



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME ANUAL 2017

De la Comissió Permanent
Especial de Suggeriments i
Reclamacions



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



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

**SERVICIO DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS Y GESTIÓN DE CALIDAD
OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y
EL SINDIC DE GREUGES**

INFORME ANUAL 2017

ÍNDIX:

1. INTRODUCCIÓ.

2. ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES TAULES DE L'INFORME CORRESPONENT AI PERÍODE DEL 01/01/2017 A 31/12/2017.

3. RECOMANACIONS DEL DEFENSOR DEL POBLE I DEL SÍNDIC DE GREUGES DURANT L'EXERCICI 2017.

ANNEX I: INFORME CORRESPONENT AI PERÍODE DEL 01/01/2017 A 31/12/2017.

ANNEX II: LLISTAT DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS DEL PERÍODE DEL 01/01/2017 A 31/12/2017.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

1. INTRODUCCIÓ.

D'acord amb les competències assignades a l'Oficina de Suggeriments i Reclamacions i de conformitat amb les previsions de l'article 103 del Reglament Orgànic del Ple, s'elabora el següent informe anual que, de ser aprovat per la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, haurà de sotmetre's a l'aprovació de l'Ajuntament Ple.

Amb l'inici de l'execució 2016 per part de l'Oficina de Queixes, seguint instruccions de la Delegació de Govern Interior, es va procedir a l'estudi del desenrotllament d'una ferramenta informàtica que permetera el control automatitzat de les reclamacions i suggeriments. A més es va procedir també a modificar les instàncies de presentació de les mateixes, tant en els registres presencials com a través de la seu electrònica, establint una classificació més àmplia dels temes i subtemes per a la seua millor identificació.

També es van introduir modificacions en la presentació en la web municipal de “la Bústia de la Ciutadania”, aclarint els quatre apartats a què dirigir-se en funció que la pretensió siga presentar una reclamació, un suggeriment, fer una consulta d'informació o comunicar una incidència en via pública.

Durant els primers mesos de l'any 2016 es va dissenyar una base de dades d'Access per a la gravació de totes les dades corresponents a les reclamacions i suggeriments que, al seu torn, permetia l'extracció de dades per períodes per a facilitar l'emissió d'uns informes mensuals que traslladen el nombre més gran d'informació possible.

El primer informe realitzat amb esta aplicació va ser el relatiu al període que anava des del 15 de maig de 2016 al 16 de juny de 2016. El fet d'haver modificat els temes i subtemes i haver introduït alguns paràmetres per a mesurar altres qüestions en els informes fa difícil de vegades la comparativa de les dades amb els d'exercicis anteriors, però esta problemàtica ja no existirà en el moment que es complisca un any des de la posada en marxa de la nova metodologia (açò és, a partir del 15 de maig de 2017).

És per això que durant l'any 2017 la ferramenta ha sigut utilitzada incorporant dades comparatives en els informes mensuals **a partir de maig de 2017**, mes en què es va posar en marxa el programa referit durant 2016, i per tant la data en què es poden oferir dades comparades.

Tal com es va explicar en l'informe anual de l'any 2016, a la ferramenta Access va poder incorporar-se els expedients de suggeriments i queixes del període anterior a la seua posada en marxa, no va ser possible, no obstant això fer-ho amb el tractament dels suggeriments web, per la qual cosa les dades que s'oferixen en l'informe, quant a suggeriments web es referix, han de ser tingudes en compte amb l'excepció que la dada comparada de l'exercici anterior no contempla en el seu informe la xifra total dels suggeriments web rebuts en el dit període (2016) encara que s'ha fet la pertinent referència en el text explicatiu o índex del contingut de l'informe anual.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Per a permetre una millor comprensió de les dades que corresponen a l'informe anual el mateix s'acompanya de dos Annexos:

L'annex I conté totes les dades corresponents al període anual del 01/01/2017 al 31/12/2017. Les instàncies presentades de forma presencial i a través de la seu electrònica.

L'annex II conté el llistat dels suggeriments i reclamacions de l'any 2017.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2. ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES TAULES DE L'INFORME CORRESPONENT AL PERÍODE DEL 01/01/2017 A 31/12/2017.

Es recorda que en aquest Annex no es comptabilitzen els suggeriments web rebuts des de l'1 de gener al 15 de maig de 2016, per la qual cosa la comparativa del suggeriments web amb l'any 2017 no es completa, tal i com ja es va assenyalar en l'informe anual de 2016, les dades dels suggeriments web del 01/01/2016 al 15/05/2016 no es van poder incorporar a la ferramenta Access a més de canviar el criteris de classificació. Per tant els quadres comparatius no contempnen, quan es refereixen al període anterior, les dades dels suggeriments web esmentats:

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 l'exercici anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: 01/01/2016 al 31/12/16:

Tipus	Període anterior (*)	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	695	854
SUGGERIMENTS	6.169 (*)	8.491
QUEIXES SÍNDIC	363	561
QUEIXES DEFENSOR	49	52
ALTRES	19	66

(*) Les dades dels informes de l'exercici anterior, a més de per la diferència de les dades que comprenen els informes, resulten de molt difícil comparació amb els informes actuals, ja que del 1 de gener al 15 de maig de 2016:

- en el dit període (1 de gener a 15 de maig de 2016) **no es comptabilitzen els suggeriments web ni nombre ni segons la nova classificació temàtica.**



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

- en el informe actual 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:

- Registre d'entrada: per este pot entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior.
- Seu electrònica: per esta també pot entrar qualsevol de les peticions de la taula 1.
- 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 requereixen acreditació i firma.
- Web: per este canal poden entrar suggeriments.

