



SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES

HORARI D'ATENCIÓ PERSONAL AMB CITA PRÈVIA

DIMARTS, DIMECRES I DIJOURS DE 10 A 13 HORES

[sindicaturadegreuges@ayto-burjassot.es](mailto:sindicaturadegreuges@ayto-burjassot.es)

963160500

Ajuntament de Burjassot

Plaça Emilio Castelar, 1- 46100 Burjassot

# SINDICATURA DE GREUGES DE BURJASSOT

## INFORME PER AL PLE DE L'AJUNTAMENT

### QUEIXES ANY 2019

#### PRESENTACIÓ

El Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges, especifica que s'informarà anualment abans del 31 de Març al Ple de la Corporació de les seues actuacions, presentant l'informe corresponent de tot l'any anterior complet.

Aquest informe haurà de fer-se arribar als ciutadans publicant-lo en la pàgina web i en el Butlletí municipal com a publicació especial.

La institució de la Sindicatura Municipal de Greuges és una eina al servei dels ciutadans del nostre municipi, que té la voluntat de fomentar entre els veïns i veïnes de Burjassot, d'un referent que vetle per la defensa dels seus drets i supervise a aquest efecte l'activitat de l'Ajuntament.

S'entén la creació d'aquesta figura, com una institució de mediació per a la resolució de conflictes, que incideix en la voluntat compartida de progressar cap a una major participació, i que amb objectivitat i independència, té la missió de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns i veïnes de Burjassot en relació a l'actuació de l'Administració municipal i dels organismes que depenen, servint alhora els suggeriments, resolucions i informes que emeta el Síndic o Síndica, com a pauta per a la constant millora del servei que l'Ajuntament presta a la ciutadania.

La Sindicatura Municipal de Greuges compleix les seues funcions amb independència i objectivitat, examinant i donant tràmit a les queixes que se li formulen o promovent accions per la seua pròpia iniciativa. També podrà actuar com a mediador cap a les parts enfrontades i proposar fórmules de conciliació o acord, sempre que les parts ho hagen consentit a l'inici del procés.

L'Administració municipal i, en general, tots els organismes i empreses dependents de l'Ajuntament i els concessionaris dels serveis públics municipals auxiliaran, amb caràcter preferent i urgent, el/la Síndic/a Municipal de Greuges en les seues tasques i li facilitaran tota la documentació que necessite en relació amb la queixa concreta o actuació.

Aquest informe anual el començaré exposant les queixes que van ser presentades davant aquesta Sindicatura durant l'any 2018 i que han sigut resoltes en el 2019, per a passar després a les ja presentades l'any 2019 i que han sigut resoltes així mateix.

Els informes estan publicades en la web de l'Ajuntament en l'enllaç amb aquesta Sindicatura, on es pot veure el contingut íntegre de cadascun d'ells.

Després exposaré les dades estadístiques i la situació general de l'estat en què es troben les queixes que encara estan sense resoldre, les consultes rebudes a través d'e-mail i les entrevistes personals.

Dit l'anterior, el nombre de queixes rebudes davant aquesta Sindicatura en 2019 ascendeix a un total de 12, ja que he rebut un e-mail d'un veí fent una sèrie de recomanacions, però no puc referir-me a ell com una queixa, sinó més aviat, una queixa constructiva, com la cataloga l'instant i que vaig traslladar al servei corresponent i em consta que ja es va resoldre en el seu moment, la qual cosa significa que s'ha presentat una menys que en el 2018.

Quant a les queixes presentades però no admeses han sigut un total de 2.

Les matèries que més han preocupat els ciutadans en aquest any en presentar les seues queixes a aquesta Sindicatura han sigut les relatives a sorolls en excés, olors i molèsties en els habitatges, neteja viària, mobiliari urbà en mal estat, falta de contestació a escrits, i per departaments, el d'urbanisme ha sigut el més "sol·licitat", amb cinc de les queixes, intervenció amb tres, serveis socials una, i una altra queixa, que m'és impossible catalogar-la exactament ja que es dirigeix quasi a tots els departaments.

Les de l'any 2018, es referien a multes, ordenances de mercats, neteja viària, modificació d'ordenances, molèsties per mal estat d'habitatges, contaminació acústica, problemes d'habitatges, caigudes en la via pública etc.

He de dir que algunes d'elles s'han solucionat en ser presentades davant meu i dirigir-me als diferents departaments per a interessar-me per elles.

També i molt al meu pesar, he de continuar dient que el grau de col·laboració d'algun dels departaments del Consistori amb aquesta Sindicatura no ha sigut tot el satisfactori que jo haguera volgut, ja que ha sigut molt el temps en què s'ha tardat a donar contestació a les meues sol·licituds i després d'interessar-me repetidament per aquests departaments, les he d'haver recordat per escrit i encara així, alguns d'ells ni se m'ha contestat, però malgrat tot se m'ha col·laborat alguna cosa més que l'any anterior.

Per a corroborar aquesta dada, diré que en aquest any 2019, he resolt 8 de les 13 queixes presentades en el 2018, així com 8 de les presentades en aquest any, quedant només pendent que em contesten en dos d'elles i per tant pendent també el meu informe a data 31 de desembre.

Afortunadament he de ressaltar que hi ha hagut dos departaments que m'han contestat quasi, quasi, automàticament, res més rebre la meua sol·licitud, per la qual cosa els estic molt agraïda.

En alguna de les queixes presentades, he hagut d'esperar més del que jo haguera volgut, (mesos) per a intentar fer un informe en condicions, ja que d'una altra manera no hauria sigut possible fer cap mena de valoració sobre aquest tema, però en altres casos, en els quals no se m'ha contestat, he hagut de fer els meus informes amb les dades que em donen els instants, però sense conèixer els arguments contraris, i fins i tot després de comunicar el meu informe definitiu, per dir-ho així, i amb això el tancament de la queixa, no se'm contesta, ni tan sols amb un "OK, LLEGIT".

La veritat es que he de dir que hi ha hagut dos departaments que sí m'han contestat i m'han donat la seua opinió en rebre el meu informe final però m'haguera agradat que hagueren sigut alguns més. Opinió que podran veure al final dels informes corresponents. Però hi ha hagut un departament que en rebre'l, m'ha contestat el següent "no és assumpte de la meua competència, desconec a l'interessat i ha de tractar-se d'un error d'assignació". ¿é

He de dir que el grau d'acceptació dels diversos departaments als quals m'he dirigit amb el resultat dels meus informes, ha sigut mínim sota el meu punt de vista, ja que solament ha sigut un el que ha acceptat els meus

suggeriments, encara que també afegir que no sempre que s'accepten els meus suggeriments i recomanacions, implica el seu compliment, per la qual cosa continuaré esforçant-me perquè un dia pugui comprovar l'efectiu i real compliment d'aquestes.

Enguany he tingut 39 entrevistes personals, 12 més que l'any anterior, així i tot estem una mica pel baix. Continue reiterant, que caldria donar una major publicitat i visibilitat a aquesta Sindicatura perquè tots els ciutadans puguin saber de la seua existència.

Seria important contribuir a mantindre la imatge d'utilitat d'aquesta, ja que els veïns que se senten indefensos en els seus drets o pensen que no se'ls ha respost com ells volien en les seues reclamacions, necessiten, saber de la seua existència per a després poder confiar que siga útil i acudir a ella.

D'una altra manera no es pot obstaculitzar la meua labor, no contestant als encàrrecs que faig als diferents departaments ja que així no és possible fer el treball en condicions.

Per això apel·le als components del Ple als qui va dirigit aquest informe final a fi que prenguen mesures en la seua conseqüència i es recolzen les meues sol·licituds i així el meu treball pugui ser més eficaç.

