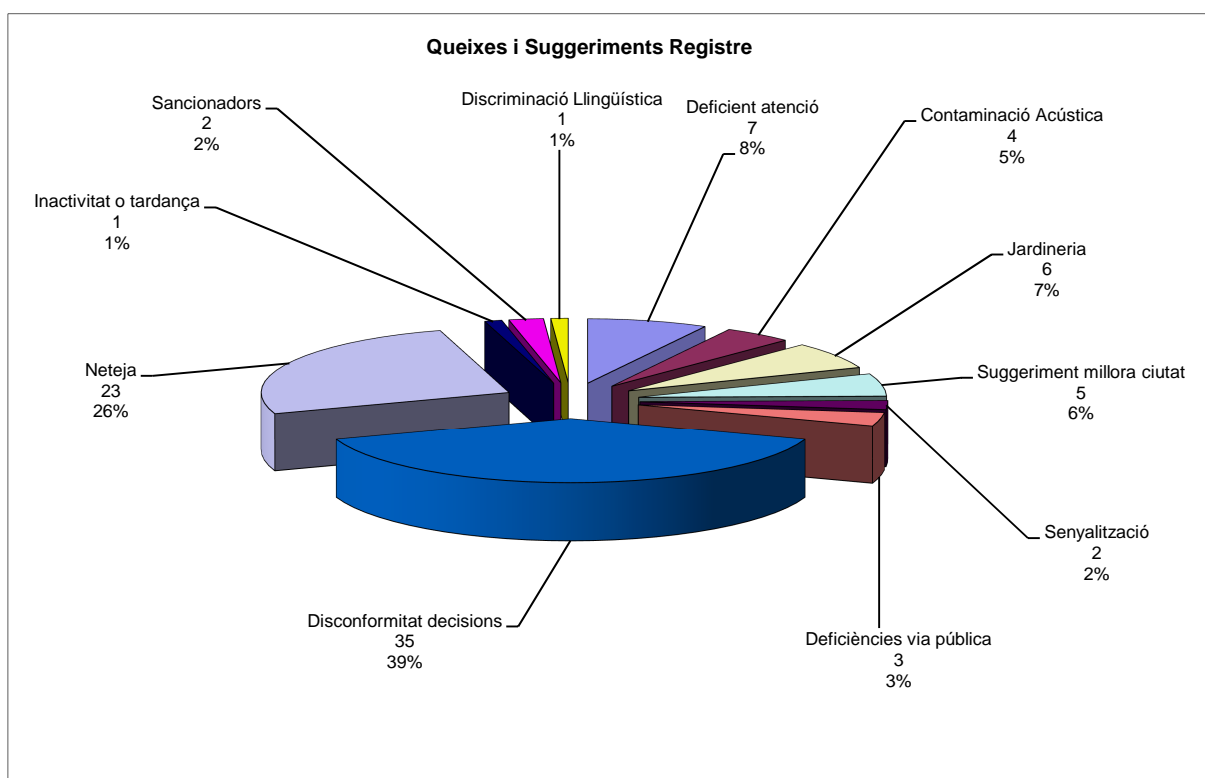


## B) Tramitació de reclamacions i suggeriments rebudes a través del Registre General d'Entrada

Durant el període objecte d'este informe han tingut entrada en esta oficina, a través del Registre General d'Entrada, un total de **58 suggeriments i reclamacions ( 52 reclamacions i 6 suggeriments)**, de les 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.

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 d'estos. Hem d'informar que durant este període s'han rebut 19 instàncies iguals, però de diferents interessats, sobre el tema "disconformitat amb les decisions preses pels servicis municipals " i " reiteració de servicis de neteja", el que ha pogut produir un gran increment proporcional d'estos temes i alterar el resultat global de l'informe.



