



SINDICATURA MUNICIPAL DE AGRAVIOS
HORARIO DE ATENCION PERSONAL CON CITA PREVIA
MARTES, MIERCOLES Y JUEVES DE 10 A 13 HORAS

sindicaturadegreuges@ayto-burjassot.es

963160500

Ayuntamiento de Burjassot

Plaza Emilio Castelar, 1 46100 Burjassot

SINDICATURA DE AGRAVIOS DE BURJASSOT
INFORME PARA EL PLENO DEL AYUNTAMIENTO

AÑO 2019

PRESENTACION

El Reglamento de la Sindicatura Municipal de Agravios, especifica que se informará anualmente antes del 31 de marzo, al Pleno de la Corporación de sus actuaciones, presentando el informe correspondiente de todo el año anterior completo.

Este informe habrá de hacerse llegar a los ciudadanos publicándolo en la página web y en el Boletín municipal como publicación especial.

La institución de la Sindicatura Municipal de Agravios es una herramienta al servicio de los ciudadanos de nuestro municipio, que tiene la voluntad de fomentar entre los vecinos y vecinas de Burjassot, de un referente que vele por la defensa de sus derechos y supervise con este fin la actividad del Ayuntamiento.

Se entiende la creación de esta figura, como una institución de mediación para la resolución de conflictos, que incide en la voluntad compartida de progresar hacia una mayor participación, y que con objetividad e independencia, tiene la misión de defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de los vecinos y vecinas de Burjassot en relación a la actuación de la Administración municipal y de los organismos que dependen, sirviendo a la vez las sugerencias, resoluciones e informes que emita el Síndico o Síndica, como pauta para la constante mejora del servicio que el Ayuntamiento presta a la ciudadanía.

La Sindicatura Municipal de Agravios cumple sus funciones con independencia y objetividad, examinando y dando trámite a las quejas que se le formulan o promoviendo acciones por su propia iniciativa. También podrá actuar como mediador hacia las partes enfrentadas y proponer fórmulas de conciliación o acuerdo, siempre que las partes lo hayan consentido al inicio del proceso.

La Administración municipal y, en general, todos los organismos y empresas dependientes del Ayuntamiento y los concesionarios de los

servicios públicos municipales auxiliarán, con carácter preferente y urgente, el/la Síndico/a Municipal de Agravios en sus tareas y le facilitarán toda la documentación que necesite en relación con la queja concreta o actuación.

Este informe lo comenzaré exponiendo las quejas que fueron presentadas ante esta Sindicatura durante el año 2018 y que han sido resueltas en el 2019, para pasar después a las ya presentadas en el año 2019 y que han sido resueltas también.

Los informes están publicadas en la web del Ayuntamiento en el enlace con esta Sindicatura, donde se puede ver el contenido integro de cada uno de ellos.

Después expondré los datos estadísticos y la situación general del estado en que se encuentran las quejas que todavía están sin resolver, las consultas recibidas a través de e-mail y las entrevistas personales.

Dicho lo anterior, el número de quejas recibidas ante esta Sindicatura en 2019 asciende a un total de 12, ya que he recibido un e-mail de un vecino haciendo una serie de recomendaciones, por lo que no puedo referirme a él como una queja, sino más bien, una queja constructiva, como la cataloga el instante y que trasladé al servicio correspondiente y me consta que ya se resolvió en su momento, lo que significa que se ha presentado una menos que en el 2018.

En cuanto a las quejas presentadas pero no admitidas han sido un total de 2.

Las materias que más han preocupado a los ciudadanos en este año al presentar sus quejas a esta Sindicatura han sido las relativas a ruidos en exceso, olores y molestias en las viviendas, limpieza viaria, mobiliario urbano en mal estado, falta de contestación a escritos, y por departamentos, el de urbanismo ha sido el más "solicitado", con cinco de las quejas, intervención con tres, servicios sociales una, y otra queja, que me es imposible catalogarla exactamente ya que se dirige casi a todos los departamentos.

Las del año 2018, se referían a multas, ordenanzas de mercados, limpieza viaria, modificación de ordenanzas, molestias por mal estado de viviendas, contaminación acústica, problemas de viviendas, caídas en la vía pública etc.

Tengo que decir que algunas de ellas se han solucionado al ser presentadas ante mí y dirigirme a los distintos departamentos para interesarme por ellas.

También y muy a mi pesar, tengo que seguir diciendo que el grado de colaboración de alguno de los departamentos del Consistorio con esta Sindicatura no ha sido todo lo satisfactorio que yo hubiera querido, ya que ha sido mucho el tiempo en que se ha tardado en dar contestación a mis solicitudes y después de interesarme repetidamente por estos departamentos, las he tenido que recordar por escrito y aún así, algunos de ellos ni se me ha contestado, pero a pesar de todo se me ha colaborado algo más que en el año anterior.

Para corroborar este dato, diré que en este año 2019, he resuelto 8 de las 13 quejas presentadas en el 2018, así como 8 de las presentadas en este año, quedando solo pendiente de que me contesten en dos de ellas y por lo tanto pendiente también mi informe a fecha 31 de diciembre.

Afortunadamente tengo que resaltar que ha habido dos departamentos que me han contestado casi, casi, automáticamente, nada más recibir mi solicitud, por lo que les estoy muy agradecida.

En alguna de las quejas presentadas, he tenido que esperar más de lo que yo hubiera querido, (meses) para intentar hacer un informe en condiciones, ya que de otra manera no habría sido posible hacer ningún tipo de valoración al respecto, pero en otros casos, en los que no se me ha contestado, he tenido que hacer mis informes con los meros datos que me dan los instantes, pero sin conocer los argumentos contrarios, e incluso tras comunicar mi informe definitivo, por así decirlo, y con ello el cierre de la queja, no se me contesta, ni tan siquiera con un "OK, LEIDO".

La verdad es que tengo que decir que ha habido dos departamentos que sí me han contestado y me han dado su opinión al recibir mi informe final pero me hubiera gustado que hubiesen sido algunos más. Opinión que podrán ver al final de los informes correspondientes. Pero ha habido un departamento que al recibirlo, me ha contestado lo siguiente "no es asunto de mi competencia, desconozco al interesado y debe tratarse de un error de asignación". ¿?

Tengo que decir que el grado de aceptación de los diversos departamentos a los que me he dirigido con el resultado de mis informes, ha sido mínimo, bajo mi punto de vista, ya que solamente ha sido uno el que ha aceptado mis sugerencias, aunque también añadir que no siempre que se aceptan mis sugerencias y recomendaciones, implica su cumplimiento, por lo que seguiré esforzándome para que un día pueda comprobar el efectivo y real cumplimiento de las mismas.

Este año he tenido 39 entrevistas personales, 12 más que el año anterior, aun así estamos un poco por lo bajo. Sigo reiterando, que habría que dar una mayor publicidad y visibilidad a esta Sindicatura para que todos los ciudadanos puedan saber de su existencia,

Sería importante contribuir a mantener la imagen de utilidad de la misma, ya que los vecinos que se sientan indefensos en sus derechos o piensan que no se les ha respondido como ellos querían en sus reclamaciones, necesitan, saber de su existencia para después poder confiar en que sea útil y acudir a ella.

De otra manera no se puede entorpecer mi labor, no contestando a los encargos que hago a los distintos departamentos ya que así no es posible realizar el trabajo en condiciones.

Por eso apelo a los componentes del Pleno a quienes va dirigido este informe final a fin de que tomen medidas en su consecuencia y se respalden mis solicitudes y así mi trabajo pueda ser más eficaz.

