

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 MARÇ DE 2016 AL 15 D'ABRIL DE 2016

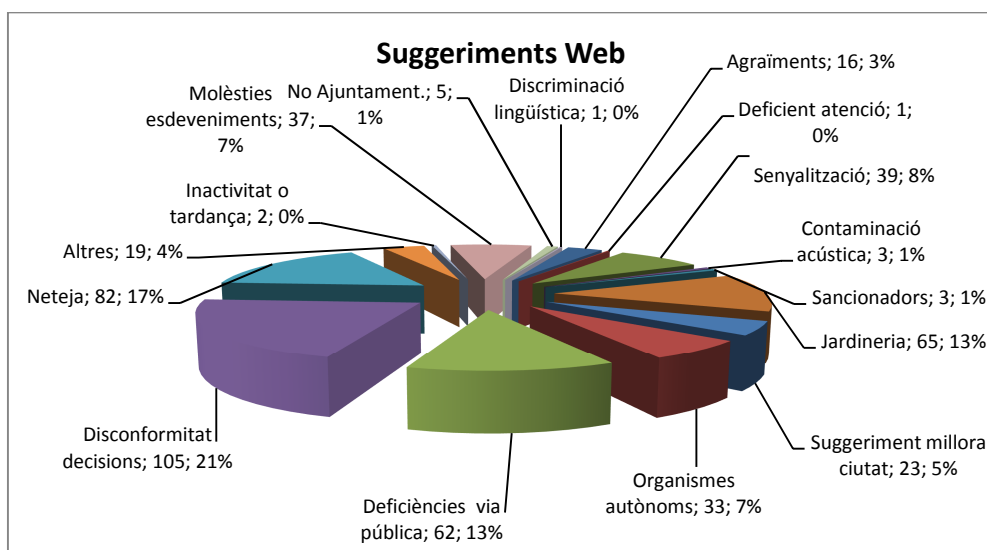
A) Gestió de la Bústia de Suggeriments de la web municipal:

A través de document adjunt (**Annex I**) es presenta el registre i concreció dels **403 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 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; així com que el ciutadà es dirigeixca a esta oficina administrativa en relació amb matèries que no són competència d'esta, 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 distintos (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:

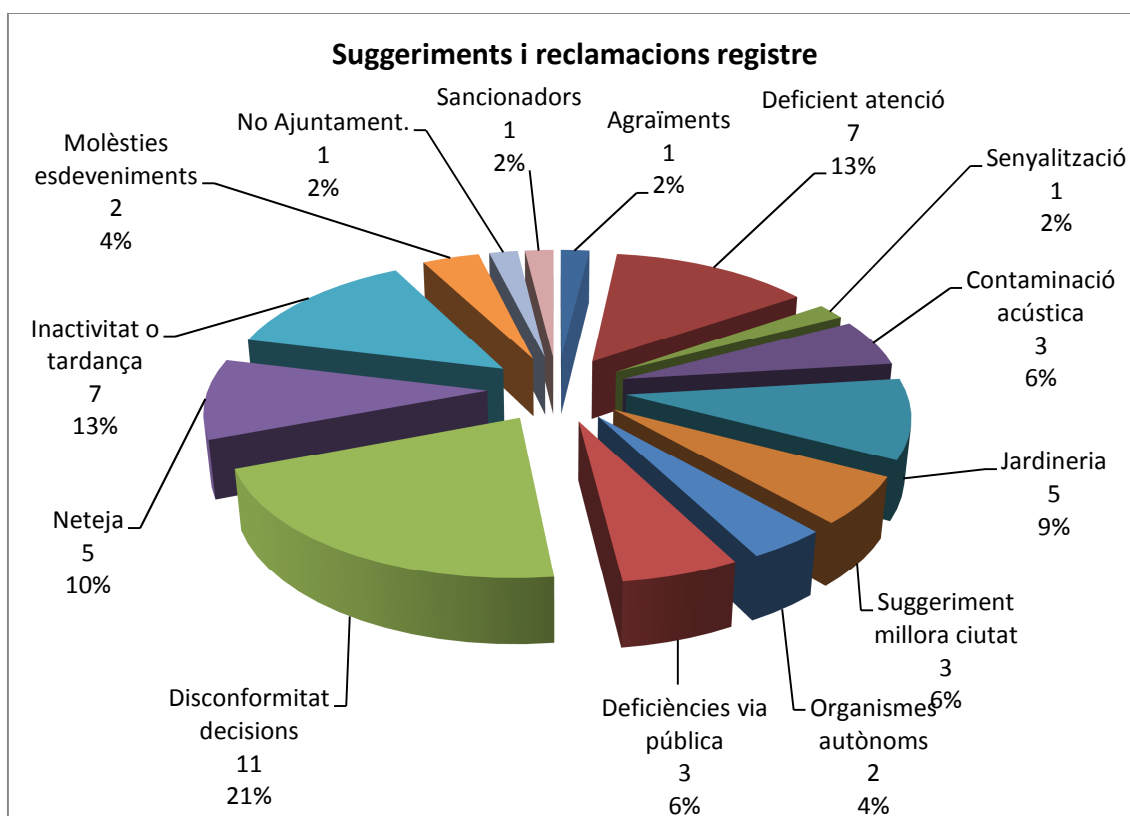


B) Tramitació de les reclamacions i suggeriments rebuts a través del Registre General d'Entrada:

Durant el període objecte d'este informe han tingut entrada en esta oficina a través del Registre General d'Entrada un total de **40 suggeriments i reclamacions (34 reclamacions i 6 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.