Les resolucions que dicta aquesta Sindicatura, de tots és sabut que no tenen força de compliment, no puc obligar al fet que es complisquen, però això sí, espere, que les reclamacions de la ciutadania, en el seu conjunt, puguin aconseguir un alt grau de veu perquè es puguin sentir i així el Consistori pugui obrar en conseqüència.

Per a concloure el present informe donaré compte de les actuacions en les quals he participat.

## ACTUACIONS DE LA SINDICATURA

Queixes pendents de l'any 2018 i resoltes en 2019.

Un total de-----8

I són les següents:

Departament d'Urbanisme

Queixa Número. 4-18

Assumpte: molèsties, sorolls, males olors en el seu habitatge

Data: 09/05/2018

Queixa presentada per un veí, que en data 24 de maig de 2017 va comunicar al Departament de Medi Ambient, que el bar que té davall del seu habitatge, li ocasionava molèsties que afectaven el seu benestar, com ara els fums de la cuina, el soroll de l'aire condicionat, mals olors provinents dels banys i sol·licitava s'inspeccionara el local, revisant els seus banys, les eixides de fums i el funcionament de l'aire condicionat.

En aquest sentit i a fi de contrastar l'escrit presentat, vaig sol·licitar en data 10/05/2018 informe al departament d'Urbanisme i Medi Ambient i en data 05/07/2018 se'm remet resposta contestant a la meua petició.

En aquest informe se'm refereix el següent: que s'ha anat a inspeccionar el lloc i que la xemeneia no estava situada conforme a les normes previstes en el Pla General d'ordenació urbana, aprovat definitivament el 27 de setembre de 1990 i que havia de requerir-se al titular de l'activitat, a fi que esmenara aquesta deficiència. No fa cap al·lusió quant a la resta de la reclamació, sobre les males olors i els sorolls.

He estimat oportú RECOMANAR AL DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT I URBANISME procedisca a adoptar les mesures necessàries perquè s'eliminen la totalitat de les molèsties que per sorolls i mals olors està suportant tant l'autor de la queixa com la seua família.

També RECOMANAR al Departament de Medi Ambient i Urbanisme, que continue posant les mesures necessàries per a reduir al màxim possible les molèsties acústiques denunciades en llaures a garantir el respecte en tot moment dels límits màxims de decibels permesos, així com reduir les mals olors ocasionades.

Al mateix temps li he SUGGERIT, cuidar que els requeriments que es facen tant a empreses com a particulars, es complisquen, si fora necessari, amb la imposició de multes o amb la suspensió de l'activitat en tant no es

corregisquen els defectes denunciats. I en el seu cas dote de mitjans humans i materials aquest departament perquè es pugui garantir una més ràpida solució als problemes que pateix la ciutadania.

Aquesta queixa va ser resolta en 05/06/2019

No he tingut contestació pel que no se si van ser acceptades les meues recomanacions i suggeriments pel Departament.

---

Departament de Multes i Exaccions i Tresoreria

Queixa. 5-2018

Assumpte: reclamació multa imposada indegudament

Data: 29/05/2018

Queixa presentada per part d'una veïna que manifestava que en data 15/10/2011 va abonar la taxa de 140 euros perquè un conegut seu, poguera recollir el cotxe que la grua municipal retirava per estar mal aparcad. Ja que en aqueix moment aquest senyor no disposava de diners i necessitava retirar el cotxe per motius de treball, cosa que va fer amb posterioritat, en el moment en què la instant de la queixa va abonar la taxa corresponent.

Ella refereix en diverses ocasions que no era ni la conductora ni la propietària del vehicle multat, però encara així es va seguir el procediment en contra d'ella

Adjuntava butlletí de la policia local i còpies dels escrits que va presentar en el seu moment davant l'Ajuntament de Burjassot, al·legant que va pagar la taxa per retirada del vehicle que ascendia a 140 euros. En aquest butlletí es reflecteix que ho retira la promotora de la queixa, encara que ella ho nega. En un d'aquests escrits amb data 2/11/2011 i registre d'entrada número----- consta que va presentar al·legacions davant la Policia local, juntament amb el propietari del vehicle, en el qual

manifestaven, "que la taxa era excessiva, que no interrompia la circulació, encara que si a un veí i al seu cotxe i que havien testimonis d'això, en el mateix continua reiterant la devolució de l'import del pagament de la grua, que no interrompia mai la circulació i que era conductor professional." Adjunta còpia d'un altre escrit presentant recurs extraordinari de revisió davant el Ministeri de Justícia de data 17/11/2013, sense que conste la resolució que va poder dictar aquest Tribunal. Aporta també còpia d'un escrit, signat pel propietari, presentat amb data de 21 d'agost de 2013, sol·licitant l'anul·lació de la reiterada sanció i, és en aquest escrit, on afirma que és ell, el propietari i únic conductor del vehicle i que s'anul·le la sanció a nom de la instant per no ser ella la infractora.

En aquest sentit i a fi de contrastar l'escrit presentat, vaig sol·licitar en data 6/06/2018 informe al departament de Multes i Infraccions de l'Ajuntament de Burjassot i en data 11/07/2018 se'm remet resposta contestant a la meua petició.

D'aquest informe s'ha donat trasllat a la interessada, a fi que si ho considerava oportú, fera les al·legacions que estimara oportunes.

Així mateix considerava important saber si l'escrit aportat, que va ser presentat i signat pel propietari del vehicle es va resoldre pel departament de Tresoreria, per a això li vaig sol·licitar informe igualment. (Sense contestar)

En data 1/08/2018, la instant, em presenta escrit d'al·legacions a l'informe remès pel departament de multes, insistint que la denúncia és errònia, que no hi ha fets provats, que tant la notificació i sanció és errònia, que no es pot aplicar en aquest cas el R.D 1428/2003 del 21 de novembre, del RD 6/2015 de 30 d'octubre, i, que per part del policia que va posar la denúncia no es va identificar degudament a l'infractor, per la qual cosa no es va complir l'art. 87, que la resposta de l'Ajuntament també és errònia on diu "que aquesta va poder i va deure identificar al supòsit infractor", quan en realitat va ser el policia el que va estar parlant amb ell i va poder identificar-lo perfectament. I que ella només va entrar en la qüestió entre ells per a ajudar, per a pagar la retirada del vehicle ja que aqueixa persona no disposava de diners.



A la vista d'aquestes al·legacions, vaig estimar oportú traslladar aquestes al·legacions al departament de multes, perquè m'informaren sobre aquests fets, però no se m'ha donat resposta.

La imposició de la multa a què ens referim i els tràmits posteriors, considere que s'ha fet al revés del que especifica l'art. 69 del Reial Decret Legislatiu 6/2015 de 30 de novembre, sobre Trànsit, circulació de Vehicles de Motor i Seguretat Viària, que ha fixat clarament tota la qüestió relativa a la necessitat que es procedisca a l'exacta identificació del conductor que és l'autor de la infracció, a fi que li arribe la notificació de la denúncia si no s'ha pogut verificar en l'acte. I això, a fi que el titular del vehicle que conste en les dades registrals de Tràfic puga acceptar senzillament la infracció comunicada, o si està en contra, efectuar al·legacions, aportar proves, o simplement tindre l'oportunitat d'identificar amb exactitud al verdader autor de la infracció, per la qual cosa a l'ometre esta notificació al propietari tota la tramitació posterior es va realitzar de forma errònia.