Las resoluciones que dicta esta Sindicatura, de todos es sabido que no tienen fuerza de cumplimiento, no puedo obligar a que se cumplan, pero eso sí, espero, que las reclamaciones de la ciudadanía, en su conjunto, puedan alcanzar un alto grado de voz para que se puedan oír y así el Consistorio pueda obrar en consecuencia.

Para concluir el presente informe daré cuenta de las actuaciones en las que he participado.

ACTUACIONES DE LA SINDICATURA

Quejas pendientes del año 2018 y resueltas en 2019.

Un total de-----8

Y son las siguientes:

Departamento de Urbanismo

Queja Número. 4-18

Asunto: molestias, ruidos, malos olores en su vivienda

Fecha: 09/05/2018

Queja presentada por un vecino, que en fecha 24 de mayo de 2017 comunicó al Departamento de Medio Ambiente, que el bar que tiene debajo de su vivienda, le ocasionaba molestias que afectaban a su bienestar, tales como los humos de la cocina, el ruido del aire acondicionado, malos olores provenientes de los baños y solicitaba se inspeccionara el local, revisando sus baños, las salidas de humos y el funcionamiento del aire acondicionado.

En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito presentado, solicité en fecha 10/05/2018 informe al departamento de Urbanismo y Medio Ambiente y en fecha 05/07/2018 se me remite respuesta contestando a mi petición.

En dicho informe se me refiere lo siguiente: que se ha ido a inspeccionar el lugar y que la chimenea no estaba situada conforme a las normas previstas en el Plan General de ordenación urbana, aprobado definitivamente el 27 de septiembre de 1990 y que debía de requerirse al titular de la actividad, a fin de que subsanara esta deficiencia. No hace alusión alguna en cuanto al resto de la reclamación, sobre los malos olores y los ruidos.

He estimado oportuno RECOMENDAR AL DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE Y URBANISMO proceda a adoptar las medidas necesarias para que se eliminen la totalidad de las molestias que por ruidos y malos olores está soportando tanto el autor de la queja como su familia.

También RECOMENDAR al Departamento de Medio Ambiente y Urbanismo, que siga poniendo las medidas necesarias para reducir al máximo posible las molestias acústicas denunciadas en aras a garantizar el respeto en todo momento de los límites máximos de decibelios permitidos, así como reducir los malos olores ocasionados.

Al mismo tiempo le he SUGERIDO, cuidar de que los requerimientos que se hagan tanto a empresas como a particulares, se cumplan, si fuera necesario, con la imposición de multas o con la suspensión de la actividad en tanto no se corrijan los defectos denunciados. Y en su caso dote de medios humanos y materiales este departamento para que se pueda garantizar una más rápida solución a los problemas que sufre la ciudadanía.

Esta queja fue resuelta en 05/06/2019

No he tenido contestación por lo que no se si fueron aceptadas mis recomendaciones y sugerencias por el Departamento.

Departamento de Multas y Exacciones y Tesorería

Queja. 5-2018

Asunto: reclamación multa impuesta indebidamente

Fecha: 29/05/2018

Queja presentada por parte de una vecina que manifestaba que en fecha 15/10/2011 abonó la tasa de 140 euros para que un conocido suyo, pudiera recoger el coche que la grua municipal retiraba por estar mal aparcado. Ya que en ese momento este señor disponía de dinero y necesitaba retirar el coche por motivos de trabajo, cosa que hizo con posterioridad, en el momento en que la instante de la queja abonó la tasa correspondiente.

Ella refiere en diversas ocasiones que no era ni la conductora ni la propietaria del vehículo multado, pero aún así se siguió el procedimiento en contra de ella

Adjuntaba boletín de la policía local y copias de los escritos que presentó en su día ante el Ayuntamiento de Burjassot, alegando que pagó la

tasa por retirada del vehículo que ascendía a 140 euros. En dicho boletín se refleja que lo retira la promotora de la queja, aunque ella lo niega. En uno de estos escritos con fecha 2/11/2011 y registro de entrada número -----, consta que presentó alegaciones ante la Policía local, junto con el propietario del vehículo, en el que manifestaban, "que la tasa era excesiva, que no interrumpía la circulación, aunque si a un vecino y a su coche y que habían testigos de ello, en el mismo sigue reiterando la devolución del importe del pago de la grúa, que no interrumpiría nunca la circulación y que era conductor profesional." Adjunta copia de otro escrito presentando recurso extraordinario de revisión ante el Ministerio de Justicia de fecha 17/11/2013, sin que conste la resolución que pudo dictar este Tribunal. Aporta también copia de un escrito, firmado por el propietario, presentado con fecha de 21 de agosto de 2013, solicitando la anulación de la reiterada sanción y, es en este escrito, donde afirma que es él, el propietario y único conductor del vehículo y que se anule la sanción a nombre de la instante por no ser ella la infractora.

En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito presentado, solicité en fecha 6/06/2018 informe al departamento de Multas e Infracciones del Ayuntamiento de Burjassot y en fecha 11/07/2018 se me remite respuesta contestando a mi petición.

De dicho informe se ha dado traslado a la interesada, a fin de que si lo consideraba oportuno, hiciera las alegaciones que estimase oportunas.

Asimismo consideraba importante saber si el escrito aportado, que fue presentado y firmado por el propietario del vehículo se resolvió por el departamento de Tesorería, para lo cual le solicité informe igualmente. (Sin contestar)

En fecha 1/08/2018, la instante, me presenta escrito de alegaciones al informe remitido por el departamento de multas, insistiendo en que la denuncia es errónea, que no hay hechos probados, que tanto la notificación y sanción es errónea, que no se puede aplicar en este caso el R.D 1428/2003 del 21 de noviembre, del R.D. 6/2015 de 30 de octubre, y, que por parte del policía que puso la denuncia no se identificó debidamente al infractor, por lo que no se cumplió el art. 87, que la respuesta del Ayuntamiento también es errónea donde dice "que ésta pudo y debió identificar al supuesto

infractor", cuando en realidad fue el policía el que estuvo hablando con él y pudo identificarlo perfectamente. Y que ella solo entró en la cuestión entre ellos para ayudar, para pagar la retirada del vehículo ya que esa persona no disponía de dinero.

A la vista de estas alegaciones, estimé oportuno trasladar estas alegaciones al departamento de multas, para que me informaran sobre estos hechos, pero no se me ha dado respuesta.

La imposición de la multa a la que nos referimos y los trámites posteriores, considero que se ha hecho al revés de lo que especifica el art. 69 del Real Decreto Legislativo 6/2015 de 30 de noviembre, sobre Tráfico, circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, que ha fijado claramente toda la cuestión relativa a la necesidad de que se proceda a la exacta identificación del conductor que es el autor de la infracción, a fin de que le llegue la notificación de la denuncia si no se ha podido verificar en el acto. Y ello, a fin de que el titular del vehículo que conste en los datos registrales de Tráfico pueda aceptar sencillamente la infracción comunicada, o si está en contra, efectuar alegaciones, aportar pruebas, o simplemente tener la oportunidad de *identificar con exactitud* al verdadero autor de la infracción, por lo que al omitir esta notificación al propietario toda la tramitación posterior se realizó de forma errónea.

Y cuando el propietario del vehículo infractor presentó escrito diciendo que era él el único conductor y el propietario del referido vehículo hubiera sido oportuno que se hubiera contestado a este escrito en cumplimiento de la obligación que se disponía en el derogado actualmente art. 42.1 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, pero vigente en aquel momento, ya que en realidad lo que estaba pidiendo en su escrito, era que se revocara este acto desfavorable.....