Comparativa amb l'exercici anterior

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 2016	Període actual
Registre entrada	1.008	1.150
Seu electrònica	198	467
Telefònica	169	420
Web	5.920 + 2.489 (*)	7.987 (**)

(*) Respecte de les dades indicades, s'ha de tindre en compte igualment l'observació efectuada per a la taula número 1. per la qual cosa les dades que s'oferixen en l'informe respecte del període 2016, quant a suggeriments web es referix, han de ser tingudes en compte amb l'excepció que la dada comparada de l'exercici anterior no contempla en el seu informe la xifra total dels suggeriments web rebuts en el període 1 de gener a 15 de maig 2016, per la qual cosa hi ha que **afegir 2.489 suggeriments web** tal i com es reflectix al annexe III de l'informe del any 2016.

(**)Arreplega el total de peticions del període de l'1 de gener a 31 de desembre de 2017.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3. Taula de peticions globals per mesos.

Els mesos de març i juny han sigut els mesos amb nombre més gran de peticions s'han rebut 1.047 i 1.085 respectivament i els de menor volum de peticions són abril i desembre amb 625 i 639 respectivament

4. Taula d'enviaments totals als servicis en el seu conjunt i les seues respostes per mesos.

- 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 2.889 trasllats, i dins de l'Àrea la Delegació de Gestió de Residus Sòlids n'ha rebut 1.345 trasllats i la Delegació de Parcs i Jardins, 1.019 trasllats. Li segueix en importància numèrica l'Àrea de Mobilitat Sostenible, amb 1.448 trasllats, i dins de l'Àrea la Delegació d'Infraestructures del Transport Públic amb 1.223 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 Mobilitat Sostenible ha rebut un total de 265 sol·licituds d'informe, L'Àrea de Desenvolupament Urbà i Habitatge ha rebut un total de 165 sol·licituds i l'Àrea de Medi Ambient i Canvi Climàtic amb 144 sol·licituds d'informe.

5. Taula d'enviament i contestacions per àrees.

En estes taules s'oferix el total d'enviaments que s'han fet distribuïdes per Àrees de les quals es dintinguix entre les que només són trasllats i les que se'ls ha demanat informe. També exposa quantes de les petició d'informe han sigut contestades.

Entre les Àrees que han contestat el 100% de les peticions d'informe es troben: Desenvolupament Econòmic Sostenible i el Ple.

Entre les Àrees que han contestat un 90 y 99% de les peticions es troben: Alcadia; Cultura; Participació, Drets i Innovació Democràtica, i Protecció Ciutadana.

Y per últim, les Àrees que han contestat menys de un 90% de les peticions: Desenvolupament Humà, Desenvolupament Urbà i Vivenda; Educació, Joventut i Esports, Govern Interior; Medi Ambient i Canvi Climàtic, Mobilitat Sostenible i Organismes Autònoms.

6. Taula d'enviament i contestacions per àrees i delegacions.

En aquestes taules s'oferix el total d'enviaments distribuït per delegacions:

- Regidories que han contestat entre el 90 y 99% de les peticions: Alcadia, Hisenda, Cultura Festiva, Patrimoni Cultural i Recursos Culturals, Servicis Socials, Mateniment d'Infraestructures, Control Administratiu, Personal, Qualitat Ambiental, Gestió de Residus Sòlids, Participació Ciutadana i Acció Veïnal i Policia Local.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

- Regidories que han contestat menys del 90 % de les peticions: Sanitat i Salut, Gestió del Patrimoni Municipal, Planificació i Gestió Urbana, Esports, Administració Electrònica, Servicis Centrals, Parcs i Jardins, Espai Públic, Infraestructures del Transport Públic. Hem de dir que 4 d'aquestes ha baixat del 80%.

La resta de Regidories han contestat el 100 % de les peticions d'informe fetes per aquesta Oficina administrativa.

7. Taula d'enviament i contestacions per àrees, delegacions i servicis.

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

Coordinació Jurídica i Processos Electorals, Gabinet Secretaria General del Ple, Gestió d'Emissions i Recaptació, Gestió Tributària Integral, Tresoreria, Tributs, Imposts i Activitats Econòmiques, Avaluació de Servicis i Gestió de la Qualitat, Acció Cultural, Recursos Culturals, Pedanies, Comerç i Abastiment, Ocupació i Emprenedoria, Turisme, Cooperació al Desenvolupament i Migració, Persones Majors, Assessorament Urbanístic i Programació, Gestió de Centre Històric, Vivenda, Educació, Joventut, Central de Procediment Sancionador, Cementeris, Cicle Integral de l'Aigua, Igualtat i Polítiques Inclusives, Societat de la Informació, Innovació, Transparència i Govern Obert.

- Els servicis que menys sol·licituds d'informe han contestat (menys del 70% contestades)

Sanitat i Servicis Centrals Tècnics.

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, Servicis prestats en la via pública i seguit de Via Pública reparació de deficiències.

El nombre de menys peticions es refereixen a: Esdeveniments, Política Lingüística i Tributació municipal i sancions.

9. Taula de peticions per tema i subtema.

S'ha efectuat una dessagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi dels aspectes respecte als quals la població efectua reclamacions o suggeriments.

Els subtemes que més ha preocupat a la ciutadania durant aquest període han sigut: Major actuació per part de la Policia Local, Deficient neteja en la via pública, Disconformitat amb les decisions preses



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

pels servicis corresponents i Parcs i jardins deficiències, Poda d'arbres, Clot a calçada i Enllumenament.

