



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

# INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE SETEMBRE AL 15 D'OCTUBRE 2016



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

## CONTINGUT DE L'INFORME PER A LA COMISSIÓ ESPECIAL DE RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS:

### 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 servei municipal i que tinguen per objecte la correcció.
- b) Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei 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 el període anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: 16/08/16 al 15/09/16:

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	27	53
SUGGERIMENTS	770	908
QUEIXES SÍNDIC	34	40
QUEIXES DEFENSOR	1	1
ALTRES	1	2

#### Comparativa amb l'exercici anterior en el període 16/09/2015 a 15/10/2015 (\*)

Tipus	Període 2015	Període actual
RECLAMACIÓ	32	53
SUGGERIMENTS	574	908
QUEIXES SÍNDIC	2	40
QUEIXES DEFENSOR	1	1
ALTRES	-	2

(\*)Les dades dels informes de l'exercici anterior, resulten de molt difícil comparació amb els informes actuals, ja que:

- en els informes anteriors únicament comptabilitzaven els expedients iniciats en el període,
- en els informes actuals 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 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 requerixen acreditació i firma.
- d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

### OBSERVACIONS:

En el període del 16 de setembre al 15 d'octubre de 2016 s'ha rebut un total de 1004 peticions distribuïdes pels diferents canals d'entrada.

### Comparativa amb el període anterior

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	64	96
Seu electrònica	8	8
Telefònica	32	32
Web	729	868

El canal web és el que supera numèricament i àmpliament els altres; és un canal de comunicació molt accessible al ciutadà/ana.

### Comparativa amb l'exercici anterior en el període més pròxim

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 entrada	35+1+2	96
Seu electrònica	-	8
Telefònica	-	32
Web	571	868



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 (esta taula té sobretot sentit quan l'informe siga acumulatiu d'uns quants mesos, per a comparar els uns amb els altres)**

### **4. Taula d'enviaments totals als servicis en el seu conjunt i les seues respostes per mesos (esta taula té sobretot sentit quan l'informe siga acumulatiu d'uns quants mesos, per a comparar els uns amb els altres)**

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 283 trasllats, i dins de l'Àrea la Delegació de Gestió de Residus Sòlids n'ha rebut 154 i la Delegació de Parcs i Jardins, 104. Li segueix en importància numèrica l'Àrea de Protecció Ciutadana, amb 151 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 Desenvolupament Urbà i Habitatge ha rebut un total de 11 sol·licituds d'informe. Li segueix en importància, amb 9 sol·licituds d'informe, l'Àrea de Protecció Ciutadana.

### **5. Taula d'enviament i contestacions per àrees (\*)**

### **6. Taula d'enviament i contestacions per àrees i delegacions (\*)**

### **7. Taula d'enviament i contestacions per àrees, delegacions i servicis (\*)**

(\*) En estes taules s'oferix informació dels aspectes següents:

a) Del total d'enviaments realitzats.

b) Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el servici duga a terme les actuacions oportunes però sense necessitat d'efectuar informes.

c) Dels informes sol·licitats.

d) Respecte d'eixos informes sol·licitats, les respostes que s'han remés a l'Oficina de Reclamacions i Suggestiments tant en nombre com en percentatge.

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

Tresoreria, Sanitat, Gestió de Centre Històric, Central de Procediment Sancionador, Cicle Integral de L'Aigua, Qualitat i Anàlisi Mediambiental, contaminació Acústica i Platges, Societat de la Informació i per ultim , L'Organisme EMT.

Els servicis que menys sol·licituds d'informe han contestat (entre 0 % i 25 %):

Activitats, Gestió d'Emissions i Recaptació, Coordinació Obres en Vía Pública i Manteniment d'infraestructures, Disciplina Urbanística, Responsabilitat Patrimonial, Servicis Centrals Tècnics, Descentralització i Participació ciutadana, Policia Local.

## 8. Taula de peticions per tema. Gràfic de distribució temàtica

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

El nombre més gran de peticions, del període informat, es referixen a:

servicis de neteja en la via pública (174), seguit de Servicis prestats en la via pública (164)

## 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.

## 10. Taula de peticions per districte

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

## 11. Taula de peticions per districte i barri

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

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

Ciutat Vella, amb 104, seguit de Quatre Carreres, amb 83, la Saïdia, amb 70 i Extramurs amb 60

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

El Mercat, amb 25 i el Carme amb 26 (Ciutat Vella), Morvedre, amb 31 i La Trinitat amb 21 (la Saïdia), Mont-Olivet, amb 32 i Malilla amb 28 (Quatre Carreres), Arrancapins amb 29 (Extramurs), Russafa, amb 37 (l'Eixample), Nou Moles amb 34 (l'Olivereta), la Malva-rosa amb 29 (Poblats Marítims), i Benicalap, amb 35 (Benicalap).