Los datos de la denuncia entre otros que figuran en el expediente y que son los siguientes:

fecha de la denuncia el día15/10/2011,

fecha del pago de la retirada del vehículo.....16/10/2011,

fecha escrito pidiendo la devolución del pago de la grua.....2/11/2011,
fecha embargo de 234,50 Euros.....6/08/2013,
fecha escrito pidiendo anulación multa21/08/2013.

Por lo que entiendo (s.e.u.o) que cuando el propietario del vehículo infractor presentó escrito (21/08/2013), diciendo que era él el propietario y conductor y solicitando asimismo que se anulara la infracción a la instante, todavía no estaba prescrito. Ya que de conformidad con la Ley General Tributaria el derecho a solicitar la devolución de ingresos indebidos prescribe a los 4 años y era indebido cobrar a la persona equivocada.

He sugerido al departamento de Multas y Exacciones del Ayuntamiento de Burjassot, que en lo sucesivo se trate de identificar perfectamente a los propietarios de los vehículos infractores, para que sean ellos los que manifiesten si conducían o no dichos vehículos. Y si todavía fuera posible, retrotraer las actuaciones y volver a comenzar el expediente sancionador, respetando las formas y garantías de los interesados.

Esta queja fue resuelta en fecha 10/04/2019.

No he tenido contestación por lo que no se si fueron aceptadas mis recomendaciones y sugerencias por el Departamento.

Departamento de Mercados y Promoción Económica

Queja. 6/2018.

Queja a la ordenanza del mercado

Fecha: 07/06/2018

Queja que se presenta solicitando expresamente la revisión de los acuerdos plenarios, la nueva Ordenanza Municipal Reguladora del Mercado Municipal y el convenio suscrito a su día entre la Generalidad y el Ayuntamiento de Burjassot, para comprobar que no sean vulnerados los

derechos de las personas que ostentan las concesiones del Mercado Municipal, al existir la posibilidad de que se esté vulnerando el convenio que el Ayuntamiento de Burjassot va suscribir con la Generalidad, también porque no se pueda garantizar las futuras concesiones o bien se pueda incurrir en pérdidas económicas y gastos para las arcas públicas y por lo tanto los derechos de los ciudadanos de Burjassot, además de que el emplazamiento del Mercado Municipal en el calle Pintor Goya Avenida Virgen de la Cabeza, en Burjassot, en vez de su emplazamiento en la Plaza Baltasar Mallent, deja de ser temporal para pasar a ser permanente (después de la consulta entre los comerciantes) y que el uso del antiguo emplazamiento no se destinará a labor comercial (una segunda consulta a toda la ciudadanía).

Además del dinero que costó la construcción de la estructura, de las reformas posteriores y de las nuevas obras de adecuación, que fueran numerosas así como la instalación de un cajero automático. Todo eso costó alrededor de 700.000 euros y que estarían perdidos.

En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicité informe al departamento de Mercados y finalmente en fecha 5/12/2018 se me remite respuesta contestando a mi petición.

En dicha respuesta se dice:

" La Ordenanza Municipal de Mercados fue aprobada en el Pleno Municipal en sesión de 28 de noviembre de 2017 y fue publicada al Boletín de la Provincia (BOP) nº 236 de fecha 12 de diciembre 2018 y expuesta al tablón de anuncios municipal. Hubieran alegaciones de ----- fecha 10 de enero de 2018 que fueran tratadas en Comisión Informativa de Promoción Económica de fecha 18 de abril de 2018 y la Ordenanza Municipal de Mercados fue aprobada definitivamente en el Pleno Municipal en sesión de 24 de abril de 2018. A la Comisión Informativa de fecha 18 de abril de 2018 se dieran por parte del Concejal de Mercados las explicaciones pertinentes con respecto a las alegaciones rechazadas y a las aceptadas. El mismo pasó al Pleno Municipal de 24 de abril de 2018. No obstante, y con referencia a los artículos 51,61 y 65 de la Ordenanza Municipal de Mercados, citados al escrito de la Sindicatura de Agravios, donde se habla de las contribuciones de los vendedores a los gastos ocasionados por las mejoras a sus concesiones, hay que decir dos cosas:

1. Hasta el día de hoy no se ha cobrado desde el Ayuntamiento ninguna cantidad a los vendedores en concepto de obras de mejora dado que las obras que están haciéndose en los últimos meses y años se consideran que son obras necesarias por poder convertir el edificio del Mercado Municipal de Provisional a Definitivo. Esas obras no están aún finalizadas. El Ayuntamiento ha entendido que los espacios físicos de las concesiones individuales y el espacio físico del edificio del Mercado Municipal de la Almará en general debían de tener unas condiciones apropiadas y dignas y que las obras necesarias debían de ser financiadas por el propio Ayuntamiento.

2. El texto del articulado en cuestión se ha dejado para posibles traslados o reformas acordadas con los concesionarios, el Equipo de Gobierno Municipal entiende que una mejora del espacio físico de las concesiones que favorecerá a las mismas, deberá estar también financiada por dicha concesión".

De este informe se ha dado traslado al promotor de la queja para que si lo consideraba oportuno, hiciera las alegaciones que estimara oportunas, siendo que en el momento de hacer este informe no ha hecho ninguna.

Por lo tanto he recomendado al Departamento de Mercados y Promoción Económica que antes de empezar cualquier tipo de reforma en un suelo de que no sea de su propiedad, se notifique esta circunstancia a su propietario, para que se cuente con su beneplácito.

Y asimismo le he sugerido igualmente, que informe al Area correspondiente de la Generalidad, de las obras que se están llevando a cabo.

Esta queja se resolvió el día 05/02/2019.

Fueron aceptadas mis recomendaciones y sugerencias por el Departamento.

Departamento de Mercados y Promoción Económica

Queja. 7/2018.

Asunto: Queja a artículos 51,61 y 65 de la ordenanza del Mercado Municipal

Fecha 07/06/2018

Queja que se presenta solicitando expresamente la revisión de los acuerdos plenarios, la nueva Ordenanza Municipal Reguladora del Mercado Municipal para comprobar si el derechos de las personas que ostentan las concesiones del Mercado Municipal se ven vulneradas al trasladar a los comerciantes gastos estructurales y no directamente relacionadas con su actividad.

También que el emplazamiento del Mercado Municipal en la calle Pintor Goya Avenida Virgen de la Cabeza, en Burjassot, en vez de su emplazamiento en la Plaza Baltasar Mallent, deja de ser temporal para pasar a ser permanente.

En fecha 28 de noviembre de 2017, en sesión ordinaria de pleno el Ayuntamiento de Burjassot se aprueba la nueva Ordenanza Reguladora del Mercado Municipal. Entre las modificaciones presentadas a la antigua ordenanza se encuentran los artículos 51,61 y 65, que pueden atentar contra los derechos de los comerciantes. También que teniendo en cuenta estos artículos, se carga sobre los comerciantes unos gastos de las cuales no son directamente responsables. Si los comerciantes tuvieran que pagar por las cuestiones señaladas en los referidos artículos, atentaría directamente contra sus derechos, como titulares de las concesiones.

A la vista de todo lo actuado en mi expediente, estimo oportuno decir que el Departamento de Mercados, Promoción Económica, realizó sus trámites adecuadamente y proceder al archivo de la presente queja en cuanto a lo relativo a la aprobación de la nueva ordenanza de mercados.

Si bien en cuanto a lo relativo a las obras en un suelo del que no es titular tengo que recomendar a dicho departamento que, antes de empezar cualquier tipo de reforma en un suelo de que no sea de su propiedad, se notifique esta circunstancia a su propietario.