10. Taula de peticions per districte.

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

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

- Quatre Carreres amb 787, seguit de Poblat Marítims amb 665, de Ciutat Vella amb 641, i La Saïdia amb 584.

11. Taula de peticions per barri.

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

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

Sant Francesc amb 164 (Ciutat Vella), Russafa amb 337 (L'Eixample), Arrancapins amb 214 (Extramurs), Sant Pau amb 201 (Campanar), Trinitat amb 233 (La Saïdia), Mestalla amb 170 (El Pla del Real), Nou Moles amb 252 (L'Olivereta), Patraix amb 199 (Patraix), La Raiosa amb 137 (Jesús), Malilla amb 223 (Quatre Carreres), Cabanyal-Canyameral amb 217 (Poblat Marítims), Aiora amb 212 (Camins al Grau), Ciutat Jardí amb 101 (Algirós), Benimaclet amb 180 (Benimaclet), Torrefiel amb 131 (Rascanya), Benicalap amb 266 (Benicalap), Carpesa amb 12 (Pobles del Nord), Benimàmet amb 88 (Pobles de l'Oest) i El Perellonet amb 56 (Pobles del Sud).

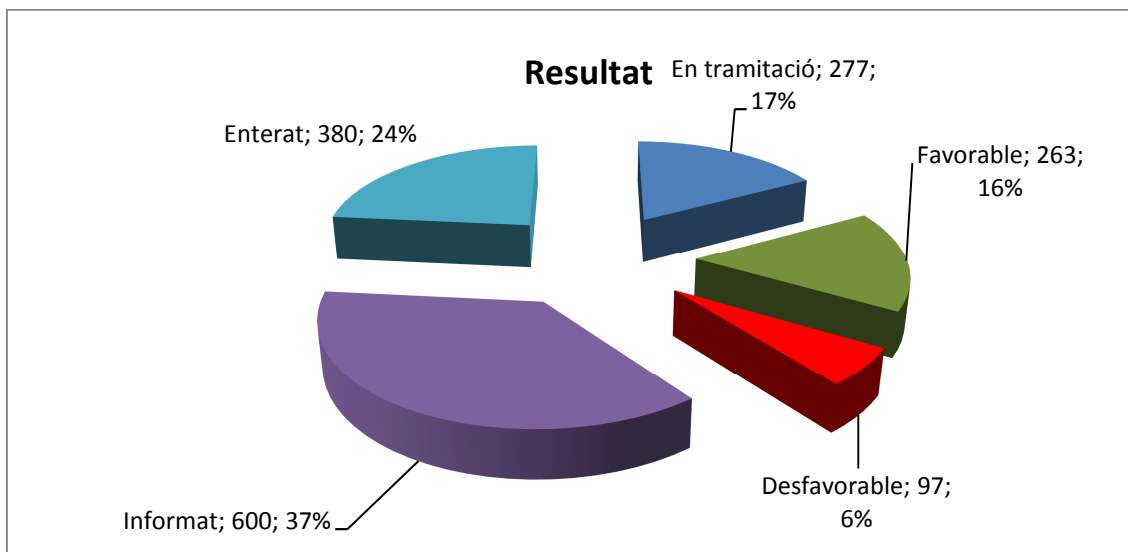
12. Conclusions.

Tal com es desprén de l'anàlisi del present informe podem concloure que el grau de compliment d'atenció ciutadana és molt alt, ja que el 94 % de les reclamacions han sigut ateses, trobant-se en fase de tramitació, en la majoria de casos, aquelles que han sigut rebudes en dates recents, reclamacions en què s'han aportat noves al·legacions o per la complexitat de l'assumpte a tractar.

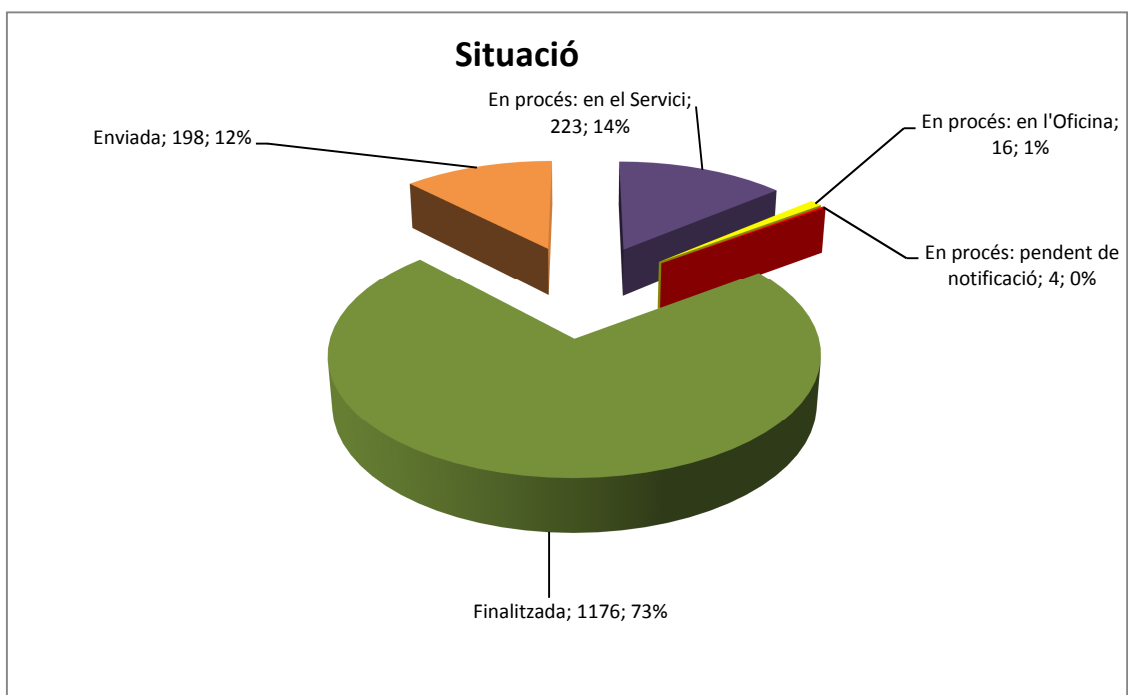
Respecte a l'estat de tramitació en què es troben les peticions que s'han dut a terme per part de la ciutadania a través del Registre General d'Entrada, tant directament com a través de les institucions del Defensor del Poble i el Síndic de Greuges podem concloure amb el següent gràfic:



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA



Respecte al grau d'estimació de les reclamacions o suggeriments realitzades per la ciutadania durant el present exercici a través del Registre General d'entrada o per mitjà del Defensor del Poble o el Sindic de Greuges, els servicis municipals han conclòs el següent:





AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3. RECOMANACIONS DEL DEFENSOR DEL POBLE I DEL SÍNDIC DE GREUGES DURANT L'EXERCICI 2017.

DEFENSOR DEL POBLE

EXPT.	RECOMANACIÓ	ESTAT	SITUACIÓ
0034/2015	<p>1.- Dictar Resolució expressa en tots els procediments i notificar-la qualsevol que siga la seua forma d'iniciació, conforme prescriu l'article 21 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.</p> <p>2.- Acomodar l'actuació administrativa als principis d'eficàcia, economia i celeritat establits en l'article 103 de la Constitució.</p> <p>Així mateix, en la seua Decisió, el Defensor del Poble manifesta:</p> <p>"Es queda a l'espera que remeta còpia de la resolució que dicte a la sol·licitud de llicència per a l'exercici de l'activitat provisional d'aparcament a l'aire lliure, sol·licitud presentada pels compareixents el 4 de setembre de 2013".</p>	Acceptada Favorable	No finalitzada
0127/2015	<p>Instar als òrgans competents l'adopció de mesures efectives després dels resultats obtinguts en els mesuraments sonomètriques efectuades en les zona afectada perquè es corregisca el soroll procedent de la infraestructura ferroviària.</p>	Informada	No finalitzada
0239/2017	<p>1. Facilitar la informació que sol·liciten els regidors per a l'exercici de les seues funcions, amb les úniques limitacions que fixa l'ordenament jurídic.</p> <p>2. Interpretar el dret a la informació en sentit ampli per a aconseguir la major transparència i participació dels ciutadans en la vida política, d'acord amb les normes de transparència.</p> <p>3. Motivar totes les resolucions denegatòries, així com resoldre en el sentit del silenci quan es fa fora de termini.</p>	Acceptada Favorable	No finalitzada/ ampliació d'actuacions
0399/2017	<p>Resoldre expressament i notificar en els terminis establits quantes sol·licituds i reclamacions siguen presentats pels ciutadans, conforme l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.</p>	Pendent	En tramitació
0484/2017	<p>1.- Instar a les Administracions Públiques a respondre amb major promptitud a les peticions d'informació i consultes.</p> <p>2.- Instar a les Administracions Públiques a usar llenguatge comprensible en els seus escrits.</p>	Acceptada Favorable	Finalitzada



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

SÍNDIC DE GREUGES 2016

EXPT.	RECOMADACIÓ	ESTAT	SITUACIÓ
0104/2016	<i>Extremar al màxim el compliment dels deures que es deriven de la normativa en matèria de funcionament d'òrgans col·legiats, procedint a l'emissió per part del Secretari dels citats òrgans, d'una certificació dels acords adoptats pels mateixos, quan siguen requerits a aquest efecte per les persones que acrediten posseir un interès legítim en l'acordat i encara no haja sigut aprovada l'acta corresponent.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0106/2016	<i>Que l'Excm. Ajuntament de València, per una costat, adopte les mesures precises per a impulsar l'emissió d'informes tècnics pendents i, amb açò si escau, la tramitació i resolució de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística i sancionador i, per un altre, que es conteste, dins del termini i en la forma escaient, als escrits presentats per l'autora de la queixa.</i>	Desfavorable	Finalitzada
0196/2016	<i>A la Conselleria d'Educació, Recerca, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana i a l'Excm. Ajuntament de València que adopten totes les mesures per a complir, de forma real i efectiva, les nostres anteriors Recomanacions de data 11 de juny de 2014 i 16 de juliol de 2015.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0221/2016	<i>A l'Excm. Ajuntament de València que, sense perjudici del principi d'acte organització administrativa, en la regulació de borses de treball i d'accés per a prestar serveis en l'Empresa Municipal de Transports (EMT), s'extreme al màxim l'aplicació dels principis constitucionals d'igualtat, mèrit, capacitat, publicitat i objectivitat.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0222/2016	<i>Que, d'acord amb l'informat, es procedisca a l'estudi i presa en consideració de la proposta formulada per l'associació promotora del present expedient de queixa, sotmetent les conclusions aconseguides i derivades d'aquest estudi al Ple del Consell Escolar Municipal, a fi de que aquest òrgan adopte les decisions que considere més adequades, garantint amb açò la participació democràtica dels seus membres</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0223/2016	<i>Que l'Excm. Ajuntament de València adopte, en el marc de l'expedient de referència, totes les mesures pertinents per a garantir que les activitats de referència adeqüen el seu</i>	Parcialment favorable	Finalitzada



