

SINDICATURA MUNICIPAL DE AGRAVIOS

HORARIO DE ATENCION PERSONAL CON CITA PREVIA

MARTES, MIERCOLES Y JUEVES DE 10 A 13 HORAS

sindicaturadegreuges@ayto-burjassot

Ayuntamiento de Burjassot

Plaza Emilio Castelar, 1 46100 Burjassot

SINDICATURA DE AGRAVIOS DE BURJASSOT
INFORME PARA EL PLENO DEL AYUNTAMIENTO
MEMORIA AÑO 2020
PRESENTACION

El Reglamento de la Sindicatura Municipal de Agravios, especifica que se informará anualmente al Pleno de la Corporación de sus actuaciones, antes del 31 de marzo, presentando el informe correspondiente de todo el año anterior completo, por lo que seguidamente en cumplimiento del mismo, tengo el honor de presentar un resumen de las quejas presentadas durante el año 2020 y las que se han resuelto en este año pero correspondientes al año 2019.

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 anual lo comenzaré con una exposición de las quejas que fueron presentadas ante esta Sindicatura durante 2019 y que han sido resueltas en el 2020, para pasar después a las quejas ya presentadas en el año 2020 y resueltas también en este mismo año.

La totalidad de los informes así como mis recomendaciones y sugerencias están publicadas en la página web de esta Sindicatura donde se puede consultar el contenido integro de cada uno de ellos.

Dicho lo anterior, el número de quejas recibidas ante esta Sindicatura en 2020 asciende a un total de cuatro, sin incluir una recibida por e-mail, que trasladé al servicio de reclamaciones, lo que significa que se han presentado 5.

Las actuaciones en este año 2020 se han visto trastocadas así como nuestra vida en general por la alarma social creada por el contagio masivo del Cobid 19, ya que estuvimos confinados en casa durante unos meses y después hemos tenido que aprender a convivir con él, hubo un antes y un después a partir de esta pandemia, las cosas ya no son igual, el trato con las personas ha variado mucho y las relaciones con las administraciones también y sobre todo con esta institución, ya que pienso que hemos dado mas prioridad a nuestra salud, por eso el número de quejas presentadas durante este año 2020 ha sido mucho menor.

Diré que en este año 2020, he resuelto las dos últimas quejas presentadas en el 2019, así como la totalidad de las presentadas en este año.

En cuanto a las entrevistas han sido un total de 23.

Las materias que más preocupan a los ciudadanos, han sido las relativas a reclamaciones patrimoniales, descontento con las limpiezas y mobiliario urbano, también a la problemática del acceso a la vivienda, reclamaciones sobre denegación de devolución de importes de cursos, sobre colocación de rampas en las entradas de los edificios que hay escaleras, reclamaciones judiciales, carril bici (patinetes), sobre edificios en mal estado que no se acaban de arreglar.

Un tema que a la ciudadanía también le interesa y que hemos hablado en las entrevistas y a pie de calle es que algunas veces cuando querían hablar con algún departamento del Ayuntamiento, se les cogía el número de teléfono, pero que después no se ponían en contacto con ellos.

Estas afirmaciones me parecieron un poco exageradas en su momento, pero luego recordé que a lo largo de mi andadura como Sindica de Agravios de Burjassot, tuve yo algún desencuentro, por llamarlo de alguna manera y, aunque por supuesto tengo que decir que he tenido conversaciones y entrevistas con muchos y, muchos de los departamentos y concejalías, que me han atendido maravillosa y rápidamente, siempre hay excepciones y yo he tenido tres, por lo que no sería demasiado, ciertamente, pero me gustaría compartirlas.

En la primera solicitud de entrevista, tras pedirla por e-mail cuando llegó el día y la hora, esta persona se marchó, "me plantó", me dijo "que tenía algo muy importante y que se marchaba", supongo que alguna urgencia. La segunda ocasión, después de intentarlo en muchas ocasiones verbalmente, me decidí a pedirla por e-mail, pero nada y, ya ha pasado a día de hoy, bastante más de un año. En la tercera de ellas, me dice que haga cola como los demás.

Sin embargo, tengo que felicitar a los Departamentos de Servicios Sociales y a los técnicos del Instituto Municipal de Cultura y Juventud de Burjassot, por su premura en contestar a mis solicitudes, ya que han sido rápidos y en perfectas condiciones, por lo que les estoy muy agradecida.