Esta queja se resolvió el 5/02/2019

Fueron aceptadas mis recomendaciones y sugerencias por el Departamento.

Departamento de Mercados y Promoción Económica

Queja. 9-2018.

Asunto: reclamación tasas mercado y compensación obras

Fecha: 7/08/2018

Queja que se formula en relación con diversos puntos relacionados con la actividad del Mercado Municipal y con los que no está conforme.

Refiere en su escrito que se le adjudicó provisionalmente una parada del mercado municipal, por jubilación de ----- . Mediante concurso, se le adjudicó definitivamente el puesto. Posteriormente, se le reclaman las tasas del mismo por importe de 2.049,09 Euros, presenta recurso y se le desestima, siéndole posteriormente notificado el procedimiento de apremio.

Se le embarga el pago de la devolución del IRPF, por el impago de cuotas mensuales pactadas anteriormente. Que la cantidad embargada de 801,22 Euros, según manifiesta, erróneamente, no le ha sido devuelta, reclama esta cantidad y solicita que se estudie el pago de la tasa recurrida y que como se van a ejecutar obras en dicho mercado y se van a tener que suspender las actividades comerciales, pide que la posible compensación que les pudiera corresponder se abone con la misma rapidez con la que se aplican los recargos en los procedimientos de apremio.

Parece ser que a resultas de mis solicitudes en relación con la interposición de la queja, el departamento de Tesorería ha resuelto los temas de que eran objeto la misma y también que la interesada está conforme con ellos, porque de no ser así, entiendo que hubiera hecho alguna alegación y no lo ha hecho.

Por lo tanto y a la vista de todo ello, tengo que dar por finalizada la presente y proceder a su archivo.

Esta queja fue resuelta en 10/04/2019.

No he tenido contestación por lo que no se si fueron aceptadas mis recomendaciones y sugerencias por el Departamento.

Departamento de Servicios Municipales

Queja. 10/2018.

Asunto: Molestias por el ruido del baldeo y situación de los contenedores de basura.

Fecha: 22/09/2018

Queja presentada por parte de un vecino por encontrar que los camiones de baldeo en la esquina de su calle, provocan un excesivo ruido, ya que lo hacen en sábados, sobre las 6:10 de la mañana y no les dejan descansar. También que en relación a los contenedores de basuras de dicha calle, los operarios después de vaciarlos, los arriman tanto a las aceras que después no pueden pisar el pedal para levantar la tapa, por lo que dificultan su utilización y que ya presentó queja ante el Ayuntamiento, pero que el servicio sigue igual de molesto.

En el informe que se me remite, se me indica entre otros que desde principios de este año 2019, el horario de baldeo de las calles se está realizando a partir de las 9 horas y que no existen contenedores de basuras en la calle Miguel Bordonau, que sí los hay en la calle Libertad y que diariamente se ajustan a su posición y no existen incidencias de ningún tipo.

Entendiendo que el interesado está conforme con los nuevos horarios de baldeo, a la vista de todo ello, tengo que dar por finalizada la presente y proceder a su archivo.

Esta queja fue resuelta en fecha 05/09/2019

No he tenido contestación por lo que no se si fueron aceptadas mis recomendaciones y sugerencias por el Departamento.

Departamento de Urbanismo

Queja. 12-2018.

Asunto: Asunto: Solicitud de modificación de ordenanzas

Fecha: 26/09/2018

Queja dirigida a esta Sindicatura, basada en los siguientes hechos:

1º. En fecha 7 de septiembre de 2017, presenta instancia ante el Ayuntamiento solicitando reunión para modificar las ordenanzas municipales en referencia a las terrazas y horarios, adjuntando a la misma escrito en el que realizan las explicaciones que encontraron pertinentes. Seguidamente el 15 de febrero de 2018, se reúnen con los concejales de Urbanismo y Hacienda y, Promoción Económica, pero terminan sin acuerdos.

2º. Con fecha 26 de abril de 2018, vuelven a reunirse, esta vez, llegando a un acuerdo para modificar algunos artículos de las dos ordenanzas, publicándose estos acuerdos en la Web municipal en fecha 3 de mayo de 2018, según manifiesta en su escrito.

Pero en el Pleno del Ayuntamiento efectuado en fecha 26/03/2019, se ha aprobado definitivamente la ordenanza reguladora de la ocupación del dominio público municipal mediante mesas, sillas y otros elementos auxiliares, después de las alegaciones realizadas

Por lo que parece que se han resuelto favorablemente los temas que tenía pendientes esta Asociación.

Pero también estimo oportuno RECOMENDAR al Departamento de Urbanismo que en lo sucesivo proceda, en la medida que sea posible, a dar contestación a los interesados que se acerquen a pedir solución a sus

reclamaciones y aprovecho para SUGERIRLE asimismo, que a esta Sindicatura, también debería contestar.

Esta queja fue resuelta en fecha 21/05/2019.

No he tenido contestación por lo que no se si fueron aceptadas mis recomendaciones y sugerencias por el Departamento.

Pero en fecha 5/11/2019 por el Departamento de Urbanismo se me remite informe en el que entre otros puntos me refieren: "Desde este negociado de urbanismo se contesta a todas las peticiones que se formulan, en cuanto las tareas lo permiten y con los medios de que se dispone.

A todos los interesados que se presentan se les da cumplida información y se les ayuda en la medida de lo posible. Otra cuestión es que, en algunas ocasiones, la información que se facilita o las medidas que se proponen, sean o no del gusto de los interesados, que en numerosas ocasiones pretenden que se adopten medidas que no se ajustan a lo dispuesto legalmente, y piensan que acudiendo a la Síndica de Greuges van a conseguir su objetivo. Si alguna petición queda pendiente de contestación no es por falta de interés del personal del negociado sino más bien por falta de medios para hacerlo en tiempo y forma. Y que, en todo caso, hay que respetar los trámites y plazos legales de tramitación. Como se ha indicado en numerosas ocasiones, el negociado de urbanismo en la actualidad adolece de falta de personal, lo que impide que se pueda realizar el trabajo con total eficacia como desearíamos, pese a poner todo nuestro empeño en conseguirlo."

Departamento de Urbanismo

Queja. 13-2018.

Asunto: reiteración de los daños estructurales a consecuencia de las lluvias

Fecha: 21/11/2018

Se presenta una nueva queja dirigida a esta Sindicatura, basada en los hechos que ya expuso en la anterior que presentó, pero ahora sobre todo a los daños estructurales causados a consecuencia de las lluvias. En su anterior queja se refería a otra reclamación efectuada ante ese Departamento en abril de 2017, sobre los mismos daños estructurales, de sanidad y salubridad que causaban las condiciones de ruina en las que ya se encontraba el edificio colindante a suyo, que ahora mismo vuelve a reiterar y que ya habían presentado informes técnicos de los daños, entre otros, refería la rotura de tabiques y grandes filtraciones de agua en su pared colindante, que según manifestaciones del perito técnico podían acarrear la posibilidad de arrastre y hundimiento de dicha pared medianera, con el peligro que conllevaría en el caso de que se produjera el desplome de la citada finca.

También la proliferación de roedores, cucarachas, insectos y microorganismos que allí se hallan, siendo altamente perjudiciales para la salud pública.