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	<p><i>funcionament als mandats normatius continguts en la Llei 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica i als nivells màxims permesos d'emissions sonores, i amb això assegure que no es produeixen emissions de sorolls superiors als permesos legalment ni incompliments de les condicions imposades a aquestes en les llicències que li van ser atorgades, de manera que s'assolisca la conciliació de l'exercici de les activitats de referència amb el dret al descans dels veïns.</i></p> <p><i>Així mateix, recomana que facilite al promotor de l'expedient l'accés a la informació ambiental i urbanística sol·licitada, sense més limitacions que les que hi ha establides legalment.</i></p>		
0248/2016	<p><i>A l'Excm. Ajuntament de València que, a la vista del previngut en el Reglament d'Instal·lacions i dins de les possibilitats pressupostàries existents i la potestat d'autoorganització que correspon a aqueixa administració, estudeie la viabilitat d'establir en la piscina del Poliesportiu de referència, vestuaris específics destinats a la condícia i canvi dels menors de 6 anys d'edat.</i></p>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0307/2016	<p><i>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 (actualment l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment administratiu Comú de les Administracions Públiques).</i></p>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0370/2016	<p><i>A l'Ajuntament de València i a l'Agència de Seguretat i Resposta a les Emergències que, dins del seu respectiu àmbit competencial, extreme els seus esforços per a adoptar mesures reals i efectives que eviten contaminació acústica generada pels referits locals d'oci nocturn, la pràctica de botelló o consum d'alcohol en la via pública, així com el compliment dels horaris d'obertura i tancament.</i></p>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0428/2016	<p><i>Que l'Excm. Ajuntament de València adopte les mesures necessàries per a evitar les molèsties acústiques que ve suportant l'autor de la queixa com a conseqüència del funcionament del casal de referència, fent possible compatibilitzar l'exercici i gaudir de l'activitat pròpia d'aquest amb el dret al descans dels veïns.</i></p>	Acceptada Favorable	Finalitzada



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

429/2016	<i>Que Excm. Ajuntament de València continue adoptant quantes mesures resulten pertinents per a conciliar, en el present suposat, la realització de les activitats culturals en la zona de referència de l'antic llit del riu Turia, amb l'adequat respecte al descans i tranquil·litat dels veïns, arbitrants mecanismes per a pal·liar les molèsties per contaminació acústica que són denunciades i, de manera especial, amb la celebració de les activitats el funcionament de les quals es perllonga en el temps.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0435/2016	<i>A l'Ajuntament de València que s'adopten les mesures necessàries per a incloure en l'ordre del dia del Consell Escolar Municipal els assumptes plantejats amb antelació suficient.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0443/2016	<i>Que l'Excm. Ajuntament de València segueixca adoptant les mesures necessàries per a eliminar les molèsties acústiques que injustament està suportant l'autora de la queixa i la seua família.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0444/2016	<i>Recomanar a l'Excm. Ajuntament de València que adopte totes les mesures que siguen necessàries per a millorar l'estat de conservació dels voltants del CEIP Benimàment a fi d'evitar qualsevol perill per a les xiquetes i xiquets que acudeixen al col·legi.</i>	Desfavorable	Finalitzada
0478/2016	<i>Recomanar a l'Excm. Ajuntament de València que extreme els seus esforços per a incoar i tramitar amb celeritat els procediments sancionadors, informant a l'autor de la queixa sobre el resultat dels mateixos i adoptant mesures addicionals de protecció en l'ordenança municipal.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0498/2016	<i>Que en situacions com l'analitzada adopte les mesures que resulten precisen per a realitzar el justificant de recepció de les peticions i reclamacions presentades pels ciutadans en la seua electrònica de l'Ajuntament, informant-los així mateix de les actuacions que es realitzaren a la vista de les mateixes.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0508/2016	<i>Que l'Excm. Ajuntament de València extreme els seus esforços per a concedir els abans possible la llicència d'intervenció que permeta la rehabilitació del Palau de *Valeriola.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0515/2016	<i>A l'Excm. Ajuntament de València que en situacions com l'analitzada, s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	<i>Públiques. En aquest sentit, li recomanem que done resposta expressa a l'escrit de l'autor de la queixa de data 20/01/2016 (registre d'entrada 00110-2016-005743).</i>		