Sigo reiterando, que desde mi punto de vista habría que dar una mayor publicidad y visibilidad a esta Sindicatura para que todos los ciudadanos puedan saber de su existencia y mantener su imagen de utilidad y sobre todo dotarla de un teléfono donde los ciudadanos puedan ponerse en contacto con ella.

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.

ACTUACIONES DE LA SINDICATURA

Quejas presentadas en el año 2019 y resueltas en el 2020

Departamento de Servicios Municipales y Urbanismo

Rfa. Queja. 10/2019

Asunto: falta de limpieza y de cuidados en el barrio de las 613 viviendas y en todo Burjassot, descontento en general

Fecha: 16/10/2019

Queja presentada por un vecino en fecha 16 de octubre de 2019 basada en los siguientes hechos resumidos:

Refiere el instante principalmente su descontento con el estado en que se encuentra el barrio donde vive, llamado de las 613 viviendas, donde falta mantenimiento de todo tipo, aceras, alumbrado, limpieza viaria, limpieza de solares, falta de aparcamiento para personas inválidas, falta de rotonda a la salida del referido barrio, para que la policía, urgencias, bomberos etc, e incluso la gente que viven allí, no tengan que dar tanta vuelta para entrar y salir. También refiere su malestar porque en el Centro de Especialidades, no hay suficiente sitio para la espera y que los enfermos se contagian unos a otros porque tienen que estar muy juntos. Así como la

gente que se encuentra en las terrazas tomando algo, se contamina con el humo de los coches y se ponen enfermas. Que no está conforme con las subidas de los impuestos por el Ayuntamiento y tampoco con el carril bici. Que las obras que hace el Ayuntamiento las hacen mal, ya que al poco tiempo tienen que volver a hacerlas y eso es un gasto enorme y que no haría falta si trabajaran bien. Que faltan espejos en muchos puntos de las calles para que los coches circulen mejor. Que hacen jardines y parques y luego no los mantienen ni los cuidan. Que la Generalitat les prometió poner ascensores en las viviendas y no los han puesto y la gente mayor o impedida no puede bajar nunca a la calle. Que para que hicieron un campo de fútbol que está fatal, cuando cerca está el Polideportivo y se gastaron el dinero inutilmente. Que los pensionistas no llegan a final de mes. Que haya personas en política que se preocupe de la gente del pueblo y no solo de los sillones. Que haya más policía vigilando o pongan un retén, para que se vigile a los que fuman cosas prohibidas en los parques donde hay niños y para que multen a las personas que van por las aceras en moto, con coche, patinetes o bicicletas, que están abandonados tanto por la policía municipal como la nacional. Que haya escuela de adultos. Que el juego de petanca fue un fracaso, aunque podrían instalarlo mejor y hacer algún campeonato para que la gente juegue y se comprometa. Que la gente ensucia mucho, no recogen las cacas de los perros. Que pongan más pasos de cebra para que la gente pueda cruzar mejor. Que la gente no tiene trabajo. Que cuando pide cita para hablar con el Alcalde le dan largas y no le se la dan. Que cuando se va a presentar alguna reclamación, le dan un papel para que se rellene y mucha gente no sabe hacerlo. Que no se limpian las pintadas de las fachadas. El colegio Díaz Pintado estaba destrozado y se han gastado el dinero en otras cosas, en lugar de arreglarlo y hacer accesos para las personas impedidas y mayores, el barrio está destrozado y nadie hace nada por él, no sirve solo para pagar impuestos también hay que arreglarlo porque también es Burjassot.

Por lo que pensé en realizar una visita al referido barrio para poder comprobar de primera mano, algunas de las reclamaciones del instante puesto que no puedo entrar en la mayoría de ellas.

Durante esta visita en fecha 19/11/2019 pude ver el estado lamentable y penoso en que se encuentra el referido barrio en general, además tengo que decir que aunque yo no entiendo mucho de urbanismo ni de

arquitectura, el diseño me encantó, los edificios tienen entre ellos cantidad de jardines, muchas zonas verdes, innumerables árboles, zonas de petanca, áreas para niños, polideportivo, solamente le falta piscina.