En uno de los informes técnicos aportados, se manifiesta que existen agrietamientos y fisuraciones en las viviendas así como el levantamiento de baldosas de terrazo del suelo. Indicando que estos desperfectos se encuentran localizados en la tabiquería de la medianera con la ya referida finca colindante y afectan a las viviendas de la primera y segunda planta del edificio (número de puerta 2 y 3) plantas que comparten el muro de medianera con la construcción del edificio anexo que además cuenta con el entorno de protección de zona BIC.

A la presente queja aporta fotografías del estado en que se encuentra el edificio colindante después de las intensas lluvias, así como del piso que está más deteriorado.

En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicité en fecha 23/11/2018, informe técnico al departamento de Urbanismo.

Dado que no se contestaba a mi solicitud, en fecha 17/04/2019, volví a remitir escrito recordando su cumplimiento y siendo que a fecha de hoy, no han contestado a mi petición.

Teniendo en cuenta lo actuado en mi expediente, encuentro conveniente y necesario recomendar y sugerir al Departamento de Urbanismo que requiera al propietario o propietarios del edificio en cuestión a fin de que tomen las medidas oportunas para la conservación del mismo y exigir el cumplimiento del deber de conservación, con apercibimiento de imponer las multas y sanciones correspondientes y, en el caso de que no atiendan sus requerimientos, ordene la adopción de medidas para conservar y mantener los terrenos objetos de esta queja en unas adecuadas condiciones sanitarias e higiénicas y sobre todo se pueda salvaguardar la estabilidad de los edificios.

Esta queja fue resuelta en fecha 22/05/2019.

No he tenido contestación por lo que no se si fueron aceptadas mis recomendaciones y sugerencias por el Departamento.

A CONTINUACION LAS QUEJAS PRESENTADAS, INADMITIDAS Y RESUELTAS EN EL AÑO 2019:

Alcaldía e intervención

Queja 1/2019.

Asunto: falta de contestación a escrito

Fecha: 31/01/2019

Presentada esta queja por parte de un vecino porque en fecha 14/11/2018 solicitó mediante escrito dirigido a la Alcaldía, desglose de la partida 1621 conforme marca la orden citada anteriormente (Orden EHA/3565/2008 de 3 de diciembre), correspondiente a los ejercicios liquidados de los años 2016,2017 y en el presupuesto prorrogado del año

2018 publicado en el portal de transparencia en el concepto de "obligaciones reconocidas netas", pero no le contestaron.

En fecha 30/05/2019, después de varias consultas, remití mi solicitud directamente al Departamento de Intervención del Ayuntamiento

Y en fecha 5/06/2019 se me remite respuesta contestando a mi petición.

En fecha 27 de junio de 2019, presenta escrito de alegaciones, en el que entre otros indica " En primer lugar agradecer las gestiones realizadas por usted, si bien he de manifestarle que si para emitir unas fotocopias que no corresponden a lo solicitado se tarda cinco meses, mal vamos". En segundo lugar alega "que la información que se me facilita ya es pública y tengo acceso a ella a través de los presupuestos liquidados, que son públicos, solo se amplía en el detalle por meses y están agrupados todos los conceptos en un solo código programa, cuando lo que se solicitaba es el detalle del mismo En tercer lugar, reitero mi solicitud en los mismos términos que la inicial y por la presente paso a matizarla más si cabe:

Deseo conocer, porque a si lo marca la ley, el detalle del costo de:

- Recogida de residuos (código programa 1621)
- Gestión de residuos (código programa 1622)
- Tratamiento de residuos (código programa 1623)
- Limpieza viaria (código programa 1623).

Y caso de no poder facilitarlo, solicito se me indiquen los motivos....."

De este escrito di traslado al departamento de Intervención, y por el mismo, en fecha 04/07/2019 se me contesta entre otros lo siguiente: "ya fue suministrada y agregada al expediente en fecha 4 de junio de 2019 y que no habiendo más programas ni mas información económico-contable al respecto no procede por esta intervención realizar ninguna actuación.

En fecha 16/07/2019, a la vista de este informe, encuentro oportuno dirigir nuevo escrito a este Departamento, pero esta vez y a través de la aplicación Tao, me dicen que rechazan mi solicitud porque ya la han

contestado y que el instante vaya al servicio de quejas y reclamaciones (vaya, y, a mi que hacía??,quejarse claro y yo, a donde voy a quejarme é.

A la vista de los informes remitidos por este departamento y siendo que esta información puede estar al alcance de los ciudadanos que lo pidan, no entiendo porque a este vecino no se le hizo llegar en el momento en que la pidió, así como tampoco se le contestó de forma afirmativa o negativa, a su escrito pidiendo esta información.

Asimismo encuentro oportuno **RECOMENDAR** en este caso al Departamento de Intervención del Ayuntamiento de Burjassot, la obligación de dar una respuesta a todos los escritos y reclamaciones que presente toda la ciudadanía (Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo, art. 21).

Esta queja fue resuelta en 10/09/2019

No he tenido contestación por lo que no se si fueron aceptadas mis recomendaciones y sugerencias por el Departamento.

Departamento de Urbanismo

Queja 2/2019.

Asunto: molestias por ruidos en el bajo de su vivienda

Fecha: 28/02/2019

Queja presentada por parte de un vecino sobre molestias por ruidos en la carnicería del bajo de su vivienda, que lleva sufriendo desde hace años y que todavía a fecha de hoy siguen sin solucionarse a pesar de que mediante escrito de fecha 25/1/2017, por parte del Departamento de Urbanismo se le comunicó que se iban a tomar medidas para su solución.

En fecha 28/02/2019 solicito informes tanto al Departamento de Urbanismo, a fin de que me informaran sobre las actuaciones que se

podieron seguir en su día, a raíz de su reclamación, así como a la Policía Local, a fin de que me informaran sobre las actuaciones que se pudieron llevar a cabo cuando el instante, requirió al departamento de Policía a fin de que se personaran en el bajo de su domicilio por las molestias que le ocasionaban los aparatos de frío existentes.

La Policía Local en fecha 11 de marzo de 2019 me comunica entre otros:" que acudieron al domicilio del instante, en fecha 21 de febrero de 2019, al recibir una llamada del mismo, que en el momento de su personación en su domicilio, los agentes no apreciaron las molestias que les indicaba, a lo que les refiere que el motor se para y se pone en marcha a ratos; con lo cual le indican los trámites a seguir ya que tiene un expediente abierto en el Departamento de Urbanismo ".

En fecha 26 de abril de 2019, por el Departamento de Urbanismo, se me remite informe en el que entre otros apuntes me refieren que "en fecha 25 de marzo la policía local realiza inspección, que el local dispone de una máquina de aire acondicionado cuya unidad exterior incumple las normas urbanísticas, que las instalaciones del establecimiento ya han sido objeto de otras quejas, que en fecha 25/1/2017, se emitió informe en el que se indicaban una serie de medidas correctoras a tomar. Seguidamente se indica que se deberá cambiar la ubicación de la unidad exterior de aire acondicionado y que se deberá hacer una auditoría acústica de los valores límites del nivel de recepción sonoras fijados en las normas así como se incluirá todas las instalaciones de la actividad en funcionamiento simultáneo, en particular los compresores de la cámara frigorífica, vitrina y unidad de aire acondicionado una vez esté reubicada"

De estos informes di traslado al interesado, a fin de que en su caso hiciera las alegaciones que estimase oportunas, sin que me conste que las haya realizado.

Dado que no se si han solucionado o no los temas vistos en esta queja he estimado oportuno recomendar al Departamento de Urbanismo que tome las medidas que estime necesarias para poder resarcir a este vecino de las molestias que le son ocasionadas, llevando a efecto la auditoría acústica que recomiendan.