0550/2016	<i>Que en situacions com l'analitzada, s'extreme al màxim els deures legals que s'extrauen dels articles 42, 116 i 117 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de Règim Jurídic i Procediment Administratiu Comú (actualment l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques).</i>	Acceptada amb observació	Finalitzada
0563/2016	<i>Excm. Ajuntament de València que, atenent a la reiteració dels mateixos fets en diferents punts de la ciutat, extreme els seus esforços per a incoar, tramitar i resoldre amb rapidesa els expedients sancionadors incoats i aconseguir la retirada dels cartells publicitaris.</i>	Parcialment favorable	Finalitzada
0564/2016	<i>Recomanar a l'Excm. Ajuntament de València que, atenent a la reiteració dels mateixos fets en diferents punts de la ciutat, extreme els seus esforços per a incoar, tramitar i resoldre amb rapidesa els expedients sancionadors incoats i aconseguir la retirada dels cartells publicitaris.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0568/2016	<i>Recomanar a l'Excm. Ajuntament de València que en compliment de la nostra recomanació anterior de data 8 d'abril de 2016, s'incrementen les mesures de protecció del conjunt d'alqueries.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0573/2016	<i>A l'Ajuntament de València i a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que amb un tarannà integrador, promoguen les actuacions necessàries perquè es repecte en el llibre oficial faller el criteri lingüístic que cada col·laborador trie per a la seua obra i que tots ells tinguen accés a les ajudes i subvencions públiques en termes d'igualtat efectiva i sense cap discriminació per a la promoció i ús del valencià.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0577/2016	<i>Que l'Excm. Ajuntament de València adopte totes les mesures que siguen necessàries per a eliminar els sorolls i vibracions que injustament està suportant l'autora de la queixa i la seua família amb l'objecte de compatibilitzar al màxim possible la celebració dels espectacles amb el dret al descans nocturn de la persones.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0580/2016	<i>Recomanar a l'Ajuntament de València que en l'àmbit de les seues competències i en relació amb les pràctiques de consum d'alcohol en la via</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	<p><i>pública, continue adoptant les mesures que resulten precises per a la comprovació i seguiment d'aquestes conductes, i que tramiten les corresponents denúncies i els expedients sancionadors per dispensació i consum d'alcohol en la via pública.</i></p> <p><i>De la mateixa manera, i en relació amb les molèsties que els veïns pateixen injustament per l'acumulació de locals en la zona de referència i per la aglomeració de persones en les vies públiques (com a conseqüència directa dels botellons que s'hi produeixen) es recomana que s'adopten i s'apliquen totes les mesures que resulten precises per a determinar la intensitat de les molèsties denunciades i, si escau, per a pal·liar o minimitzar l'impacte que les mateixes provoquen en el dret dels ciutadans al gaudi d'un medi ambient adequat.</i></p>		
0595/2016	<p><i>Recomanar a l'Ajuntament de València que efectue una visita d'inspecció per a comprovar si la terrassa compleix amb totes les exigències de l'Ordenança reguladora de l'ocupació del domini públic municipal i, en funció del seu resultat, adopte les mesures corresponents previstes en aquesta Ordenança.</i></p>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0614/2016	<p><i>Que l'Excm. Ajuntament de València conteste de forma motivada, dins del termini i en la forma escaient, als escrits presentats per l'autor de la queixa i complisca amb rapidesa el requeriment d'informació efectuat pel Consell Jurídic Consultiu enviant-li els informes tècnics corresponents.</i></p>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0626/2016	<p><i>Que la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i l'Excm. Ajuntament de València emeten un informe tècnic sobre els possibles danys que la celebració de l'espectacle pirotècnic haja pogut causar en les Torres de Serrans.</i></p>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0627/2016	<p><i>La Conselleria d'Educació, Recerca, Cultura i Esport i l'Excm. Ajuntament de València, tenint en compte el temps transcorregut des de la primera denúncia presentada a l'octubre de 2013, adopten totes les mesures que siguen necessàries per a reparar el mur, netejar la zona de brosses, enderrocs i altres estris, i evitar la progressiva degradació de l'entorn de protecció del Ben d'Interès Cultural del Monestir de San Miquel dels Reis de València.</i></p>	Acceptada Favorable	Finalitzada



