

## 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 GENER DE 2016 AL 15 DE FEBRER DE 2016

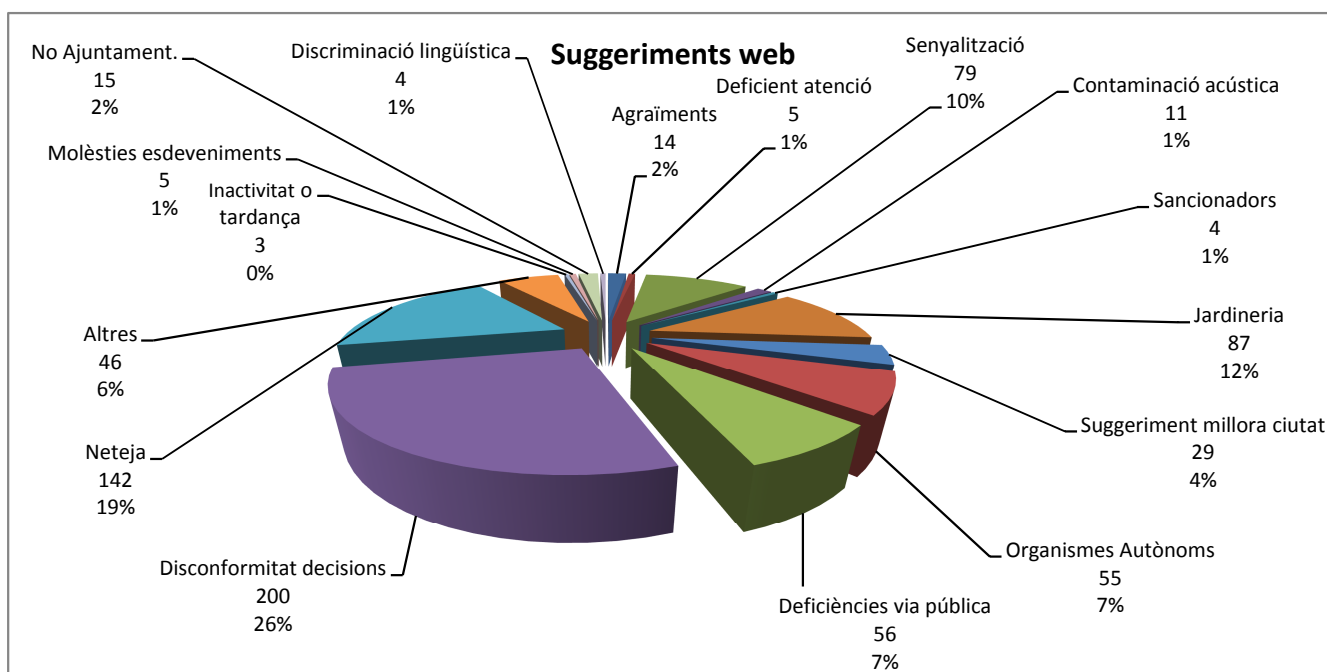
### A) Gestió de la *Bústia de Suggeriments de la web municipal*

A través del document adjunt (**Annex I**) es presenta el registre i concreció dels **596 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 allò 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 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 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 la seua remissió 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, pel que contemplarem cada u per separat; o bé pot afectar diversos servicis municipals per raó de la matèria i, per tant, un únic 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. 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:

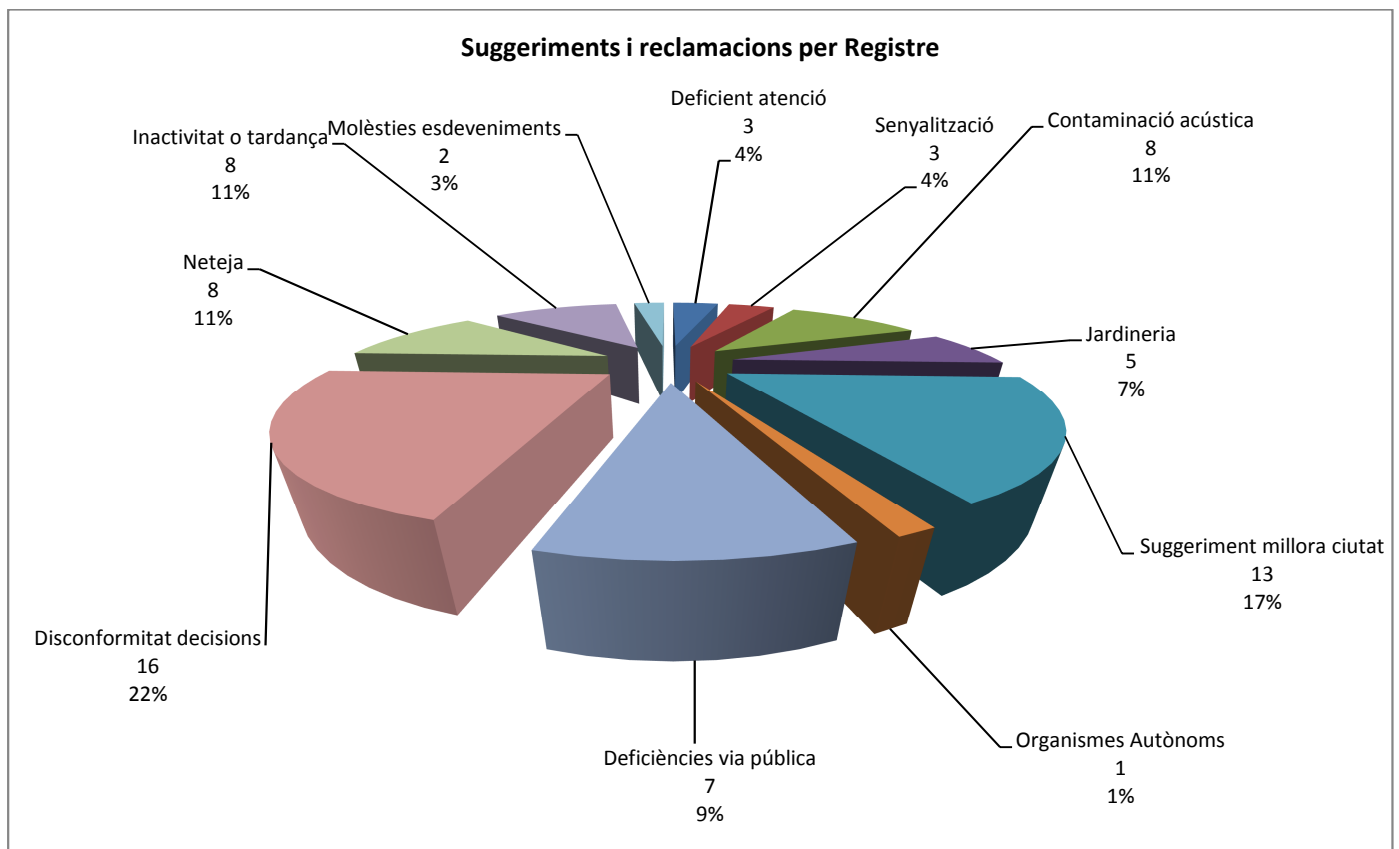


## B) Tramitació de reclamacions i suggeriments rebuts a través del Registre General d'Entrada

Durant el període objecte d'este informe han tingut entrada en esta Oficina a través del Registre General d'Entrada un total de **58 suggeriments i reclamacions ( 52 reclamacions i 6 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 allò acordat en la **sessió del passat dia 3 de juliol de 2012** i de conformitat amb allò 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 i suggeriments en funció de la matèria, la quantitat i l'índex percentual:



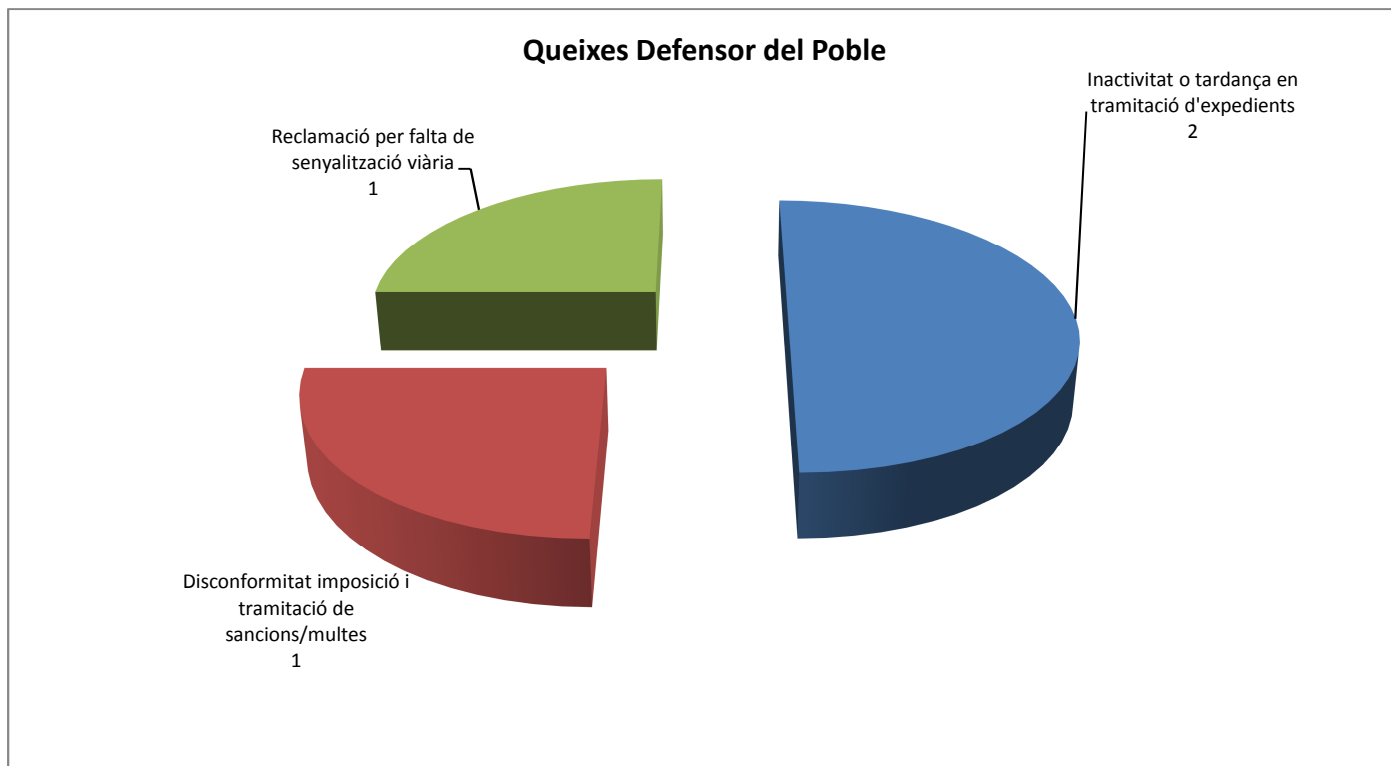
## C) Tramitació de reclamacions admeses a tràmit pel Defensor del Poble i el Síndic de Greuges del 16 de gener de 2016 al 15 de febrer de 2016

### 1. DEFENSOR DEL POBLE

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

S'han tramitat dos noves **reclamacions i dos** ampliacions d'informació. El detall i l'estat de tramitació d'estes es troba arreplegat en l'**Annex III**. S'ha afegit el número d'expedient de la 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 desprén del contingut de l'**Annex III**, de les 4 reclamacions, 3 s'han enviat al servici competent per raó de la matèria per a que siguin informades i respecte de l'altra, s'ha enviat la resposta al Defensor i està pendent de tancament.