I quan el propietari del vehicle infractor, va presentar escrit dient que era èl l'únic conductor i el propietari del referit vehicle haguera sigut oportú que s'haguera contestat a este escrit en compliment de l'obligació que es disposava en el derogat actualment art. 42.1 de la Llei 30/1992 de 26 de novembre de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i Procediment Administratiu Comú, però vigent en aquell moment, ja que en realitat el que estava demanant en el seu escrit, era que es revocara este acte desfavorable.....

Les dades reals de la denuncia entre altres que figuren en l'expedient i que són els següents:

data de la denúncia el dia .....15/10/2011,  
data del pagament de la retirada del vehicle.....16/10/2011,  
data escrit demanant la devolució del pagament de la grua .....2/11/2011,  
data embargament de 234,50 Euros.....6/08/2013,  
data escrit demanant anul·lació multa .....21/08/2013,

Pel que entenc (s.e.u.o) que quan el propietari del vehicle infractor, va presentar escrit, (21/08/2013) , dient que era ell el propietari i conductor i sol·licitant així mateix que s'anul·lara la infracció a la instant, encara no estava prescrit. Ja que de conformitat amb la Llei General Tributària el dret a sol·licitar la devolució d'ingressos indeguts prescriu al cap de 4 anys i era indegut cobrar a la persona equivocada.

He suggerit al departament de Multes i Exaccions de l'Ajuntament de Burjassot, que en endavant es tracte d'identificar perfectament als propietaris dels vehicles infractors, perquè siguin ells els que manifesten si conduïen o no aquests vehicles. I si encara fora possible, retrotraure les actuacions i tornar a començar l'expedient sancionador, respectant les formes i garanties dels interessats.

Aquesta queixa va ser resolta en data 10/04/2019.

No he tingut contestació pel que no se si van ser acceptades les meues recomanacions i suggeriments pel Departament.

---

Departament de Mercats i Promoció Econòmica

Queixa: 6/2018.

Queixa a l'ordenança del mercat

Data: 07/06/2018

Queixa que es presenta sol·licitant expressament la revisió dels acords plenaris, la nova Ordenança Municipal Reguladora del Mercat Municipal i el conveni subscrit al seu dia entre la Generalitat i l'Ajuntament de Burjassot, per a comprovar que no siguin vulnerats els drets de les persones que ostenten les concessions del Mercat Municipal, en existir la possibilitat que s'estiga vulnerant el conveni que l'Ajuntament de Burjassot va subscriure amb la Generalitat, també perquè no es pot garantir les futures concessions o bé es puga incórrer en pèrdues econòmiques i despeses per a les arques públiques i per tant els drets dels ciutadans de Burjassot, a més de que l'emplaçament del Mercat Municipal al carrer

Pintor Goya -Avda. Verge del Cap, a Burjassot, en comptes del seu emplaçament en la Plaça Baltasar Mallent, deixa de ser temporal per a passar a ser permanent ( després de la consulta entre els comerciants) i que l'ús de l'antic emplaçament no es destinarà a labor comercial ( una segona consulta a tota la ciutadania).

A més dels diners que va costar la construcció de l'estructura, de les reformes posteriors i de les noves obres d'adequació, que foren nombroses així com la instal·lació d'un caixer automàtic. Tot això va costar al voltant de 700.000 euros i que estarien perduts.

En aquest sentit i a fi de contrastar l'escrit de queixa, vaig sol·licitar informe al departament de Mercats i finalment en data 5/12/2018 se'm remet resposta contestant a la meua petició.

En aquesta resposta es diu:

"L'Ordenança Municipal de Mercats va ser aprovada en el Ple Municipal en sessió de 28 de novembre de 2017 i va ser publicada al Butlletí de la Província (BOP) núm. 236 de data 12 de desembre 2018 i exposada al tauler d'anuncis municipal. Haurien al·legacions de ----- data 10 de gener de 2018 que foren tractades en Comissió Informativa de Promoció Econòmica de data 18 d'abril de 2018 i l'Ordenança Municipal de Mercats va ser aprovada definitivament en el Ple Municipal en sessió de 24 d'abril de 2018. A la Comissió Informativa de data 18 d'abril de 2018 es donaren per part del Regidor de Mercats les explicacions pertinents respecte a les al·legacions rebutjades i a les acceptades. El mateix va passar al Ple Municipal de 24 d'abril de 2018. No obstant això, i amb referència als articles 51,61 i 65 de l'Ordenança Municipal de Mercats, citats a l'escrit de la Sindicatura de Greuges, on es parla de les contribucions dels venedors a les despeses ocasionades per les millores a les seues concessions, cal dir dues coses:

1. Fins al dia de hui no s'ha cobrat des de l'Ajuntament cap quantitat als venedors en concepte d'obres de millora atés que les obres que estan fent-se en els últims mesos i anys es consideren que són obres necessàries per poder convertir l'edifici del Mercat Municipal de Provisional a Definitiu. Aqueixes obres no estan encara finalitzades. L'Ajuntament ha entés que els

espais físics de les concessions individuals i l'espai físic de l'edifici del Mercat Municipal de l'Almara en general havien de tindre unes condicions apropiades i dignes i que les obres necessàries havien de ser finançades pel propi Ajuntament.

2. El text de l'articulat en qüestió s'ha deixat per a possibles trasllats o reformes acordades amb els concessionaris, l'Equip de Govern Municipal entén que una millora de l'espai físic de les concessions que afavorirà a aquestes, haurà de ser també finançada per aquesta concessió”.

D'aquest informe s'ha donat trasllat al promotor de la queixa perquè si ho considerava oportú, fera les alegacions que estimara oportunes, sent que en el moment de fer aquest informe no ha fet cap.

Per tant he recomanat al Departament de Mercats i Promoció Econòmica que abans de començar qualsevol tipus de reforma en un sòl que no siga de la seua propietat, es notifique aquesta circumstància al seu propietari, perquè es compte amb el seu beneplàcit.

I així mateix li he suggerit igualment, que informe a l'Àrea corresponent de la Generalitat, de les obres que s'estan duent a terme.

Aquesta queixa es va resoldre el dia 05/02/2019.

Van ser acceptades les meues recomanacions i suggeriments pel Departament.

-----

Departament de Mercats i Promoció Econòmica

Queixa. 7/2018.

Assumpte: Queixa a articles 51,61 i 65 de l'ordenança del Mercat Municipal

Data 07/06/2018

Queixa que es presenta sol·licitant expressament la revisió dels acords plenaris, la nova Ordenança Municipal Reguladora del Mercat

Municipal per a comprovar si els drets de les persones que ostenten les concessions del Mercat Municipal es veuen vulnerades en traslladar a les comerciants despeses estructurals i no directament relacionades amb la seua activitat.

També que l'emplaçament del Mercat Municipal al carrer Pintor Goya-Avda. Verge del Cap, a Burjassot, en comptes del seu emplaçament en la Plaça Baltasar Mallent, deixa de ser temporal per a passar a ser permanent.

En data 28 de novembre de 2017, en sessió ordinària de ple l'Ajuntament de Burjassot s'aprova la nova Ordenança Reguladora del Mercat Municipal. Entre les modificacions presentades a l'antiga ordenança es troben els articles 51,61 i 65, que poden atemptar contra els drets dels comerciants. També que tenint en compte aquests articles, es carrega sobre els comerciants unes despeses de les quals no són directament responsables. Si els comerciants hagueren de pagar per les qüestions assenyalades en els referits articles, atemptaria directament contra els seus drets, com a titulars de les concessions.

A la vista de tot l'actuat en el meu expedient, estimo oportú dir que el Departament de Mercats, Promoció Econòmica, va realitzar els seus tràmits adequadament i procedir a l'arxiu de la present queixa quant al relatiu a l'aprovació de la nova ordenança de mercats.