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

0628/2016	<i>L'Ajuntament de València, atenent a la reiteració dels mateixos fets en diferents punts de la ciutat, extreme els seus esforços per a incoar, tramitar i resoldre amb rapidesa els expedients sancionadors incoats i aconseguir la retirada dels cartells publicitaris.</i>	Acceptada parcialment	Finalitzada
-----------	--	-----------------------	-------------

SÍNDIC DE GREUGES 2017

EXPTE	RECOMENDACIÓ	ESTADO	SITUACIÓ
0044/2017	<i>Excm. Ajuntament de València que, atenent a la reiteració dels mateixos fets en diferents punts de la ciutat, extreme els seus esforços per a incoar, tramitar i resoldre amb rapidesa els expedients sancionadors incoats i aconseguir la retirada dels cartells publicitaris, contestant dins del termini i en la forma escaient als escrits presentats per l'autor de la queixa.</i>	Acceptada parcialment	Finalitzada
0053/2017	<i>Recomanar a l'Alcaldia de l'Ajuntament de València, i en la seua qualitat de President de la FUNDACIÓ DE LA COMUNITAT VALÈNCIANA PER A LA PROMOCIÓ ESTRATÈGICA, EL DESENVOLUPAMENT I LA INNOVACIÓ URBANA, INNDEA, que s'extremen al màxim el compliment de l'obligació d'informació qualificada o pública, establida per la legislació vigent, a favor dels patrons de la Fundació, adoptant les mesures necessàries per a garantir la realitat de l'accés, establint els mecanismes necessaris per a dotar d'objectivitat la conformació i trasllat de la informació de forma real i efectiva, evitant la necessitat de sol·licitar una informació deguda, obligatòria i necessària per al compliment de les seues obligacions i única forma d'assumpció de la responsabilitat que suposa l'exercici de la funció de patró.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0071/2017	<i>1.- Que en l'exercici de les seues competències en matèria d'ordenació del tràfic, procedisca a incrementar la vigilància del compliment de la senyalització de tràfic a l'entorn de la Plaça del Mercat, així com la denúncia de les infraccions que es cometen i a la sanció de les mateixes. 2.- Que es realitzen controls periòdics de la contaminació atmosfèrica i acústica a l'entorn dels carrers Carda i Murillo, i cas que aquestes</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	<p><i>s'incrementen, s'adopten les mesures que considere adequades perquè aquestes es mantinguen dins dels límits adequats.</i></p> <p><i>3.- Que es comprove l'estat de les voreres dels carrers afectats per l'increment de tràfic, i en cas necessari, s'adopten les mesures necessàries per a garantir el trànsit normal dels vianants en condicions adequades de seguretat.</i></p>		
0105/2017	<p><i>Que la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament de València que, en l'àmbit de les seues respectives competències, mantinguen informat a l'autor de la queixes sobre les actuacions realitzades i es valore l'inici del procediment per a declarar com bé de rellevància local al Refugi Antiaeri situat a l'interior de l'Estació del Nord, incloent-ho en el Catàleg de Béns i Espais Protegits.</i></p>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0106/2017	<p><i>Que l'Ajuntament de València i l'Agència de Seguretat i resposta a les Emergències de la Generalitat Valenciana, dins del seu respectiu àmbit competencial, extremen els seus esforços per a adoptar mesures reals i efectives que eviten la contaminació acústica generada pel referit establiment, la pràctica del botelló o consum d'alcohol en la via pública, la pertorbació de l'ordre públic amb baralles, renyines i consum de drogues, així com el compliment dels horaris d'obertura i tancament.</i></p>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0109/2017	<p><i>Es justifique recepció dels escrits d'al·legacions formulats durant el tràmit d'informació pública i, tenint en compte el temps transcorregut des de la presentació de l'escrit amb data 10 d'octubre de 2016, s'extremen els esforços per a impulsar i agilitar la resolució raonada de les al·legacions.</i></p>	Desfavorable	Finalizada
0144/2017	<p><i>A l'Ajuntament de València que sol·licite la corresponent autorització judicial per a entrar en el domicili i procedir al precinte ordenat.</i></p>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0145/2017	<p><i>Que, tenint en compte el contingut dels informes tècnics emesos, s'eliminen places de l'aparcament existent enfront del gual, de manera que puga millorar-se la maniobra d'entrada i eixida del mateix.</i></p>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0146/2017	<p><i>Adopten i executen les mesures que resulten precises per a determinar la realitat de les denúncies formulades per l'interessat entorn de l'estat de conservació, higiene i ornament del grup d'habitatges de referència i que, en cas d'apreciar-se la seua veracitat, ordene l'adopció de les mesures</i></p>	En el Servici	No Finalitzada



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	<i>que siguen necessàries (inclosa l'execució subsidiària, d'acord amb la normativa vigent, de les obres que resulten precises) per a logar la conservació de l'immoble de referència en unes adequades condicions de seguretat i higiènic-sanitàries, de manera que s'eliminen les molèsties i els riscos per als veïns-residents, que el ciutadà ve referint.</i>		
0157/2017	<i>Que, en situacions com l'analitzada, s'extreme al màxim els deures legals que s'extrauen dels articles 21 i 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0158/2017	<i>Recomanar a l'Ajuntament de València la necessitat de complir amb el que es disposa en l'article 36 de la Llei 4/1998, d'11 de juny, de Patrimoni Cultural Valencià per a garantir la màxima protecció de la Llotja dels Mercaders (BIC) i la Real Parròquia dels Sants Joans i les Covetes de Sant Joan (BIC).</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0159/2017	<i>En situacions com l'analitzada, extreme al màxim el deure de resoldre de forma expressa dins dels terminis establits, i agilitze els tràmits precisos per a finalitzar el procediment de responsabilitat patrimonial instat per la interessada.</i>	Informat	No finalitzada
0160/2017	<i>Que seguisca adoptant totes les mesures que siguen necessàries per a eliminar les molèsties acústiques i olors que injustament està suportant l'autora de la queixa i la seua família.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0161/2017	<i>Ajuntament de València que valore la possibilitat d'adoptar totes les mesures que siguen necessàries per a la instal·lació de semàfors en la intersecció dels carrers Canal de Navarrés i Marina Alta, amb l'objecte d'evitar la perillositat de l'encreuament i millorar la seguretat vial dels vianants i vehicles.</i>	Informat	No finalitzada
0167/2017	<i>Adopte les mesures necessàries per a assegurar el compliment de l'entorn de protecció delimitat per a l'estació del Grau en la fitxa del Catàleg de Béns i Espais Protegits.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0169/2017	<i>Que l'Ajuntament de València facilite a l'autor de la queixa l'accés a la informació sol·licitada en el seu escrit presentat amb data 7 d'abril de 2016, i açò, sense perjudici de respectar els límits legals contemplats en les lleis.</i>	Acceptada Informada	No finalitzada
0200/2017	<i>Que per a l'obtenció del carnet EMT ambTU, s'estudie la possibilitat de justificar el compliment dels requisits econòmics a través de qualsevol altre document que faça referència a les condicions</i>	No acceptada Desfavorable	No finalitzada