Y al mismo tiempo le he sugerido que cuide que los requerimientos que se hagan a empresas y a particulares, se cumplan, si fuera necesario, con la imposición de multas o con la suspensión de la actividad en tanto no se corrijan los defectos denunciados.

Esta queja fue resuelta en 04/06/2019

No he tenido contestación por lo que no se si fueron aceptadas mis recomendaciones y sugerencias por el Departamento.

Queja 3/19.

Asunto: Reclama contestación a su solicitud de la renta valenciana de inclusión

Fecha: 11/04/2019

Queja presentada ante esta Sindicatura, por parte de una cina que según manifiesta, en fecha 01/10/2018, se le concedió el derecho a la RENTA VALENCIANA DE INCLUSION y que a fecha de la presentación de la queja todavía no había recibido respuesta.

Asimismo manifestaba que había hecho el cambio de DNI y cuenta bancaria, habiendo comunicado estos cambios en su día.

La Sindicatura Municipal de Agravios de Burjassot, al ser una institución que tiene por misión velar por los derechos de los ciudadanos/as en relación con la actuación de la Administración municipal y de los organismos administrativos que dependen, así como de las empresas públicas con capital que pertenecen total o parcialmente al Ayuntamiento, y de los concesionarios de los servicios públicos municipales. Por lo que a la vista de estas normas, la queja no reúne los requisitos exigidos por las normas reguladoras de esta Sindicatura, la misma no se puede admitir a trámite.

Siendo que en su caso, sería competencia de la Sindicatura de Greuges de la Comunidad Valenciana, remito la queja y mis actuaciones a dicha Sindicatura a fin de que le den el trámite que estimen oportuno.

Inadmitida en 11/4/2019 por ser incompetente esta Sindicatura, remitida al Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Departamento de Urbanismo

Queja. 4-2019.

Asunto: reclama concesión licencia terraza

Fecha: 16/4/2019

En fecha 1/4/2019 una vecina ha presentado una queja dirigida a esta Sindicatura porque en fecha 25/9/2018, solicitó cambio de titularidad de la licencia ocupación con mesas y sillas en una calle de Burjassot, de un establecimiento público. En fecha 4/10/2018, presentó documentación para unir a su expediente.

En fecha 29/1/2019, pagó la tasa correspondiente para la ocupación de terreno de uso público con mesas y sillas.

Al parecer debido a algun tipo de información errónea o malentendido no le explicaron una vez pagada dicha tasa, a donde debía de llevar esta documentación, por lo que al parecer no le ha sido concedido dicha licencia.

Si bien, con la aprobación, en estos días últimos de la nueva Ordenanza reguladora de la ocupación del dominio público municipal sí que podría ser posible esta autorización, ya que la misma prevee casos como este, por lo tanto veo una puerta abierta a su solución ya que el departamento de Urbanismo con esta aprobación, ha hecho que sea factible que otros profesionales que se encuentren en la misma situación puedan regularizarla.

Pero también estimo oportuno SUGERIR al Departamento de Urbanismo que en la medida que sea posible a tenor de la aprobación de este nuevo reglamento, y ya que la instante tiene pagadas las tasas, se le pueda conceder su licencia de terraza, a fin de que su negocio se vea entorpecido el menor tiempo posible.

Esta queja fue resuelta en 04/06/2019

No he tenido contestación por lo que no se si fueron aceptadas mis recomendaciones y sugerencias por el Departamento.

Departamento de Urbanismo

Queja. 5-2019.

Asunto: reclama cedula de habitabilidad para un bajo

Fecha: 16/4/25019

Queja presentada por parte de una vecina, en fecha 15/4/2019 manifestando que en fecha 05/10/2018, presentó solicitud de cédula de habitabilidad para un bajo de su propiedad sito en la calle -----, aportando a su reclamación recibos de agua, luz, contribución de IBI.

Refiere que no ha obtenido respuesta por parte del departamento de Urbanismo.

Sin embargo el departamento de Urbanismo ha aprobado definitivamente el nuevo Plan General, tras ser aprobado provisionalmente por el Pleno del Ayuntamiento de Burjassot el pasado día 8 de abril y ser ratificado en el pleno de fecha 8 de mayo, después de realizar modificaciones al plan motivadas por los anteriores acuerdos de la Comisión Territorial de Urbanismo de Valencia y los informes de las administraciones sectoriales recibidos durante su tramitación se alcanzó la aprobación definitiva del Plan.

Este Plan permitirá la implantación de viviendas en las plantas bajas de los edificios plurifamiliares, ofreciendo alternativas habitacionales a las personas con movilidad reducida.

Por lo que se ha resuelto favorablemente el tema que tenía pendiente la instante de esta queja y que ya podrá pedir su tan solicitada cédula de habitabilidad.

Fue resuelta en 21/05/2019

No he tenido contestación por lo que no se si fueron aceptadas mis recomendaciones y sugerencias por el Departamento.

Policía Local de Alboraiá

Queja. 6/2019.

Asunto: reclamación multa

Fecha: 24/04/2019

Queja presentada por un vecino, sobre una reclamación de una multa que se le impuso por parte de la policía local de Alboraiá, cuando aparcó en sitio reservado para minusválidos y por error puso la tarjeta de su madre que también es minusválida, en lugar de la suya, llevándose el coche la grúa, teniendo que pagar la tasa correspondiente para poder retirarlo. Posteriormente hizo saber a la policía el error sufrido mediante un recurso. Le dijeron que estaba todo arreglado, pero tiempo después le embargaron la multa sin previo aviso, por lo que reclama estas cantidades.

La Sindicatura Municipal de Agravios de Burjassot, al ser una institución que tiene por misión velar por los derechos de los ciudadanos/as en relación con la actuación de la Administración municipal y de los organismos administrativos que dependen, así como de las empresas públicas con capital que pertenecen total o parcialmente al Ayuntamiento, y de los concesionarios de los servicios públicos municipales. Por lo que a la vista de

estas normas, la queja no reúne los requisitos exigidos por las normas reguladoras de esta Sindicatura, la misma no se puede admitir a trámite.

Inadmitida en 24/4/2019 por ser incompetente esta Sindicatura y remitida al Defensor del Vecino de Alboraiá.

Departamento de Urbanismo

Queja 07/ 2019.

Asunto: molestias por ruidos en el bajo de su vivienda

Fecha: 10/07/2019

Queja presentada en fecha de hoy, por parte de un vecino sobre molestias por ruidos en la carnicería, que se encuentra debajo de su vivienda y que lleva sufriendo desde hace años y que todavía a fecha de hoy siguen sin solucionarse a pesar de que ya presentó otra queja por todos estos hechos anteriormente y también porque por parte del Departamento de Urbanismo se le comunicó que se iban a tomar medidas para su solución, pero que siguen sin solucionarse a día de hoy.

También presentó anteriormente otra queja, por los mismos ya que no se solucionó nada a pesar de que se recomendaba y sugería a dicho Departamento que se tomaran medidas para la solución de estos problemas.

En fechas 10/07/2019 y 17/07/2019, solicito informes al Departamento de Urbanismo, a fin de que me informen sobre las actuaciones que se han podido llevar a cabo en relación a los hechos referidos, pero a fecha de hoy no me han contestado.