Si bé quant al relatiu a les obres en un sòl del qual no és titular he de recomanar a aquest departament que, abans de començar qualsevol tipus de reforma en un sòl que no siga de la seua propietat, es notifique aquesta circumstància al seu propietari.

Aquesta queixa es va resoldre el 5/02/2019

Van ser acceptades les meues recomanacions i suggeriments pel Departament.

-----

Departament de Mercats i Promoció Econòmica

Queixa. 9-2018

Assumpte: reclamació taxes mercat i compensació obres

Queixa que es formula en relació amb diversos punts relacionats amb l'activitat del Mercat Municipal i amb els que no està conforme. Referix en el seu escrit que se li va adjudicar provisionalment una parada del mercat municipal, per jubilació de ----- . Per mitjà de concurs, se li va adjudicar definitivament el lloc. Posteriorment, se li reclamen les taxes del mateix per import de 2.049,09 Euros, presenta recurs i se li desestima, sent-li posteriorment notificat el procediment de constrenyiment. Se li embarga el pagament de la devolució del IRPF, per l'impagament de quotes mensuals pactades anteriorment. Que la quantitat embargada de 801,22 Euros, segons manifesta, erròniament, no li ha sigut tornada, reclama esta quantitat i sol·licita que s'estudie el pagament de la taxa recorreguda i que com es van a executar obres en el dit mercat i es van a haver de suspendre les activitats comercials, demana que la possible compensació que els poguera correspondre s'abone amb la mateixa rapidesa amb què s'apliquen els recàrrecs en els procediments de constrenyiment.

Pareix que a resultes de les meues sol·licituds en relació amb la interposició de la queixa, el departament de Tresoreria ha resolt els temes que eren objecte la mateixa i també que la interessada està conforme amb ells, perquè si no és així, entenc que haguera fet alguna al·legació i no ho ha fet.

Per tant i a la vista de tot això, he de donar per finalitzada la present i procedir al seu arxiu.

Va ser resolta en 09/04/2019

No he tingut contestació pel que no se si van ser acceptades les meues recomanacions i suggeriments pel Departament.

---

Departament de Servicis Municipals

Queja. 10/2018

Assumpte: Molèsties pel soroll de la neteja i situació dels contenidors de fem.

Queixa presentada per part d'un veí per trobar que els camions de neteja en el cantó del seu carrer, provoquen un excessiu soroll, ja que ho fan en dissabtes, sobre les 6:10 del matí i no els deixen descansar. També que en relació als contenidors de fems del dita carrer, els operaris després de buidar-los, els acosten tant a les voreres que després no poden xafar el pedal per a alçar la tapa, per la qual cosa dificulten la seua utilització i que ja va presentar queixa davant de l'Ajuntament, però que el servici seguix igual de molest.

En l'informe que se'm remet, se m'indica entre altres que des de principis d'enguany 2019, l'horari d'aigualeig dels carrers s'està realitzant a partir de les 9 hores i que no existeixen contenidors de fems al carrer Miguel Bordonau, que sí que n'hi ha al carrer Llibertat i que diàriament s'ajusten a la seua posició i no existeixen incidències de cap mena.

Entenent que l'interessat està conforme amb els nous horaris d'aigualeig, a la vista de tot això, he de donar per finalitzada la present i procedir al seu arxiu.

Aquesta queixa va ser resolta en data 05/09/2019

Va ser acceptada per la regiduría.

No he tingut contestació pel que no se si van ser acceptades les meues recomanacions i suggeriments pel Departament.

-----  
Departament d'Urbanisme

Queixa. 12-2018

Assumpte: Assumpte: Sol·licitud de modificació d'ordenances

Queixa dirigida a esta Sindicatura, basada en els següents fets:

1r. En data 7 de setembre de 2017, presenta instància davant de l'Ajuntament sol·licitant reunió per a modificar les ordenances municipals en referència a les terrasses i horaris, adjuntant a la mateixa escrit en el que realitzen les explicacions que van trobar pertinents. A continuació el 15 de febrer de 2018, es reunixen amb els regidors d'Urbanisme i Hisenda i, Promoció Econòmica, però acaben sense acords.

2n. Amb data 26 d'abril de 2018, tornen a reunir-se, esta vegada, arribant a un acord per a modificar alguns articles de les dos ordenances, publicant-se estos acords en la Web municipal en data 3 de maig de 2018, segons manifesta en el seu escrit.

Però en el Ple de l'Ajuntament efectuat en data 26/03/2019, s'ha aprovat definitivament l'ordenança reguladora de l'ocupació del domini públic municipal per mitjà de taules, cadires i altres elements auxiliars, després de les al·legacions realitzades.

Pel que pareix que s'han resolt favorablement els temes que tenia pendents esta Associació.

Però també estimo oportú RECOMANAR al Departament d'Urbanisme que d'ara en avant procedisca, en la mesura que siga possible, a donar contestació als interessats que s'acosten a demanar solució a les seues reclamacions i aprofite per a SUGGERIR-LI així mateix, que a esta Sindicatura, també hauria de contestar.

Va ser solucionada en data 21/05/2019.

No he tingut contestació pel que no se si van ser acceptades les meues recomanacions i suggeriments pel Departament. Però en data 5/11/2019 pel Departament d'Urbanisme se'm remet informe en el qual entre altres punts em refereixen: "Des d'aquest negociat d'urbanisme es contesta a totes les peticions que es formulen, com a les tasques ho permeten i amb els mitjans de què es disposa. A tots els interessats que es presenten se'ls dona complida informació i se'ls ajuda en la mesura que siga possible. Una altra qüestió és que, en algunes ocasions, la informació que es



facilita o les mesures que es proposen, siguen o no del gust dels interessats, que en nombroses ocasions pretenen que s'adopten mesures que no s'ajusten al que es disposa legalment, i pensen que acudint a la Síndica de Greuges aconseguiran el seu objectiu. Si alguna petició queda pendent de contestació no és per falta d'interés del personal del negociat sinó més aviat per falta de mitjans per a fer-ho dins del termini i en la forma escaient. I que, en tot cas, cal respectar els tràmits i terminis legals de tramitació. Com s'ha indicat en nombroses ocasions, el negociat d'urbanisme en l'actualitat emmalalteix de falta de personal, la qual cosa impedeix que es pugui fer el treball amb total eficàcia com desitjaríem, malgrat posar tota la nostra obstinació a aconseguir-lo."

---

Departament d'Urbanisme

Queixa. 13-2018

Assumpte: reiteració dels danys estructurals a conseqüència de les pluges

Es presenta una nova queixa dirigida a esta Sindicatura, basada en els fets que ja va exposar en l'anterior que va presentar, però ara sobretot als danys estructurals causats a conseqüència de les pluges. En la seua anterior queixa es referia a una altra reclamació efectuada davant d'eixe Departament a l'abril de 2017, sobre els mateixos danys estructurals, de sanitat i salubritat que causaven les condicions de ruïna en què ja es trobava l'edifici limítrof a seu, que ara mateix torna a reiterar i que ja havien presentat informes tècnics dels danys, entre altres, referia la ruptura de barandats i grans filtracions d'aigua en la seua paret limítrof, que segons manifestacions del pèrit tècnic podien ocasionar la possibilitat d'arrossegament i afonament de la dita paret mitgera, amb el perill que comportaria en el cas que es produïra l'afonament de l'esmentada finca.

També la proliferació de rosegadors, panderoles, insectes i microorganismes que allí es troben, sent altament perjudicials per a la salut pública.