Pero luego también pude comprobar que hay bancos deteriorados, las aceras con agujeros al igual que alguna de las calles, los coches circulan por las aceras a su libre albedrío (tuve que pararme al girar una esquina para que pasara un coche), coches y motos aparcados en los jardines y en las aceras, las calles sucias, la mayoría de los jardines llenos de hierba y maleza, (en algunos además de hierbas hay partes de electrodomésticos, maderas, mobiliario roto, etc), cerca de una guardería los jardines no existen, están llenos de trastos rotos y escombros, aunque también añadir que en una parte del mismo había un grupo de jardineros cortando la hierba y un par de barrenderos, en las zonas de aparcamientos

A la vista de todo esto creí oportuno, solicitar informes a distintos departamentos a fin de que me facilitaran información adicional a mi visita.

Al departamento de Policía de Burjassot. Al Departamento de Urbanismo. Al Departamento de Servicios Municipales.

Después de los trámites que he considerado hacer, estimo oportuno ARCHIVAR la presente queja y dar traslado de este informe además del interesado a los Departamento de Urbanismo, Policía y Servicios Municipales del Ayuntamiento de Burjassot y a sus Concejalías, a los efectos de que les conste todo lo actuado por si se pudiera remediar alguno de los temas vertidos en esta queja.

Admitida y resuelta en 10/03/2020.

Una vez notificado este informe, por el negociado de Urbanismo se me contesta lo siguiente entre otros contenidos:

""

En primer lugar hay que aclarar que entre las competencias del negociado de urbanismo no se encuentran las de mantenimiento de instalaciones, vías públicas, etc. ya que éstas son propias del negociado de servicios municipales. Por tal motivo se rechazó la petición de informe sobre "el mantenimiento existente en el barrio de las 613 viviendas respecto de bancos rotos y aceras llenas de agujeros..." ya que la plataforma de que

disponemos para la tramitación de expedientes ofrece las opciones de "aceptar" o "rechazar" los encargos de informe en función de que corresponda o no su tramitación.

Respecto de las peticiones formuladas por el interesado en cuestión al negociado de urbanismo, con fecha 10/10/2019 presentó, en el registro de entrada de documentos del Ayuntamiento, instancia por la que solicitaba la normativa sobre colocación de mesas y sillas en terrazas. A dicha solicitud se contestó mediante escrito del concejal delegado del Área de Urbanismo de fecha 31/10/2019, en dicho escrito se le informaba de la normativa reguladora y se le facilitaba el enlace en la página web del Ayuntamiento para que pudiese consultar la información completa. Dicho escrito lo recibió el propio interesado con fecha 13/11/2019".

Departamento de Intervención-Responsabilidad Patrimonial

Rfa. Queja. 12/2019

Asunto: reclama pago de indemnización reconocida por caída en vía pública

Fecha. 27/11/2019

Queja presentada ante esta Sindicatura, por parte de un vecino basada en los siguientes hechos:

En fecha 25 de marzo de 2019 por la Junta de Gobierno Local, en expediente de Intervención -----, se adoptó acuerdo, en el que se aprobaba estimar la reclamación efectuada en fecha 26/05/2015, por el ahora instante, por una caída en la vía pública, reconociéndole una indemnización de 2945, 26 Euros a pagar de la siguiente forma 2805,26 Euros a cargo de la aseguradora -----, en virtud de contrato de seguro vigente en su día y 140,00 Euros a cargo del Ayuntamiento de Burjassot.

Refiere que el pago de 140, 00 Euros ya los cobró del Ayuntamiento, pero que la aseguradora ----- todavía no ha pagado hasta este momento.

Asimismo refiere que verbalmente se le ha dicho que reclame a ----- personalmente.

Seguidamente envío un e-mail, tanto al administrador del siniestro como al asesor técnico de la aseguradora a fin de que me comunique el estado en que se encuentra el abono de la cantidad reconocida al instante y que a fecha de ahora no le ha sido abonada.

Como no me contestan al e-mail, en fecha 21/1/20, remito carta a la aseguradora directamente a su oficina de Murcia y como tampoco se me contesta en fecha 27/02/22020, he enviado otro e-mail a Madrid, a ver si tenía más suerte. No ha sido así, se me devuelve el e-mail. Seguidamente en 04/03/2020, remito otro correo a la atención al cliente de la aseguradora, pero igualmente me lo devuelven, diciendo "denied by policy-denegado por política". Y llegados a este punto ya no se a quien dirigirme, para que me digan algo referente a esta reclamación. Pero antes de rendirme, me pongo en contacto telefónico con la Central de la Aseguradora en Madrid, donde me facilitan otro correo electrónico para que haga la petición de información, cosa que hago seguidamente y casi, casi automáticamente me responden informándome que el interesado en fecha 9 de enero de 2020, ya cobró su indemnización.