## C) Tramitació de reclamacions admeses a tràmit pel Defensor del Poble i el Síndic de Greuges del 16 de desembre de 2015 al 15 de gener de 2016

### 1. DEFENSOR DEL POBLE

#### 1) Reclamacions admeses a tràmit durant el període comprés entre el 16 de desembre de 2015 a 15 de gener de 2016

Durant el període comprés entre el 16 de desembre de 2015 al 16 de gener de 2016 la Defensora del Poble ha formulat una queixa iniciada d'ofici.

Queixa 15018760

Expt. 13/2016

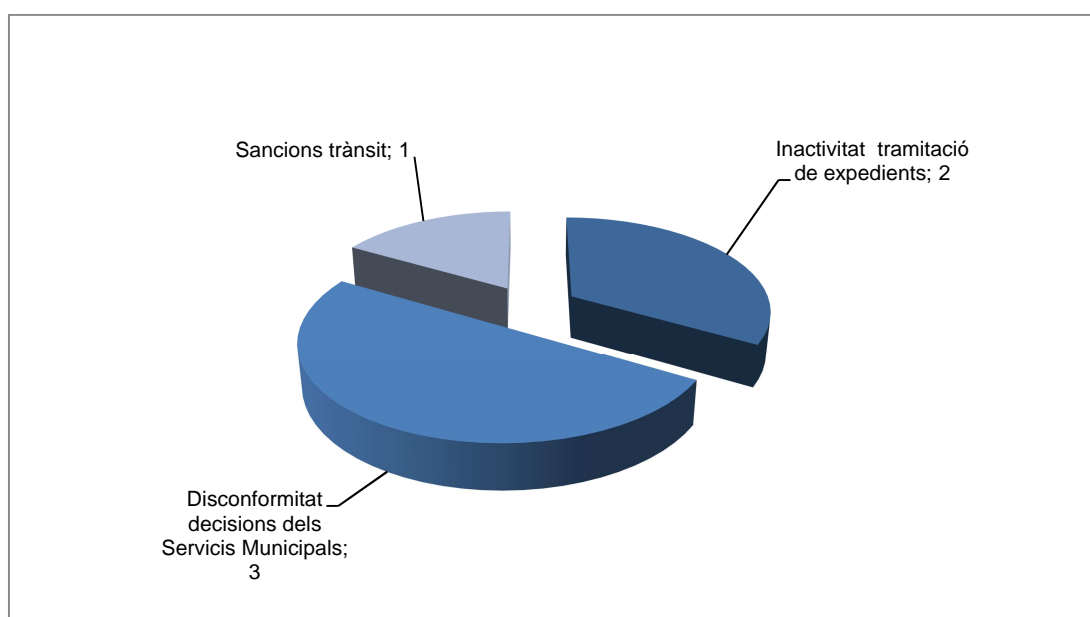
Assumpte: Falta de pagament als psicòlegs del Punt de Trobada Familiar. Estat: pendent d'informe del Servei de Benestar Social i Integració.

### 2. SINDICATURA DE GREUGES

#### 1) Reclamacions admeses a tràmit durant el període comprés entre el 16 de desembre de 2015 al 15 de gener de 2016

S'han tramitat un total de **6 reclamacions**, el detall i estat de tramitació de les quals 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 el 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 desprén del contingut de l'Annex III, tres de les reclamacions s'han enviat als servicis competents per raó de la matèria per al seu informe, i les altres tres s'han enviat a la Sindicatura de Greuges de la Comunitat Valenciana i estan pendents de resposta.



**2) Recomanacions durant el període comprés entre el 16 de desembre de 2015 al 15 de gener de 2016**

Durant este període no s'han rebut recomanacions per part de la Sindicatura de Greuges de la Comunitat Valenciana.

**3) Suggestiments durant el període comprés entre el 16 de desembre 2015 al 15 de gener de 2016**

Durant este període no s'ha rebut cap suggeriment per part de la Sindicatura 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 desembre de 2015 al 15 de gener de 2016, la qual cosa comunique per al seu coneixement i efectes oportuns.