El Departamento de Urbanismo, en la anterior queja, emitió informe en el que referían que por parte de la policía local se había realizado inspección indicando que el local disponía de una máquina de aire acondicionado y que su unidad exterior incumplía las normas urbanísticas y que las instalaciones del establecimiento ya habían sido objeto de otras quejas y se indicaban una serie de medidas correctoras a llevar a cabo. Así

como indicaban que deberían de cambiar la ubicación de la unidad exterior de aire acondicionado, además de que se debería hacer una auditoría acústica de los valores límites del nivel de recepción sonoras fijados en las normas así como incluir todas las instalaciones de la actividad en funcionamiento simultáneo, en particular los compresores de la cámara frigorífica, vitrina y la unidad de aire acondicionado.

Así también en el informe aportado por el instante y emitido por el Departamento de Urbanismo, el 23 de junio de 2017, entre otros manifestaban, "" ...los antiguos inquilinos del bajo han renunciado a continuar con la actividad, que venían desempeñando, dado que al parecer, no les interesaba realizar los trabajos de adecuación que se les requería. En estos momentos, el bajo está cerrado a la espera de ser vendido o alquilado. Los trabajos que tendrían que realizarse son: bajar el ventilador de aire caliente que está en el altillo, justo encima de la cámara, bajar el motor de la cámara y el de la vitrina al suelo, sobre una plataforma con muelles, para que no vibre, además de colocarlos en cajones de insonorización para evitar el ruido que sobrepasa el nivel legalmente admisible cuando está en funcionamiento....., todo lo demás es competencia de Sanidad...""

Parece ser que nada de lo indicado en los informes se ha llevado a cabo, porque las molestias siguen igual.

Por lo tanto RECOMENDAR DE NUEVO al Departamento de Urbanismo que tome las medidas que estime necesarias para poder resarcir a este vecino de las molestias que le son ocasionadas, llevando a efecto la auditoría acústica recomendada.

Y también SUGERIRLE, que cuide de que los requerimientos que se hagan a las empresas y a los particulares, se cumplan, si fuera necesario, con la imposición de multas o con la suspensión de la actividad en tanto no se corrijan los defectos denunciados.

Y en si es posible dote de medios humanos y materiales este departamento para que se pueda garantizar una rápida solución a los problemas que sufre la ciudadanía.

Admitida y resuelta en 20/11/2019.

No he tenido contestación por lo que no se si fueron aceptadas mis recomendaciones y sugerencias por el Departamento.

Departamento de Intervención- Responsabilidad patrimonial

Queja. 8/2019.

Asunto: reclama responsabilidad patrimonial por caída en la vía pública

Fecha: 18/07/2019

Queja presentada ante esta Sindicatura, por parte de una vecina, refiriendo que en fecha 2 de octubre de 2017 solicitó del Departamento de Intervención, responsabilidad patrimonial por caída en vía pública, en la calle Jorge Juan de Burjassot y que hasta el momento de la presentación de su queja, no había tenido respuesta a su petición.

En el informe que se me remite, entre otros puntos refieren: "se solicita por el Instructor del procedimiento Informe de servicio a la Brigada de Obras. Tras ser rechazado el encargo a través del programa TAO 2, se solicita nuevamente Informe por correo electrónico, sin que se emita Informe por el servicio interesado hasta la fecha" e "Iniciado el procedimiento, en fecha 28/6/2018, el Instructor del expediente requirió de subsanación a la reclamante, con la advertencia de que, si no subsanaba 2 documentos requeridos, se le tendría por desistida de su reclamación, archivándose sin más trámite." y también, "el presente expediente se tramitaba de forma acumulada junto con otros expedientes en los que se ha producido desistimiento de los interesados," y también, "Tener por desistida a D^a, en la reclamación por daños al sufrir una caída en c/ Jorge Juan."

Pregunté al Departamento de Intervención, por los documentos requeridos y me refieren que se trataba de que especificara los gastos que tuvo y explicara como ocurrió la caída.

En la instancia fechada el 2 de octubre de 2017 y dirigida al Ayuntamiento de Burjassot constaban los datos de la instante, la forma en que ocurrió la caída y los partes médicos, lo que faltaba era la cantidad que quería como indemnización.

He estimado oportuno RECOMENDAR AL DEPARTAMENTO DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL-INTERVENCION DEL AYUNTAMIENTO DE BURJASSOT proceda en lo sucesivo a resolver las reclamaciones que le lleguen en debida forma y no deje que el silencio administrativo, en su efecto desestimatorio, sea la finalización de la mayoría de ellas.

Y en su caso dote de medios humanos y materiales este departamento para que se pueda garantizar una más rápida solución a las reclamaciones de la ciudadanía en general.

Así como si todavía fuera posible, pues ignoro los plazos que puedan quedar pendientes todavía, retomar la tramitación de esta reclamación y dar una solución más digna y adecuada a la instante.

Admitida y resuelta en 3/10/2019.

En relación a esta queja el Departamento de Responsabilidad Patrimonial me contesta lo siguiente en fecha 23/10/2019: "Este expediente ya ha sido informado previamente desde el Departamento de Responsabilidad Patrimonial. En el Informe de la Sindica se mezclan conceptos jurídicos y opiniones que no responden a la realidad. La reclamante ha decaído en su derecho por no atender el requerimiento de subsanación para continuar con el procedimiento. Esta situación nada tiene que ver con el silencio administrativo. La Administración ha cumplido con su obligación de resolver y notificar al interesado lo procedente. Por otro lado, la institución de la Responsabilidad Patrimonial es una de las escasas en las que, expresamente, queda regulado el silencio administrativo, por razones evidentes para el tráfico jurídico."

Por lo que creo que no ha aceptado mis recomendaciones y sugerencias

Departamento de Urbanismo

Queja. 9/2019.

Asunto: solicitan permisos supresión terrazas y exceso de ruidos

Fecha: 03/09/2019

Queja presentada ante esta Sindicatura, por parte de la Asociación de vecinos ----- basada en los siguientes hechos:

Desde el año 2017 y hasta el día de hoy, están solicitando mediante escritos y otras veces de forma personal con la Alcaldía y con la Policía Local, que se tomen medidas en relación con las terrazas que existen en diversos bares de la calle Guillen de Castro, ya que en su opinión exceden el ruido permitido, así como tienen que soportar la clientela que las frecuenta.

En el año 2018, mediante escrito y con gran número de firmas de los vecinos, solicitaron la eliminación de dichas terrazas, sin que tuvieran respuesta.

También que se iba a hacer una sonometría, para evaluar el nivel sonoro de estas actividades, pero que no se ha llevado a cabo, así como también pidieron a la Policía Local, detalle de denuncias y llamadas efectuadas por los vecinos desde el año 2016 y que tampoco han tenido respuesta.

Asimismo manifiestan que por parte de la Alcaldía hasta el momento de la presentación de la queja, no han tenido respuesta al compromiso que llegaron en su día verbalmente por lo que no se ha dado solución a su problema.

Solicité en fecha 03 de septiembre de 2019 informe tanto a la Alcaldía como a la Policía Local.

El 10 de octubre de 2019, por parte de la policía local se me remite respuesta contestando a mi petición, no así desde Alcaldía, hasta el momento de elaborar este informe.

En el informe policial me refieren que"tras escuchar las quejas de los portavoces, se ha procedido a incrementar la presencia policial en la zona, con órdenes de servicio específicas,...., se han realizado inspecciones conjuntas con Policía Autonómica y con la Inspección de Trabajo,....que se está gestionando la licitación de la reparación del sonómetro y se procederá a realizar la sonometría aleatoriamente, en el momento en que esté disponible el medidor,...en cuanto a las llamadas se han efectuado 3, en el año 2016; 15 en el 2017; 18 en el 2018 y 9 en el 2019"

De este informe di traslado a la interesada, dado que alcaldía todavía no me había facilitado el suyo, para que si lo consideraba, hiciera las alegaciones que estimase oportunas, sin que hasta el momento me conste que haya hecho alguna.