## 2) **Recomanacions i suggeriments** durant el període comprés entre el 16 de gener de 2016 i el 15 de febrer de 2016

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

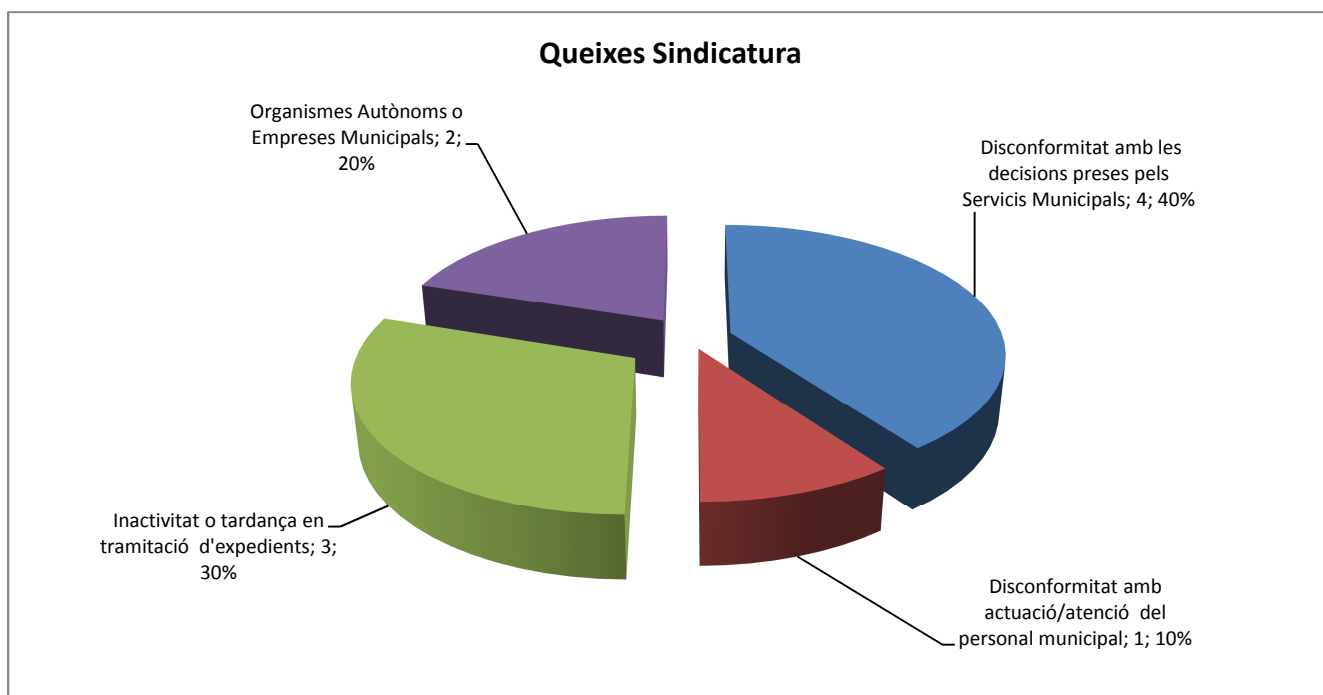
## 2. **SÍNDIC DE GREUGES**

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

S'han tramitat un total de **10 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 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 desprén del contingut de l'**Annex IV**, 5 de les reclamacions s'han enviat als servicis competents per raó de la matèria i les 5 restants s'han enviat al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i estan pendents de tancament.

Durant el període s'han rebut 7 comunicacions de tancament emeses pel Síndic de Greuges, sis d'elles corresponents a expedients de 2015 i una a expedients de 2014 (47/15,345/15,303/15,353/15,480/15, 418/15, 575/15 i 320/14).

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



## 2) Recomanacions i suggeriments durant el període comprés entre el 16 de gener de 2016 al 15 de febrer de 2016

### 2) Recomanacions durant el període comprés entre el 16 de gener de 2016 al 15 de febrer de 2016

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

#### **Exp. 374/15**

*“Que l'Excm. Ajuntament de València dispose de fulls de reclamacions en les dependències municipals del PEF i col·loque (si no hi haguera) cartell visible al públic en què s'informe sobre l'existència d'estos, així com d'una bústia, expressament per a això, en compliment de la normativa anteriorment citada així com de les Normes de Funcionament Intern i de la Carta de Servicis del PEF de València”.*

*Situació: pendent d'informe del Servici*

#### **Exp. 472/15**

*“Que l'Excm. 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”.*

*Situació: remesa l'acceptació de la recomanació, pendent de tancament per part del Síndic.*

### **Expte 316/15**

*"Que s'extreme el zel perquè les actuacions del Punt de Trobada es realitzen per personal amb la preparació i qualificació professional suficient i mètodes d'intervenció adequats a la matèria que tracten, amb la finalitat d'aconseguir el major benestar dels menors, les persones beneficiàries dels dits 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."*

*Situació: pendent d'informe del Servici.*

### **Expte 422/15**

*"Que la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports i l'Excm. 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 Salines núm. 5 de València."*

*Situació: remesa l'acceptació de la recomanació, pendent de tancament per part del Síndic.*

### **3) Suggeriments durant el període comprés entre el 16 de gener de 2016 i el 15 de febrer de 2016**

Durant este període s'han rebut dos suggeriments per part del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

### **Expte 374/15**

*Primera. Que a fi de facilitar el necessari suport a la menor en l'afrontament de les dificultats derivades del procés de separació dels seus progenitors i davant de la impossibilitat manifestada per part de l'equip PEF de València de resoldre-les, es plantegen alternatives a la dita situació a través de la coordinació amb altres dispositius d'atenció al menor i a les seues famílies, existents en la xarxa sociosanitària de la Comunitat Valenciana, en nom d'un interès superior, que és el benestar del menor.*

*Segona. Que en les actuacions que es realitzen en el Punt de Trobada Familiar, a causa de la matèria que es tracta i que se circumscriu a l'àmbit familiar, concretament a la supervisió de les visites tutelades amb menors, 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 beneficiades dels dits Punts de Trobada Familiar i que, tant per a estos, com per a la persones usuàries, no suppose 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.*

*Situació: 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 de gener de 2016 al 15 de febrer de 2016, el que comunique per al seu coneixement i efectes oportuns.