Por lo que llegados a este punto y dado que aunque el instante no me informó en su día de este cobro, deduzco que ha sido convenientemente resarcido.

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

Admitida y resuelta en 04/03/2020

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

QUEJAS PRESENTADAS Y RESUELTAS EN EL 2020

Departamento de Servicios Sociales

Rfa. Número. QUEJA 1-2020

Fecha 8/07/20

Queja presentada por una vecina de Burjassot, solicitando una vivienda porque uno de los Juzgados de Paterna, va a desalojarla del piso que ocupa en Burjassot.

Dadas las características tan penosas de esta solicitud ya que en este domicilio viven además de la instante tres hijos menores de edad, he considerando oportuno admitirla a trámite e intentar ayudar en la medida que pueda.

En este sentido, solicité en fecha 20/02/2020 informe al departamento de los Servicios Sociales de este Ayuntamiento en lo siguiente: "que dado que se creó en marzo del 2019 una partida del presupuesto para familias en riesgo de desalojo o desalojadas, en base al Plan de Emergencia habitacional, por si se pudiera facilitar a estas personas algún tipo de ayuda antes de que se produzca el desalojo, dada la existencia de hijos menores. O bien se le pudiera facilitar el acceso a alguna vivienda de Alquiler Social, o subvencionar los gastos de alquiler de conformidad con el mismo Plan de Emergencia. O en su caso pudiera canalizar esta petición a donde corresponda".

Y al Evha lo siguiente: "que dada la problemática de esta familia si fuera posible agilizar en la medida que se pudiera la concesión de una vivienda o bien por si se pudiera facilitar a estas personas algún tipo de ayuda antes de que se produzca el desalojo, dada la existencia de hijos menores. O bien se le pudiera facilitar el acceso a alguna vivienda de Alquiler Social, o subvencionar los gastos de alquiler, etc."

Servicios Sociales me contestó rápidamente pero el departamento de Evha, no lo ha hecho.

Después de los trámites que he considerado hacer, estimo oportuno ARCHIVAR la presente queja y dar traslado de este informe además de la interesada al Departamento de los Servicios Sociales de este Ayuntamiento así como a su Concejalía, a los efectos de que les conste todo lo actuado.

Admitida y resuelta en 08/07/2020

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

Departamento de Servicios Sociales

Número. QUEJA 2-2020

Fecha. 8/07/2020

Queja presentada por una vecina, solicitando una vivienda porque un Juzgado de Paterna, la ha apercibido de lanzamiento del piso que ocupa en Burjassot.

Dadas las características tan penosas de esta solicitud ya que en este domicilio viven además de la instante hijos y nietos menores de edad, así como su madre enferma, he considerando oportuno admitirla a trámite e intentar ayudar en la medida que pueda.

En este sentido solicité en fecha 20/02/2020 informe al departamento de los Servicios Sociales, en relación con lo siguiente: "" dado que se creó en marzo del 2019 una partida del presupuesto para familias en riesgo de desalojo o desalojadas, en base al Plan de Emergencia habitacional, por si se pudiera facilitar a estas personas algún tipo de ayuda antes de que se produzca el desalojo, dado que la instante convive en su domicilio con dos hijas gemelas de 17 años, otro de once años y un nieto de

3 años, así como su madre enferma de esclerosis múltiple y no tienen a dónde ir, o bien se le pudiera facilitar el acceso a alguna vivienda de Alquiler Social, o subvencionar los gastos de alquiler de conformidad con el mismo Plan de Emergencia. O en su caso pudiera canalizar esta petición a donde corresponda.””

Y al Evha lo siguiente: ”que dada la problemática de esta familia si fuera posible agilizar en la medida que se pudiera la concesión de una vivienda o bien por si se pudiera facilitar a estas personas algún tipo de ayuda antes de que se produzca el desalojo, dada la existencia de hijos menores, nieto y de personas mayores enfermas. O bien se le pudiera facilitar el acceso a alguna vivienda de Alquiler Social, o subvencionar los gastos de alquiler, etc.