En un dels informes tècnics aportats, es manifesta que hi ha clavillaments i fisuracions en les vivendes així com l'alçament de taulells de terratzo del sòl. Indicant que estos desperfectes es troben localitzats en els envans de la mitgera amb la ja referida finca limítrof i afecten les vivendes de la primera i segona planta de l'edifici (número de posada 2 i 3) plantes que compartixen el mur de mitgera amb la construcció de l'edifici annex que a més compta amb l'entorn de protecció de zona BIC.

A la present queixa aporta fotografies de l'estat en què es troba l'edifici limítrof després de les intenses pluges, així com del pis que està més deteriorat.

Tenint en compte allò que s'ha actuat en el meu expedient, trobo convenient i necessari recomanar i suggerir al Departament d'Urbanisme que requerisca al propietari o propietaris de l'edifici en qüestió a fi que prenguen les mesures oportunes per a la conservació del mateix i exigir el compliment del deure de conservació, amb l'advertència d'imposar les multes i sancions corresponents i, en el cas que no atenguen els seus requeriments, ordene l'adopció de mesures per a conservar i mantindre els terrenys objectes d'esta queixa en unes adequades condicions sanitàries i higièniques i sobretot es pugui salvaguardar l'estabilitat dels edificis.

Va ser resolta en fecha 22/05/2019.

No he tingut contestació pel que no se si van ser acceptades les meues recomanacions i suggeriments pel Departament.

A CONTINUACIÓ LES QUEIXES PRESENTADES I RESOLTAS EN  
L' ANY 2019

Alcaldia i Intervenció

Queixa 1/2019

Assumpte: falta de contestació a escrit

Data. 31/01/2019

Presentada aquesta queixa per part d'un veí perquè en data 14/11/2018 va sol·licitar mitjançant escrit dirigit a l'Alcaldia, desglossament de la partida 1621 conforme marca l'ordre citada anteriorment (Ordre EHA/3565/2008 de 3 de desembre), corresponent als exercicis liquidats dels anys 2016,2017 i en el pressupost prorrogat de l'any 2018 publicat en el portal de transparència en el concepte de "obligacions reconegudes netes", però no li van contestar.

En data 30/05/2019, després de diverses consultes, vaig remetre la meua sol·licitud directament al Departament d'Intervenció de l'Ajuntament

I en data 5/06/2019 se'm remet resposta contestant a la meua petició.

En data 27 de juny de 2019, presenta escrit d'al·legacions, en el qual entre altres indica" En primer lloc agrair les gestions realitzades per vosté, si bé he de manifestar-li que si per a emetre unes fotocòpies que no corresponen al sol·licitat es tarda cinc mesos, malament anem". En segon lloc al·lega " .....que la informació que se'm facilita ja és pública i tinc accés a ella a través dels pressupostos liquidats, que són públics, només s'amplia en el detall per mesos i estan agrupats tots els conceptes en un sol codi programa, quan el que se sol·licitava és el detall del mateix En tercer lloc, reitere la meua sol·licitud en els mateixos termes que la inicial i per la present passe a matisar-la més si cap:

Desitge conèixer, perquè a si ho marca la llei, el detall del cost de:

- Recollida de residus (codi programa 1621)
- Gestió de residus (codi programa 1622)
- Tractament de residus (codi programa 1623)
- Neteja viària (codi programa 1623).

I cas de no poder facilitar-ho, sol·licite se m'indiquen els motius....."

D'aquest escrit vaig donar trasllat al departament d'Intervenció, i per aquest, en data 04/07/2019 se'm contesta entre altres el següent: " ....ja va ser subministrada i agregada a l'expedient en data 4 de juny de 2019 i que no havent-hi més programes ni mes informació econòmic-comptable sobre aquest tema no procedeix per aquesta intervenció realitzar cap actuació.

En data 16/07/2019, a la vista d'aquest informe, trobo oportú dirigir nou escrit a aquest Departament, però aquesta vegada i a través de l'aplicació Tao, em diuen que rebutgen la meua sol·licitud perquè ja l'han contestada i que l'instant vaja al servei de queixes i reclamacions (vaja, i, a mi que feia??,queixar-se clar i jo, on em queixaré .

A la vista dels informes remesos per aquest departament i sent que aquesta informació pot estar a l'abast dels ciutadans que el demanen, no entenc perquè a aquest veí no se li va fer arribar en el moment en què la va demanar, així com tampoc se li va contestar de manera afirmativa o negativa, al seu escrit demanant aquesta informació.

Així mateix trobo oportú RECOMANAR en aquest cas al Departament d'Intervenció de l'Ajuntament de Burjassot, l'obligació de donar una resposta a tots els escrits i reclamacions que presente tota la ciutadania (Llei 39/2015 d'1 d'octubre de Procediment Administratiu, art. 21).

Aquesta queixa va ser resolta en 10/09/2019

No he tingut contestació pel que no se si van ser acceptades les meues recomanacions i suggeriments pel Departament.

---

Departament d'Urbanisme

Queixa 2/2019

Assumpte: molesties en el baix de sa casa

Data 28/02/2019

Queixa presentada per part d'un veí sobre molèsties per sorolls en la carnisseria del baix del seu habitatge, que porta patint des de fa anys i que encara en data de hui segueixen sense solucionar-se a pesar que mitjançant escrit de data 25/1/2017, per part del Departament d'Urbanisme se li va comunicar que s'anaven a prendre mesures per a la seua solució.

En data 28/02/2019 sol·licite informes tant al Departament d'Urbanisme, a fi que m'informaren sobre les actuacions que es van poder seguir en el seu moment, arran de la seua reclamació, així com a la Policia Local, a fi que m'informaren sobre les actuacions que es van poder dur a terme quan l'instant, va requerir al departament de Policia a fi que es personaren en el baix del seu domicili per les molèsties que li ocasionaven els aparells de fred existents.

La Policia Local en data 11 de març de 2019 em comunica entre altres:" que van acudir al domicili de l'instant, en data 21 de febrer de 2019, en rebre una trucada d'aquest, que en el moment de la seua personació en el seu domicili, els agents no van apreciar les molèsties que els indicava, els refereix que el motor es para i es posa en marxa a estones; amb la qual cosa li indiquen els tràmits a seguir ja que té un expedient obert en el Departament d'Urbanisme ".

En data 26 d'abril de 2019, pel Departament d'Urbanisme, se'm remet informe en el qual entre altres anotacions em refereixen que "en data 25 de març la policia local realitza inspecció, que el local disposa d'una màquina d'aire condicionat la unitat exterior del qual incompleix les normes urbanístiques, que les instal·lacions de l'establiment ja han sigut objecte d'altres queixes, que en data 25/1/2017, es va emetre informe en el qual s'indicaven una sèrie de mesures correctores a prendre. Seguidament s'indica que s'haurà de canviar la ubicació de la unitat exterior d'aire condicionat i que s'haurà de fer una auditoria acústica dels valors limites del nivell de recepció sonores fixats en les normes així com s'inclourà totes les instal·lacions de l'activitat en funcionament simultani, en particular els compressors de la cambra frigorífica, vitrina i unitat d'aire condicionat una vegada estiga reubicada"

D'aquests informes vaig donar trasllat a l'interessat, a fi que en el seu cas fera les al·legacions que estimara oportunes, sense que em conste que les haja realitzades.

Atés que no se si han solucionat o no els temes vistos en aquesta queixa he estimat oportú recomanar al Departament d'Urbanisme que prenga les mesures que estime necessàries per a poder rescabalar a aquest veí de les molèsties que li són ocasionades, portant a efecte l'auditoria acústica que recomanen.

I al mateix temps li he suggerit que cuide que els requeriments que es facen a empreses i a particulars, es complisquen, si fora necessari, amb la imposició de multes o amb la suspensió de l'activitat en tant no es corregisquen els defectes denunciats.