**12. Taula de peticions per mesos naturals** (esta taula conté el total de peticions presentades en cada un dels mesos naturals transcorreguts des que es va iniciar esta tipologia d'informes).



## ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

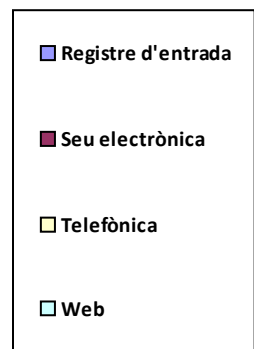
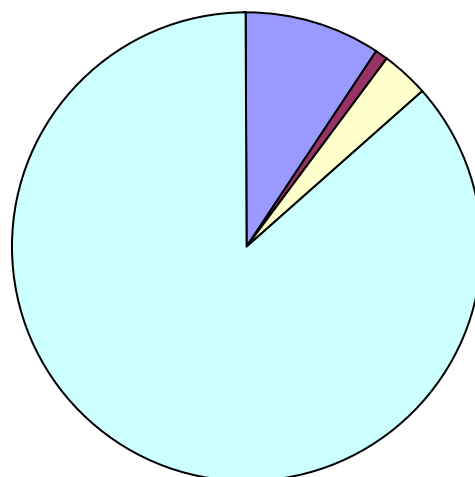
### Peticions segons tipus

Queixa	53
Suggeriment	908
Síndic	40
Defensor	1
Altres	2
Total:	1004

### Peticions segons Canal d'Entrada

Registre d'entrada	96
Seu electrònica	8
Telefònica	32
Web	868
Total:	1004

### **Distribució per canal d'entrada**





### Peticions del periode per mesos

Setembre .....	514
Octubre .....	490

### Envíaments a Servicis i contestacions per mesos

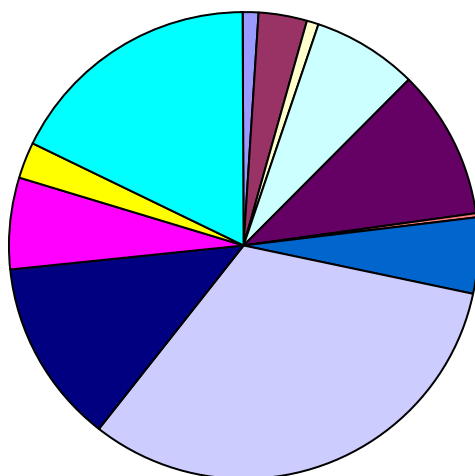
	Total	Traslats	Informes	Contest.
Setembre .....	414	401	13	6 (46,2%)
Octubre .....	483	446	37	11 (29,7%)



## Envíaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	11	9	2	1 (50,0%)
CULTURA .....	30	26	4	2 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE .....	7	7	0	0 (0,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ .....	64	63	1	1 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA .....	92	81	11	4 (36,4%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS .....	3	3	0	0 (0,0%)
GOVERN INTERIOR .....	46	43	3	1 (33,3%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC .....	290	283	7	4 (57,1%)
MOBILITAT .....	116	108	8	0 (0,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS .....	55	54	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA .....	23	19	4	1 (25,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	160	151	9	2 (22,2%)

## Distribució per Àrees



ALCALDIA
CULTURA
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE
DESENVOLUPAMENT HUMÀ
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS
GOVERN INTERIOR
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC
MOBILITAT
ORGANISMES AUTÒNOMS
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA
PROTECCIÓ CIUTADANA

## Envíaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	2	2	0	0 (0,0%)





HISENDA .....	9	7	2	1 (50,0%)
<b>CULTURA</b>				
ACCIO CULTURAL .....	2	2	0	0 (0,0%)
CULTURA FESTIVA .....	19	19	0	0 (0,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	9	5	4	2 (50,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
COMERÇ .....	2	2	0	0 (0,0%)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ .....	3	3	0	0 (0,0%)
TURISME .....	2	2	0	0 (0,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
PERSONES MAJORS .....	4	4	0	0 (0,0%)
SANITAT I SALUT .....	48	47	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	12	12	0	0 (0,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL .....	5	5	0	0 (0,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	5	5	0	0 (0,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	64	63	1	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓ Y GESTIÓ URBANA .....	18	8	10	4 (40,0%)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>				
EDUCACIÓ .....	1	1	0	0 (0,0%)
ESPORTS .....	1	1	0	0 (0,0%)
JOVENTUT .....	1	1	0	0 (0,0%)
<b>GOVERN INTERIOR</b>				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA .....	3	3	0	0 (0,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	4	2	2	1 (50,0%)
PERSONAL .....	3	3	0	0 (0,0%)
SERVICIS CENTRALS .....	36	35	1	0 (0,0%)
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	26	25	1	1 (100,0%)



CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	2	2	0	0 (0,0%)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS .....	154	154	0	0 (0,0%)
PARCS I JARDINS .....	104	99	5	2 (40,0%)
QUALITAT AMBIENTAL .....	4	3	1	1 (100,0%)
<b>MOBILITAT</b>				
ESPAI PÚBLIC .....	27	20	7	0 (0,0%)
INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	89	88	1	0 (0,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	55	54	1	1 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	13	12	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	9	6	3	0 (0,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI	1	1	0	0 (0,0%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA .....	160	151	9	2 (22,2%)

## Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea, Delegació i Servicis

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
PROTOCOL .....	1	1	0	0 (0,0%)
SERVICIS GENERALS .....	1	1	0	0 (0,0%)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	2	1	1	0 (0,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	3	3	0	0 (0,0%)
TRESORERIA .....	3	2	1	1 (100,0%)
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQUES ..	1	1	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	11	9	2	1 (50,0%)
<b>CULTURA</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	2	2	0	0 (0,0%)



<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	19	19	0	0 (0,0%)
<b>PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS</b>				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	8	4	4	2 (50,0%)
RECURSOS CULTURALS .....	1	1	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	30	26	4	2 (50,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	2	2	0	0 (0,0%)
<b>FORMACIÓ I OCUPACIÓ</b>				
OCUPACIO I EMPRENEDORIA .....	3	3	0	0 (0,0%)
<b>TURISME</b>				
TURISME .....	2	2	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	7	7	0	0 (0,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
<b>PERSONES MAJORS</b>				
PERSONES MAJORS .....	4	4	0	0 (0,0%)
<b>SANITAT I SALUT</b>				
SANITAT .....	48	47	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	12	12	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	64	63	1	1 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
<b>GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL</b>				
PATRIMONI .....	5	5	0	0 (0,0%)
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	5	5	0	0 (0,0%)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	64	63	1	0 (0,0%)
<b>PLANIFICACIÓ Y GESTIÓ URBANA</b>				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	1	1	0	0 (0,0%)



DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	4	2	2	0 (0,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....	3	2	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	8	1	7	3 (42,9%)
PROJECTES URBANS .....	2	2	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	92	81	11	4 (36,4%)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>				
<b>EDUCACIÓ</b>				
EDUCACIÓ .....	1	1	0	0 (0,0%)
<b>ESPORTS</b>				
ESPORTS .....	1	1	0	0 (0,0%)
<b>JOVENTUT</b>				
JOVENTUT .....	1	1	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	3	3	0	0 (0,0%)
<b>GOVERN INTERIOR</b>				
<b>ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	3	3	0	0 (0,0%)
<b>CONTROL ADMINISTRATIU</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	3	2	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	1	0	1	0 (0,0%)
<b>PERSONAL</b>				
PERSONAL .....	3	3	0	0 (0,0%)
<b>SERVICIS CENTRALS</b>				
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	36	35	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	46	43	3	1 (33,3%)
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>				
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	26	25	1	1 (100,0%)
<b>CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	2	2	0	0 (0,0%)
<b>GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS</b>				
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA ....	154	154	0	0 (0,0%)
<b>PARCS I JARDINS</b>				



JARDINERIA .....	104	99	5	2 (40,0%)
<b>QUALITAT AMBIENTAL</b>				
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	290	283	7	4 (57,1%)
<b>MOBILITAT</b>				
<b>ESPAI PÚBLIC</b>				
ACTIVITATS .....	11	4	7	0 (0,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....	16	16	0	0 (0,0%)
<b>INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC</b>				
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	89	88	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	116	108	8	0 (0,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>				
<b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>				
EMT-Incidències .....	20	19	1	1 (100,0%)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....	8	8	0	0 (0,0%)
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	2	2	0	0 (0,0%)
MARINA REIAL .....	1	1	0	0 (0,0%)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	24	24	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	55	54	1	1 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>				
<b>INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA</b>				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	13	12	1	1 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL</b>				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	9	6	3	0 (0,0%)
<b>TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD</b>				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	1	1	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	23	19	4	1 (25,0%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
<b>POLICIA</b>				
POLICIA LOCAL .....	160	151	9	2 (22,2%)
Subtotal d'Àrea	160	151	9	2 (22,2%)



## Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
<b>ALCALDIA</b>					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	0	0	0	1	0
TRESORERIA .....	0	1	0	0	0
<b>CULTURA</b>					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	1	1	0	1	1
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>					
SANITAT .....	1	0	0	0	0
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>					
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	0	0	0	1	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	0	0	0	2	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	1	2	2	2
<b>GOVERN INTERIOR</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	0	0	0	1	0
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	0	0	0	1	0
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	1	0	0	0	0
JARDINERIA .....	1	1	0	2	1
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	1	0	0	0	0
<b>MOBILITAT</b>					
ACTIVITATS .....	0	0	0	5	2
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	0	0	0	1	0
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>					
EMT-Incidències .....	0	1	0	0	0
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>					



# AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS



SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	0	1	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	0	0	3	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL .....	2	0	0	5	2

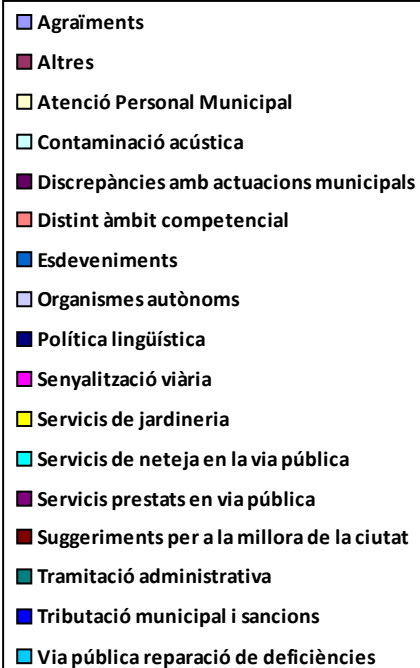
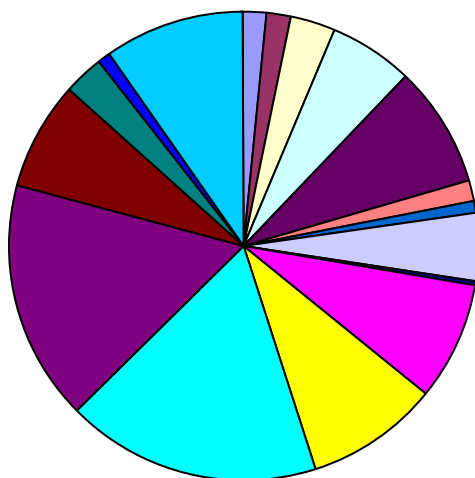
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



## Peticions per tema

Agraïments .....	18
Altres .....	15
Atenció Personal Municipal .....	31
Contaminació acústica .....	60
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	81
Distint àmbit competencial .....	14
Esdeveniments .....	9
Organismes autònoms .....	49
Política lingüística .....	3
Senyalització viària .....	81
Servicis de jardineria .....	92
Servicis de neteja en la via pública .....	174
Servicis prestats en via pública .....	169
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	74
Tramitació administrativa .....	29
Tributació municipal i sancions .....	8
Via pública reparació de deficiències .....	97

## Distribució temàtica







## Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	17
Personal municipal .....	1

### Altres

Altres .....	13
Bous .....	1
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	1

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	6
Atenció personal de Servicis Socials .....	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	16
Informació i Registre .....	7
Padró .....	1

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	15
Botellot .....	8
Casals fallers .....	8
Entre particulars veïnals .....	6
Esdeveniments públics .....	7
Molèsties servicis de neteja .....	1
Per Obres municipals .....	2
Taules i cadires .....	3
Trànsit de vehicles .....	10

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	4
Biblioteques .....	1
Compliment d'ordenances .....	8



Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	46
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	3
Museus incidències .....	2
Obres municipals .....	6
Obres no municipals .....	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	2
Servicis Socials .....	1
Subvencions o ajudes .....	6
<b><u>Distint àmbit competencial</u></b>	
Altra administració o institució .....	14
<b><u>Esdeveniments</u></b>	
Carreres populars .....	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	5
Falles .....	2
<b><u>Organismes autònoms</u></b>	
EMIVASA .....	1
EMT-incidències .....	17
Fundació Esportiva Municipal .....	7
Marina Reial .....	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulares i Escola municip	23
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Castellà .....	1
Valencià .....	2
<b><u>Senyalització viària</u></b>	
Bol·lards i portatestos .....	9
Carril bici .....	4
Estacions Valenbisi .....	2



Semàfors .....	14
Senyalització horitzontal .....	27
Senyalització vertical .....	24
Zona taronja .....	1

### Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències .....	61
Poda d'arbres .....	31

### Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	9
Contenidors canvi ubicació .....	12
Contenidors deficient estat .....	4
Deficient neteja en la via pública .....	84
Excrements animals domèstics .....	21
Reciclatge de residus .....	8
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	20
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	15
Vehicles abandonats .....	1

### Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires .....	3
Gorretes .....	2
Indigents .....	8
Major actuació per part de Policia Local .....	90
Mesures contra excrements animals domèstics .....	26
Plagues .....	38
Valenbisi .....	2

### Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda .....	12
Ciclistes molèsties .....	3
Demanda de parcs i jardins .....	10



Desperfectes en patrimoni històric .....	2
Lavabos públics .....	3
Pàgina web .....	5
Seu electrònica .....	1
Suggeriments indeterminats .....	5
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	13
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	20

### Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal .....	17
Tardança en resolució d'expedients .....	12

### Tributació municipal i sancions

Multes .....	2
Tributs IAE .....	5
Tributs IVTM .....	1

### Via pública reparació de deficiències

Clavegueram .....	18
Clot en calçada .....	33
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	10
Enllumenat .....	29
Fonts ornamentals .....	1
Supressió de barreres arquitectòniques .....	6



## Peticions per districte

01. Ciutat Vella .....	104
02. L'Eixample .....	60
03. Extramurs .....	68
04. Campanar .....	50
05. La Saïdia .....	70
06. El Pla del Real .....	43
07. L'Olivereta .....	48
08. Patraix .....	36
09. Jesús .....	31
10. Quatre Carreres .....	83
11. Pobles Marítims .....	55
12. Camins al Grau .....	56
13. Algirós .....	42
14. Benimaclet .....	26
15. Rascanya .....	30
16. Benicalap .....	36
17. Pobles del Nord .....	6
18. Pobles de l'Oest .....	8
19. Pobles del Sud .....	8
20. Fora de València .....	1
En Dependències Municipals .....	56
No hi consta districte .....	87

## Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu .....	9



1.2. La Xerea .....	11
1.3. El Carne .....	26
1.4. El Pilar .....	12
1.5. El Mercat .....	25
1.6. Sant Francesc .....	21
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	37
2.2. El Pla del Remei .....	7
2.3. Gran Via .....	16
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	19
3.2. La Roqueta .....	11
3.3. La Petxina .....	9
3.4. Arrancapins .....	29
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	20
4.2. Les Tendetes .....	5
4.3. El Calvari .....	6
4.4. Sant Pau .....	19
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	4
5.2. Morvedre .....	32
5.3. Trinitat .....	21
5.4. Tormos .....	4
5.5. Sant Antoni .....	9
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	13
6.2. Mestalla .....	20
6.3. Jaume Roig .....	3



6.4. Ciutat Universitària .....	7
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	34
7.2. Soternes .....	4
7.3. Tres Forques .....	2
7.4. La Font Santa .....	3
7.5. La Llum .....	5
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	17
8.2. Sant Isidre .....	2
8.3. Vara de Quart .....	8
8.4. Safranar .....	6
8.5. Favara .....	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	17
9.2. L'Hort de Senabre .....	4
9.3. La Creu Coberta .....	1
9.4. Sant Marcel·lí .....	2
9.5. Camí Real .....	7
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	32
10.2. En Corts .....	2
10.3. Malilla .....	28
10.5. Na Rovella .....	6
10.6. La Punta .....	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	13
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau .....	12
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar .....	10



11.3. La Malva-rosa .....	29
11.4. Beteró .....	3
11.5. Natzaret .....	1
<b>12. Camins al Grau</b>	
12.1. Aiora .....	22
12.2. Albors .....	11
12.3. La Creu del Grau .....	2
12.4. Camí Fondo .....	3
12.5. Penya-roja .....	18
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	8
13.2. Ciutat Jardí .....	11
13.3. L'Amistat .....	12
13.4. La Bega Baixa .....	10
13.5. La Carrasca .....	1
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	18
14.2. Camí de Vera .....	8
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	12
15.2. Torrefiel .....	7
15.3. Sant Llorenç .....	11
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	35
16.2. Ciutat Fallera .....	1
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	1
17.6. Massarrojos .....	5





18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	7
18.2. Beniferri .....	1
19. Pobles del Sud	
19.3. Pinedo .....	1
19.4. El Saler .....	2
19.6. El Perellonet .....	1
19.7. La Torre .....	2
19.8. Faitanar .....	2
20. Fora de València	
No hi consta barri .....	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	56
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	87