Lo reclamado parece que no ha sido resuelta totalmente por la Administración, ya que a pesar de que se hayan podido hacer más controles por los diversos cuerpos de policía, no se ha podido medir el nivel sonoro por cuestiones técnicas y tampoco se ha cumplido con las medidas que deben de regir la convivencia entre los vecinos y la instante no me ha hecho llegar dato alguno, por lo que no puedo asegurar si hay o no actividad municipal para que cesen estas molestias,

Si fuera el caso podría derivar en actuaciones judiciales por inactividad municipal, petición de responsabilidad patrimonial y por posible ilícito penal.

Esta Sindicatura considera que la escasa información que me ha sido facilitada, no evidencia como ha sido la actuación del servicio municipal, puesto que no sé si se ha ofrecido un trato justo y equitativo tanto a los titulares de las actividades de restauración de la calle referida como a los vecinos de la misma.

Por lo tanto y a la vista de todo ello, estimo oportuno RECOMENDAR AL AYUNTAMIENTO DE BURJASSOT proceda en lo sucesivo a cumplir y hacer cumplir la normativa en materia de lucha contra la contaminación acústica y de protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía.

Admitida y resuelta en 19/12/2019.

No he tenido contestación por lo que no se si fueron aceptadas mis recomendaciones y sugerencias por el Departamento.

Departamento de Servicios Sociales

Queja. 11/2019.

Asunto: desatención a la ciudadanía por problemas de vivienda, ayuda de emergencia habitacionales

Fecha: 25/10/2019

Queja presentada por un vecino de Burjassot en fecha 25 de octubre de 2019 sobre desatención a la ciudadanía por problemas de vivienda, ayuda de emergencia habitacionales de Consellería y que están meses sin tramitarlas, así como las medidas locales que se aprobaron por acuerdo plenario de marzo y que no se están dando, incumpliendo todos los acuerdos de ese plenario.

Así como presenta copia de una solicitud fechada en 23/04/2019, solicitando la activación del programa para ayuda de emergencia al alquiler por los servicios sociales y que no le han contestado.

En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicité en fecha 14 de noviembre de 2019 informe al departamento de Servicios Sociales y en fecha 25 de noviembre de 2019 se me remite respuesta contestando a mi petición.

En el mismo entre otros me informan de lo siguiente "".....creación de una partida presupuestaria de al menos 150.000 Euros para familias en riesgo de desalojo o desalojadas. Creación de una bolsa municipal de viviendas de Alquiler Social, mediante una partida de al menos 25.000 Euros anuales... Aprobada moción .., el Pleno se compromete a la "constitución del Consejo Municipal de Participación Ciudadana de Inclusión y Derechos Sociales y a poner en marcha las medidas contenidas en la moción presentada" No obstante en estos momentos el Ayuntamiento se gestiona con presupuestos prorrogados del ejercicio 2017. Esta situación

imposibilita el poder destinar fondos para el desarrollo de estos acuerdos, quedando pendiente la ejecución de los mismos a través de las dotaciones presupuestarias que se establezcan en los próximos presupuestos del ejercicio 2020.... Se han tramitado hasta el mes de julio de 2019, las siguientes ayudas relacionadas con temas de vivienda: Recursos económicos dedicados a vivienda desde SS.SS (enero-agosto 2019), Un total de 68.202,30 Euros. En relación a la falta de personal en OVIHAS...., en estos momentos se encuentra en tramitación, a falta de incluir el Pliego de prescripciones administrativas y pendiente de publicación....., en cuanto a las ayudas habitaciones de emergencia ha habido un total de 27""

Entiendo de lo referido en el informe emitido por el Departamento de Servicios Sociales, que todo lo que interesa el instante en su queja está en vías de resolverse, se están dando los pasos necesarios para ello y algunas de ellas ya se han solucionado y para otras es necesario más tiempo para que su tramitación pueda llevarse a cabo, pero que espero y deseo se pueda llevar a cabo lo más rápido posible, ya que las personas que solicitan estas ayudas, están verdaderamente necesitadas y no se puede dejar a estas familias, desamparadas, sin darles una solución adecuada.

En este sentido le recomiendo y sugiero que se dé respuesta expresa a los escritos que se presenten en su departamento por la ciudadanía en general y en concreto del presentado en su día por el instante de esta queja.

Admitida y resuelta el 10/12/2019

No he tenido contestación por lo que no se si fueron aceptadas mis recomendaciones y sugerencias por el Departamento.

1. Queja constructiva presentada por e-mail.

El 02/11/2019 a las 15:46, un vecino escribió:

Hola,

Mi nombre es

Hace poco reservé una pista de tenis de sus instalaciones por internet, mediante tarjeta de crédito. No me di cuenta y cometí un error, me equivoqué de día.

Fui a modificarlo accediendo de nuevo a la página web del organismo, pero no me dejó. Por lo que llamé por teléfono al polideportivo Burjassot para que me ayudaran. Me dijeron que no había forma de cambiarlo. Que ese dinero que yo había puesto para reservar la pista se iba a perder, ya que no había forma de que me lo devolvieran.

Espero que podáis entender, que es bastante fácil equivocarse de hora/día al reservar en una de sus instalaciones, tan sólo estaría pidiendo el reembolso de dinero o el cambio al día correcto.

Gracias.

Esta ha sido mi contestación.

Hola buenos días, siento mucho lo que le ha pasado, pero yo no puedo ayudarle en eso. Hay un servicio de quejas y reclamaciones en el Ayuntamiento a donde puede dirigirse e intentar arreglarlo, de todas maneras intentaré reenviar este e-mail al servicio que le acabo de decir, por si pudieran hacer algo, aunque imagino que necesitarán todos los datos por lo que le recomiendo se dirija directamente a este servicio, pero adjuntando todos sus datos.

Espero poder ayudarle en otra ocasión.

Atentamente le saludo.

SINDICA DE GREUGES

INFORME ESTADÍSTICO GENERAL

Número de quejas presentadas en el año 2018 y resueltas en 2019

Quejas -----8

Número de quejas y consultas dirigidas a la Sindicatura de Agravios durante el año 2019.

Quejas-----12

Consultas y entrevistas-----39

Consultas por e-mail-----01

MATERIAS SOBRE LAS QUE VERSAS LAS QUEJAS PRESENTADAS:

URBANISMO-----5

RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL-----3

SERVICIOS SOCIALES-----1

TODOS DEPARTAMENTOS-----1

MULTA POR APARCAMIENTO EN ALBORAIA (Inadmitida)-----1

RETRASO EN ABONO DE LA R.V. DE INCLUSION (Inadmi-----1

PRESENTADAS A TRAVES DEL REGISTRO DE ENTRADA -----12

FORMA EN QUE TERMINÓ LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS 2019.

ADMITIDAS-----10

INADMITIDAS-----2

RESUELTAS-----8

ESTADO DE LAS QUEJAS PENDIENTES 2019

Pendiente de contestación de los departamentos a 31/12/19-----2

(Quejas números 10 y 12)

RESUMEN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES A LO LARGO DEL AÑO 2019

Visita acompañando al Esplai Les Sitges a la Expociencia.

Asimismo quiero finalizar dando las gracias a los funcionarios y demás personas que han seguido atendiéndome en mi tarea diaria y han colaborado para que las quejas que han tenido entrada en esta Sindicatura se hayan podido resolver de la mejor manera posible.

MARIA ZAPATER COSIN

Síndica de Agravios de Burjassot