Aquesta queixa va ser resolta en 04/06/2019

No he tingut contestació pel que no se si van ser acceptades les meues recomanacions i suggeriments pel Departament.

-----  
Queixa 3/19

ASSUMPTE: Reclama contestació a la seua sol·licitud de la renda valenciana d'inclusió

Data 11/04/2019

Queixa presentada davant d'esta Sindicatura, per part d'una veïna que segons manifesta, en data 01/10/2018, se li va concedir el dret a la RENDA VALENCIANA D'INCLUSIÓ i que en data a la presentació de la queixa encara no havia rebut resposta.

Així mateix manifestava que havia fet el canvi de DNI i compte bancari, havent comunicat estos canvis al seu dia.

La Sindicatura Municipal de Greuges de Burjassot, es una institució que té per missió vetlar pels drets dels ciudadanos/as en relació amb l'actuació de l'Administració municipal i dels organismes administratius que

depenen, així com de les empreses públiques amb capital que pertanyen totalment o parcialment a l'Ajuntament, i dels concessionaris dels servicis públics municipals.

Pel que a la vista d'estes normes, la queixa no reunit els requisits exigits per les normes reguladores d'esta Sindicatura, la mateixa no es pot admetre a tràmit.

Sent que si és el cas, seria competència de la Sindicatura de Greuges de la Comunitat Valenciana, remet la queixa i les meues actuacions a la dita Sindicatura a fi que li donen el tràmit que estimen oportú.

No admesa en 11/4/2019 per ser incompetent esta Sindicatura, remesa al Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

-----  
Departament d'Urbanisme

Queixa. 4-2019

Assumpte: reclama concessió llicència terrassa

Data: 16/4/25019

En data 1/4/2019 una veïna ha presentat una queixa dirigida a esta Sindicatura perquè en data 25/9/2018, va sol·licitar canvi de titularitat de la llicència d'ocupació amb taules i cadires en un carrer de Burjassot, d'un establiment públic. En data 4/10/2018, va presentar documentació per a unir al seu expedient.

En data 29/1/2019, va pagar la taxa corresponent per a l'ocupació de terreny d'ús públic amb taules i cadires.

Segons pareix a causa d'algun tipus d'informació errònia o malentés no li van explicar una vegada pagada la dita taxa, a on devia de portar esta documentació, per la qual cosa segons pareix no li ha sigut concedit la dita llicència.

Si bé, amb l'aprovació, en estos dies últims de la nova Ordenança reguladora de l'ocupació del domini públic municipal sí que podria ser possible esta autorització, ja que la mateixa prevee casos com este, per tant veig una porta oberta a la seua solució ja que el departament d'Urbanisme amb esta aprovació, ha fet que siga factible que altres professionals que es troben en la mateixa situació puguen regularitzar-la.

Però també estime oportú SUGGERIR al Departament d'Urbanisme que en la mesura que siga possible segons l'aprovació d'este nou reglament, i ja que la instant té pagades les taxes, se li puga concedir la seua llicència de terrassa, a fi que el seu negoci es veja entorpit el menor temps possible.

Esta queixa va ser resolta en 04/06/2019

No he tingut contestació pel que no se si van ser acceptades les meues recomanacions i suggeriments pel Departament.

-----  
Departament d'Urbanisme

Queixa. 5-2019

Assumpte: reclama cèdula d'habitabilitat per a un baix

Data: 16/4/25019

Queixa presentada per part d'una veïna, en data 15/4/2019 manifestant que en data 05/10/2018, va presentar sol·licitud de cèdula d'habitabilitat per a un baix de la seua propietat situat al carrer -----  
----, aportant a la seua reclamació rebuts d'aigua, llum, contribució d'IBI.

Referix que no ha obtingut resposta per part del departament d'Urbanisme.

No obstant això el departament d'Urbanisme ha aprovat definitivament el nou Pla General, després de ser aprovat provisionalment pel Ple de l'Ajuntament de Burjassot el passat dia 8 d'abril i ser ratificat en el ple de data 8 de maig, després de realitzar modificacions al pla motivades pels anteriors acords de la Comissió Territorial d'Urbanisme de



València i els informes de les administracions sectorials rebuts durant la seua tramitació es va aconseguir l'aprovació definitiva del Pla.

Este Pla permetrà la implantació de vivendes en les plantes baixes dels edificis plurifamiliars, oferint alternatives habitacionales a les persones amb mobilitat reduïda.

Pel que s'ha resolt favorablement el tema que tenia pendent la instant d'esta queixa i que ja podrà demanar la seua tan sol·licitada cèdula d'habitabilitat.

Va ser resolta en 21/05/2019

No he tingut contestació pel que no se si van ser acceptades les meues recomanacions i suggeriments pel Departament.

---

Policia Local Alborai

Queixa. 6/2019

Assumpte: reclamació multa Data 24/04/2019

Queixa presentada per un veí, sobre una reclamació d'una multa que se li va imposar per part de la policia local d'Alboraia, quan va aparcar en lloc reservat per a minusvàlids i per error va posar la targeta de sa mare que també és minusvàlida, en compte de la seua, emportant-se el cotxe la grua, havent de pagar la taxa corresponent per a poder retirar-ho. Posteriorment va fer saber a la policia l'error patit per mitjà d'un recurs. Li van dir que estava tot arreglat, però temps després li van embargar la multa sense previ avís, per la qual cosa reclama estes quantitats.

La Sindicatura Municipal de Greuges de Burjassot, es una institució que té per missió vetlar pels drets dels ciutadans/as en relació amb l'actuació de l'Administració municipal i dels organismes administratius que depenen, així com de les empreses públiques amb capital que pertanyen totalment o parcialment a l'Ajuntament, i dels concessionaris dels servicis públics municipals.

Pel que a la vista d'estes normes, la queixa no reunit els requisits exigits per les normes reguladores d'esta Sindicatura, la mateixa no es pot admetre a tràmit.

No admesa en 24/4/2019 per ser incompetent esta Sindicatura, remesa al Defensor del Vei de Alboraià.

---

Departament d'Urbanisme

Queixa 07/ 2019

Assumpte: molèsties per sorolls en el baix del seu habitatge

Data 10/07/2019

Queixa presentada en data de hui, per part d'un veí sobre molèsties per sorolls en la carnisseria, que es troba davall del seu habitatge i que porta patint des de fa anys i que encara en data de hui segueixen sense solucionar-se a pesar que ja va presentar una altra queixa per tots aquests fets anteriorment i també perquè per part del Departament d'Urbanisme se li va comunicar que s'anaven a prendre mesures per a la seua solució, però que segueixen sense solucionar-se hui dia.

També va presentar anteriorment una altra queixa, pels mateixos fets ja que no es va solucionar res, a pesar que es recomanava i suggeria a aquest Departament que es prengueren mesures per a la solució d'aquests problemes.

En dates 10/07/2019 i 17/07/2019, sol·licite informes al Departament d'Urbanisme, a fi que m'informen sobre les actuacions que s'han pogut dur a terme en relació als fets referits, però en data de hui no m'han contestat.

El Departament d'Urbanisme, en l'anterior queixa, va emetre informe en el qual referien que per part de la policia local s'havia realitzat inspecció indicant que el local disposava d'una màquina d'aire condicionat i

que la seua unitat exterior incomplia les normes urbanístiques i que les instal·lacions de l'establiment ja havien sigut objecte d'altres queixes i s'indicaven una sèrie de mesures correctores a dur a terme. Així com indicaven que haurien de canviar la ubicació de la unitat exterior d'aire condicionat, a més de que s'hauria de fer una auditoria acústica dels valors límits del nivell de recepció sonores fixats en les normes així com incloure totes les instal·lacions de l'activitat en funcionament simultani, en particular els compressors de la cambra frigorífica, vitrina i la unitat d'aire condicionat.