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	<i>econòmiques reals dels interessats l'any natural per al qual se sol·licita.</i>		
0213/2017	<i>A l'Ajuntament de València que facilite a l'autor de la queixa l'accés a la informació sol·licitada en el seu escrit presentat amb data 30 de juliol de 2016, i açò, sense perjudici de respectar els límits legals contemplats en les lleis de transparència, així com el termini màxim d'un mes previst amb caràcter general en aquesta normativa per a resoldre les sol·licituds d'accés a la informació pública.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0220/2017	<i>Que, en relació amb els escrits presentats per l'autor de la queixa, dicte resolució dins del termini de tres mesos i notifique a l'interessat la recepció de les sol·licituds en el termini de deu dies, adoptant les mesures necessàries per a completar la col·locació dels bol·lards en els punts indicats per l'autor de la queixa per a impedir l'aparcament o circulació indeguda dels vehicles.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0232/2017	<i>Ajuntament de València que, a la vista de les irregularitats detectades, i prèvia audiència a l'interessat, acorde la suspensió de la llicència d'obertura i declare l'extinció de la llicència d'ocupació de la via pública amb taules i cadires.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0267/2017	<i>Suggerim a l'Ajuntament de València que, en futurs treballs de retolació informativa viària observe la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0282/2017	<i>A l'Ajuntament de València que dicte resolució motivada en contestació a totes les qüestions plantejades en els escrits presentats per l'autora de la queixa amb data 1 de juliol de 2016 i 20 d'abril de 2017.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0286/2017	<i>A l'Excm. Ajuntament de València que dicte Resolució expressa i motivada en contestació a totes les qüestions plantejades per l'autor de la queixa en el recurs de reposició presentat.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0291/2017	<i>1.- Que en l'àmbit de les seues competències, en relació amb les pràctiques de consum d'alcohol en la via pública, continue adoptant les mesures que resulten precises per a la comprovació i seguiment d'aquestes conductes, tramitant les corresponents denúncies i els expedients sancionadors per dispensació i consum d'alcohol. 2.- Que continuen adoptant i aplicant quantes mesurades resulten precises per a determinar la intensitat de les molèsties denunciades i, si escau, per a pal·liar o minimitzar l'impacte que les mateixes</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	<i>provoquen en el dret dels ciutadans al gaudi d'un medi ambient adequat</i>		
0307/2017	<i>Que seguisca adoptant totes les mesures que siguen necessàries en compliment de la nostra anterior Recomanació de data 30 de gener de 2017, reduint al màxim possible els límits de durada i decibels dels esdeveniments musicals que se celebren en la plaça de l'Ajuntament.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0357/2017	<i>A l'Ajuntament de València que adopte les mesures que siguen necessàries per a evitar l'excés d'ocupació de la via pública amb taules i cadires, així com molèsties generades per fums i olors, especialment, els procedents dels tres tubs existents en la façana que aboquen directament a la via pública i de les dues xemeneres de grans dimensions instal·lades al costat dels habitatges.</i>	Informat	No finalitzada
0358/2017	<i>Que adopte les mesures necessàries per a millorar la deficient neteja de les restes arqueològiques de l'antic Portal dels Jueus, declarat Bé d'Interès Cultural (BIC).</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0363/2017	<i>Que s'efectue un mesurament sonomètrica des de l'interior de l'habitatge de l'autor de la queixa i, en funció del seu resultat, s'adopten mesurades que siguen necessàries per a reduir al màxim possible les molèsties acústiques que injustament està suportant l'autor de la queixa i la seua família.</i>	Desfavorable	Finalitzada
0387/2017	<i>A la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana i a l'Ajuntament de València que, en compliment del que es disposa en l'art. 47.4 de la Llei 471998, de Patrimoni Cultural Valencià, i prèvia audiència als interessats, es valore tècnicament la procedència de declarar l'edifici de l'antic Cinema Metropol de València com Bé de Rellevància Local.</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada
0402/2017	<i>A l'Ajuntament de València que continue adoptant les mesures necessàries per a vetlar pel compliment de l'Ordenança Municipal Reguladora del Domini Públic Municipal.</i>	Acceptada	En tramitació
0414/2017	<i>A l'Ajuntament de València que adopte totes les mesures que siguen necessàries per a millorar les instal·lacions del Centre Arqueològic de l'Almoina i evitar el deteriorament de les valuoses peces que es troben en el mateix.</i>	Informat	No finalitzada
0417/2017	<i>A l'Ajuntament de València i a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que adopten totes les mesures que siguen necessàries per a accedir al solar on es troba el grafit històric amb</i>	Acceptada Favorable	Finalitzada



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	<i>l'objecte d'estudiar, investigar, catalogar i protegir aquest grafit del carrer Bolseria n° 35 de València.</i>		
0529/2017	<i>Suggerir a l'Excm. Ajuntament de València que valore l'oportunitat de revisar l'ordenança fiscal controvertida en aquesta queixa amb la finalitat d'aconseguir que els usuaris de la residència municipal La Nostra Casa-Vall de la Balletera no resulten agraviats econòmicament respecte d'altres usuaris en centres similars de l'àmbit autonòmic.</i>	Acceptada	No finalitzada
0532/2017	<i>A l'Ajuntament de València que accelere els tràmits per a l'atorgament de les llicències que permeten la rehabilitació de l'immoble i evitar la seua progressiva deterioració, i s'emeta el corresponent informe tècnic per a valorar la seua declaració com Bé de Rellevància Local.</i>	No Informat	No finalitzada
0536/2017	<i>Que l'Excm. Ajuntament de València modifique l'Ordenança Fiscal Reguladora de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica, perquè no existisca distinció en l'aplicació d'exempcions fiscals en funció de l'empadronament en el municipi.</i>	Informat	No finalitzada
0600/2017	<i>A l'Ajuntament de València que tenint en compte el temps transcorregut des de les nostres anteriors Recomanacions emeses en els anteriors expedients de queixes núm. 1409820, 1511252 i 1610963, s'adopten amb determinació totes les mesures necessàries per a millorar la conservació de l'Alquería de Serra.</i>	Acceptada Favorable	No finalitzada