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 de març de 2016 al 15 d'abril de 2016:

1. DEFENSOR DEL POBLE:

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

Durant el període de referència no s'ha tramitat cap nova queixa procedent de la institució del Defensor del Poble.

S'han rebut dos comunicacions de tancament del Defensor del Poble, relatives als expedients 64/16 i 297/14.

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

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

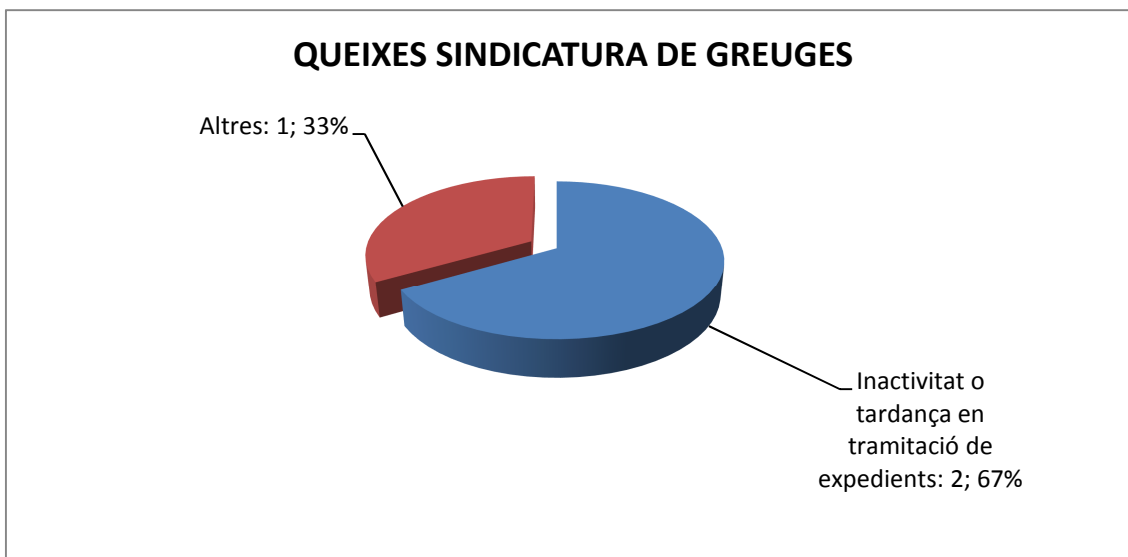
2. SINDIC DE GREUGES:

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

S'han tramitat un total de **3 noves queixes**, 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. 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 III**, una de les reclamacions està pendent d'informe del servici corresponent, una altra s'ha contestat al Síndic i està pendent de tancament per part la dita institució, i la tercera s'ha informat pel servici fora del període a què fa referència este informe i està pendent d'elaborar la resposta per l'Oficina i remetre-la al Síndic.

Durant el període s'han rebut 3 comunicacions de tancament de les investigacions emeses pel Síndic de Greuges, totes elles corresponents a expedients de 2015 (344/15, 581/15 i 562/15).

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



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

Durant este període s'han rebut 5 recomanacions per part del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana:

Exp. 498/15

“Recomanar a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Excm. Ajuntament de València que de forma coordinada i en l'àmbit de les seues competències, extreme els seus esforços per a rehabilitar l'antiga fàbrica de La Ceramo”. Estat: pendent d'informe Servici.

Exp. 516/15

“Recomanar a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana i a l'Excm. Ajuntament de València que extreme els seus esforços al màxim per a aconseguir la rehabilitació i millora de la conservació de la Casa Natalícia de San Luis Beltrán a València”. Estat: enviada resposta al Síndic acceptant la recomanació pendent de tancament del Síndic.

Exp. 533/15

“Recomanar a l'Excm. Ajuntament de València que extreme els seus esforços per a millorar la protecció del conjunt d'Alqueries de San Lorenzo i molí de Sant Miquel ubicats en el Camí Alqueria d'Albors número 6 de València.” Estat: pendent d'informe Servici.

Exp. 535/15

“Recomanar a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Excm. Ajuntament de València que extremen els seus esforços per a aconseguir la rehabilitació i l'obertura al públic del bé d'interés cultural (BIC) Alqueria de Julià.” Estat: pendent d'informe Servici.

Exp. 546/15

“Recomanar a l'Excm. Ajuntament de València que impulse l'inici de les obres i establisca un règim de visites al Palau d'Aiora”. Estat: pendent d'informe Servici.

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