Així també en l'informe aportat per l'instant i emés pel Departament d'Urbanisme, el 23 de juny de 2017, entre altres manifestaven, "" ...els antics inquilins del baix han renunciat a continuar amb l'activitat, que venien exercint, atés que pel que sembla, no els interessava fer els treballs d'adequació que se'ls requeria. En aquests moments, el baix està tancat a l'espera de ser venut o llogat. Els treballs que haurien de realitzar-se són: baixar el ventilador d'aire calent que està en l'altell, just damunt de la cambra ....., baixar el motor de la cambra i el de la vitrina al sòl, sobre una plataforma amb molls, perquè no vibre, a més de col·locar-los en calaixos d'insonorització per a evitar el soroll que sobrepassa el nivell legalment admissible quan està en funcionament....., tota la resta és competència de Sanitat....""

Com sembla ser que res de l'indicat en els informes s'ha dut a terme, perquè les molèsties segueixen igual.

Per tant RECOMANAR DE NOU al Departament d'Urbanisme que prenga les mesures que estime necessàries per a poder rescabalar a aquest veí de les molèsties que li són ocasionades, portant a efecte l'auditoria acústica recomanada.

I també SUGGERIR-LI, que cuide que els requeriments que es facen a les empreses i als particulars, es complisquen, si fora necessari, amb la imposició de multes o amb la suspensió de l'activitat en tant no es corregisquen els defectes denunciats.

I en si és possible dot de mitjans humans i materials aquest departament perquè es pugui garantir una ràpida solució als problemes que pateix la ciutadania.

Admesa i resolta en 20/11/2019.

No he tingut contestació pel que no se si van ser acceptades les meues recomanacions i suggeriments pel Departament.

---

Departament d' Intervenció i responsabilitat patrimonial

Queixa. 8/2019

Assumpte: reclama responsabilitat patrimonial per caiguda en la via pública

Data. 18/07/2019

Queixa presentada davant aquesta Sindicatura, per part d'una veïna, referint que en data 2 d'octubre de 2017 va sol·licitar del Departament d'Intervenció, responsabilitat patrimonial per caiguda en via pública, al carrer Jordi Joan de Burjassot i que fins al moment de la presentació de la seua queixa, no havia tingut resposta a la seua petició.

En l'informe que se'm remet, entre altres punts refereixen: "se sol·licita per l'Instructor del procediment Informe de servei a la Brigada d'Obres. Després de ser rebutjat l'encàrrec a través del programa TAO 2, se sol·licita novament Informe per correu electrònic, sense que s'emeta Informe pel servei interessat fins hui" i "Iniciat el procediment, en data 28/6/2018, l'Instructor de l'expedient va requerir d'esmena a la reclamant ....., amb l'advertiment que, si no esmenava 2 documents requerits, se li tindria per desistida de la seua reclamació, arxivant-se sense més tràmit." i també, "el present expedient es tramitava de forma acumulada juntament amb altres expedients en els quals s'ha produït desistiment dels interessats," i també, "Tindre per desistida a D<sup>a</sup> ....., en la reclamació per danys en patir una caiguda en c/ Jordi Joan."

Vaig preguntar al Departament d'Intervenció, pels documents requerits i em refereixen que es tractava que especificara les despeses que va tindre i explicara com va ocórrer la caiguda.

En la instància datada el 2 d'octubre de 2017 i dirigida a l'Ajuntament de Burjassot constaven les dades de la instant, la forma en què va ocórrer la caiguda i els comunicats mèdics, el que faltava era la quantitat que volia com a indemnització.

He estimat oportú RECOMANAR AI DEPARTAMENT DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL INTERVENCIÓ DE L'AJUNTAMENT DE BURJASSOT procedisca en endavant a resoldre les reclamacions que li arriben degudament i no deixe que el silenci administratiu, en el seu efecte desestimatori, siga la finalització de la majoria d'elles.

Així com si encara fora possible, perquè ignore els terminis que puguen quedar pendents encara, reprendre la tramitació d'aquesta reclamació i donar una solució més digna i adequada a la instant.

Admesa i resolta en 3/10/2019.

El Departament de Responsabilitat Patrimonial em contesta el següent en data 23/10/2019: "Aquest expedient ja ha sigut informat prèviament des del Departament de Responsabilitat Patrimonial. En l'Informe de la Sindic es mesclen conceptes jurídics i opinions que no responen a la realitat. La reclamant ha decaigut en el seu dret per no atendre el requeriment d'esmena per a continuar amb el procediment. Aquesta situació res té a veure amb el silenci administratiu. L'Administració ha complit amb la seua obligació de resoldre i notificar a l'interessat el procedent. D'altra banda, la institució de la Responsabilitat Patrimonial és d'una de les escasses en les quals, expressament, queda regulat el silenci administratiu, per raons evidents per al tràfic jurídic."

Pel que crec que no ha acceptat les meues recomanacions i suggeriments.

-----  
Alcaldia i Policia Local

Queixa. 9/2019

Assumpte: sol·liciten permisos supressió terrasses

Data. 03/09/2019

Queixa presentada davant aquesta Sindicatura, per part de l'Associació de veïns ----- basada en els següents fets:

Des de l'any 2017 i fins al dia de hui, estan sol·licitant mitjançant escrits i altres vegades de forma personal amb l'Alcaldia i amb la Policia Local, que es prenguen mesures en relació amb les terrasses que existeixen en diversos bars del carrer Guillen de Castro, ja que en la seua opinió excedeixen el soroll permés, així com han de suportar la clientela que les freqüenta.

L'any 2018, mitjançant escrit i amb gran nombre de signatures dels veïns, van sol·licitar l'eliminació d'aquestes terrasses, sense que tingueren resposta.

També que s'anava a fer una sonometría, per a avaluar el nivell sonor d'aquestes activitats, però que no s'ha dut a terme, així com també van demanar a la Policia Local, detall de denúncies i trucades efectuades pels veïns des de l'any 2016 i que tampoc han tingut resposta.

Així mateix manifesten que per part de l'Alcaldia fins al moment de la presentació de la queixa, no han tingut resposta al compromís que van arribar en el seu moment verbalment pel que no s'ha donat solució al seu problema.

En aquest sentit i a fi de contrastar l'escrit de queixa, vaig sol·licitar en data 03 de setembre de 2019 informe tant a l'Alcaldia com a la Policia Local.

El 10 d'octubre de 2019, per part de la policia local se'm remet resposta contestant a la meua petició, no així des d'Alcaldia, fins al moment d'elaborar aquest informe.

En l'informe policial em refereixen que" ....després d'escoltar les queixes dels portaveus, s'ha procedit a incrementar la presència policial en la zona, amb ordres de servei específiques,...., s'han realitzat inspeccions conjuntes amb Policia Autonòmica i amb la Inspecció de Treball,....que s'està gestionant la licitació de la reparació del sonòmetre i es procedirà a realitzar la sonometría aleatòriament, en el moment en què estiga disponible el mesurador,....quant a les trucades s'han efectuat 3, l'any 2016; 15 en el 2017; 18 en el 2018 i 9 en el 2019"

D'aquest informe vaig donar trasllat a la interessada, atés que l'alcaldia encara no m'havia facilitat el seu, perquè si ho considerava, fera les al·legacions que estimara oportunes, sense que fins al moment em conste que haja fet alguna.

El reclamat sembla que no ha sigut resolt totalment per l'Administració, ja que a pesar que s'hagen pogut fer més controls pels diversos cossos de policia, no s'ha pogut mesurar el nivell sonor per qüestions tècniques i tampoc s'ha complert amb les mesures que han de regir la convivència entre els veïns i la instant no m'ha fet arribar cap dada, per la qual cosa no puc assegurar si hi ha o no activitat municipal perquè cessin aquestes molèsties,

Si fora el cas podria derivar en actuacions judicials per inactivitat municipal, petició de responsabilitat patrimonial i per possible il·lícit penal.

Aquesta Sindicatura considera que l'escassa informació que m'ha sigut facilitada, no evidencia com ha sigut l'actuació del servei municipal, ja que no sé si s'ha oferit un tracte just i equitatiu tant als titulars de les activitats de restauració del carrer referit com als veïns d'aquesta.

Per tant i a la vista de tot això, estimo oportú **RECOMANAR A l'AJUNTAMENT DE BURJASSOT** procedisca en endavant a complir i fer complir la normativa en matèria de lluita contra la contaminació acústica i de protecció dels drets fonamentals de la ciutadania.

Admesa i resolta en 19/12/2019

No he tingut contestació pel que no se si van ser acceptades les meues recomanacions i suggeriments pel Departament.

---

Departament de Serveis Socials

Queixa. 11/2019

Assumpte: desatenció a la ciutadania per problemes d'habitatge, ajuda d'emergència i habitacional

Data: 25/10/2019

Queixa presentada per un veí de Burjassot en data 25 d'octubre de 2019 sobre desatenció a la ciutadania per problemes d'habitatge, ajudes d'emergència habitacionals de Conselleria i que estan mesos sense tramitar-les, així com les mesures locals que es van aprovar per acord plenari de març i que no s'estan donant, incomplint tots els acords d'aqueix plenari.

Així com presenta còpia d'una sol·licitud datada en 23/04/2019, sol·licitant l'activació del programa per a ajuda d'emergència al lloguer pels serveis socials i que no li han contestat.

En aquest sentit i a fi de contrastar l'escrit de queixa, vaig sol·licitar en data 14 de novembre de 2019 informe al departament de Serveis Socials i en data 25 de novembre de 2019 se'm remet resposta contestant a la meua petició.

En el mateix, entre altres m'informen del següent "".....creació d'una partida pressupostària d'almenys 150.000 Euros per a famílies en risc de desallotjament o desallotjades. Creació d'una bossa municipal d'habitatges de Lloguer Social, mitjançant una partida d'almenys 25.000 Euros anuals... Aprovada moció .., el Ple es compromet a la "constitució del Consell Municipal de Participació Ciutadana d'Inclusió i Drets Socials i a posar en marxa les mesures contingudes en la moció presentada" .... No obstant això en aquests moments l'Ajuntament es gestiona amb pressupostos prorrogats de l'exercici 2017. Aquesta situació impossibilita el poder destinar fons per al desenvolupament d'aquests acords, quedant arracada l'execució dels mateixos a través de les dotacions pressupostàries que s'establisquen en



els pròxims pressupostos de l'exercici 2020..... S'han tramitat fins al mes de juliol de 2019, les següents ajudes relacionades amb temes d'habitatge: Recursos econòmics dedicats a habitatge des de SS.SS (gener-agost 2019), Un total de 68.202,30 Euros. En relació a la falta de personal en OVIHAS...., en aquests moments es troba en tramitació, mancant incloure el Plec de prescripcions administratives i pendent de publicació....., quant a les ajudes habitacions d'emergència hi ha hagut un total de 27""

Entenc del referit en l'informe emés pel Departament de Serveis Socials, que tot el que interessa l'instant en la seua queixa està en vies de resoldre's, s'estan fent els passos necessaris per això i algunes d'elles ja s'han solucionat i per a unes altres és necessari més temps perquè la seua tramitació pugua dur-se a terme, però que espere i desig es pugua dur a terme el més ràpid possible, ja que les persones que sol·liciten aquestes ajudes, estan veritablement necessitades i no es pot deixar a aquestes famílies, desemparades, sense donar-los una solució adequada.

En aquest sentit li recomane i suggerisc que es done resposta expressa als escrits que es presenten en el seu departament per la ciutadania en general i en concret del presentat en el seu moment per l'instant d'aquesta queixa.

Admesa i resolta en 10/12/2019

No he tingut contestació pel que no se si van ser acceptades les meues recomanacions i suggeriments pel Departament.

-----  
1. Queixa constructiva presentada per e-mail.

El 02/11/2019 a les 15.46, un veí va escriure:

Hola,

El meu nom és .....

Fa poc vaig reservar una pista de tennis de les seues instal·lacions per internet, mitjançant targeta de crèdit. No em vaig donar compte i vaig cometre un error, em vaig equivocar de dia.

Vaig anar a modificar-ho accedint de nou a la pàgina web de l'organisme, però no em va deixar. Pel que vaig telefonar al poliesportiu de Burjassot perquè m'ajudaren. Em van dir que no hi havia manera de canviar-ho. Que aqueixos diners que jo havia posat per a reservar la pista s'anava a perdre, ja que no hi havia forma que me'l retornaren.

Espere que pugueu entendre, que és bastant fàcil equivocar-se d'hora/dia en reservar en una de les seues instal·lacions, tan sols estaria demanant el reembossament de diners o el canvi al dia correcte.

Gràcies.

Aquesta ha sigut la meua contestació.

Hola bon dia, sent molt el que li ha passat, però jo no puc ajudar-lo en això. Hi ha un servei de queixes i reclamacions a l'Ajuntament on pot dirigir-se i intentar arreglar-lo, de tota manera intentaré reexpedir aquest e-mail al servei que li acabe de dir, per si pogueren fer alguna cosa, encara que imagine que necessitaran tots els dates, pel que li recomane es dirigisca directament a aquest servei, però adjuntant totes les seues dades.

Espere poder ajudar-lo en una altra ocasió.

Atentament li salude.

SINDICA DE GREUGES.

---

## INFORME ESTADÍSTIC GENERAL

Nombre de queixes presentades l'any 2018 i resoltes en 2019

Queixes -----8

Nombre de queixes i consultes dirigides a la Sindicatura de Greuges durant l'any 2019.

Queixes-----12

Consultes i entrevistes-----39

Consultes per e-mail-----01

MATÈRIES SOBRE LES QUALS VERSES LES QUEIXES PRESENTADES:

URBANISME-----5

RESPONSABILITAT PATRIMONIAL-----3

SERVEIS SOCIALS-----1

TOTS DEPARTAMENTS-----1

MULTA PER APARCAMENT A ALBORAIA ( Inadmesa)-----1

RETARD EN ABONAMENT DE LA R.V. D' INCLUSIÓ (Inadmi-----1

PRESENTADES A TRAVES DEL REGISTRE D'ENTRADA -----12

FORMA EN QUÈ VA ACABAR LA TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES 2019.

ADMESES-----10

INADMESES-----2

RESOLTES-----8

ESTAT DE LES QUEIXES PENDENTS 2019

Pendent de contestació dels departaments a 31/12/19-----2

(Queixes números 10 i 12)

RESUM DE LES PRINCIPALS ACTIVITATS AL LLARG DE L'ANY  
2019

Visita acompanyant al Esplai Els Sitges a l'Expociencia.

Així mateix vull finalitzar donant les gràcies als funcionaris i la resta de persones que m'han atés durant aquest any i han col·laborat perquè les queixes que han tingut entrada en esta Sindicatura s'hagen pogut resoldre de la millor manera possible.

María Zapater Cosín  
Síndica de Greuges de Burjassot