Servicios Sociales me contestó rápidamente pero el departamento de Evha, no lo ha hecho.

Después de los trámites que he considerado hacer, estimo oportuno ARCHIVAR la presente queja y dar traslado de este informe además de la interesada al Departamento de los Servicios Sociales de este Ayuntamiento así como a su Concejalía, a los efectos de que les conste todo lo actuado.

Admitida y resuelta en 08/07/2020

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

Instituto Municipal de Cultura y Juventud de Burjassot

Número. QUEJA 3-2020

Fecha. 22/10/2020

Informe sobre la queja presentada por una vecina de Burjassot, porque había pedido la devolución del importe de un curso de sevillanas ya que habían cambiado el horario del mismo, la profesora y el resto de alumnas, sin contar con ella para nada y como a ella este nuevo horario no le iba bien y no podía asistir, solicitó la devolución de su importe pero se lo denegaron notificándoselo en fecha 19/02/2020.

En su solicitud me pide que se pregunte esta circunstancia al coordinador del curso, que estuvo al corriente de todo lo ocurrido con la instante.

En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicité en fecha 12/03/2020 informe al departamento de Juventud, Educación y Cultura (IMCJB) sobre lo siguiente "" ..le ruego, me facilite informe sobre las circunstancias del cambio de horario, sus motivos, fecha en que se realizó el cambio etc, de conformidad con la normativa de matrícula, en el punto número 4 del apartado 2, notas importantes"".

En fecha 15/07/2020, pregunté directamente vía e-mail a la técnico de cultura y casi, casi automáticamente me contesta.

No me queda otra que ARCHIVAR la presente queja y dar traslado de este informe además de la interesada al Departamento de Juventud, Educación y Cultura de este Ayuntamiento así como a su Concejalía, a los efectos de que les conste todo lo actuado.

Admitida y resuelta en 22/10/2020

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

Instituto Municipal de Cultura y Juventud de Burjassot

Rfa. Queja.4/2020

Asunto: denegación del importe de un curso de ingles

Fecha 2/12/2020

Informe sobre la queja presentada por un vecino de Burjassot en fecha, 14 de octubre de 2020, basada en los siguientes hechos resumidos:

Me refiere que se apuntó a clases de inglés, pero estas clases empezaron tarde y mal y, después de hablar con el coordinador no se solucionó nada, que no fue informada del porque no se dieron las clases y pidió la devolución del importe del curso pero se lo denegaron.

En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicité en fecha 14/10/20 aclaración relativa a los informes que me aporta a los técnicos que suscribieron los informes en su día, dado que en un informe técnico aportado por la instante de fecha 6 /02/2020, consta entre otros "... Que a fecha 30 de octubre de 2019, se solicita la devolución del importe del curso de inglés, porque las clases empezaron tarde y mal, sin información concreta y clara. Que en fecha 9 de diciembre 2019, se emite informe favorable a la devolución, dadas las circunstancias de imprevisibilidad de la realización de la actividad, ya que la entidad organizadora en ese momento IMCJB, no contaba con una bolsa de empleo para poder sustituir las bajas de los profesores. Que en fecha 26 de diciembre, la propuesta es rechazada por la intervención municipal y motivada porque "la devolución no se ajusta a la ordenanza de precios públicos". INFORME. En este sentido, omitiendo las particularidades del caso y de que en fecha 9 de diciembre de 2019 no se conocían las posibilidades de continuidad de la actividad, debido a la baja laboral de la profesora y posterior renuncia al puesto. Viendo que la actividad se sigue realizando en la actualidad a pesar del retraso en el calendario por causas ajenas a la solicitante. CONCLUSION-RESUMEN. Siguiendo las indicaciones de la intervención municipal de que la devolución no se ajusta a la ordenanza municipal. El técnico que suscribe emite la propuesta de denegar la devolución de la matrículaEl presente informe anula el de fecha 9 de diciembre de 2019".

Después de ver estos informes, vía e-mail, solicito más información a la técnico que suscribió el informe en su día y me contesta inmediatamente, dándome la referencia del expediente e indicándome que toda la información se encuentra en el mismo, pero dado que no he podido entrar a ver este expediente, en fecha 21/10/2020, por la misma vía de e-mail, le

pregunto las siguientes cuestiones: 1. Fecha en que tendrían que haber empezado las clases, según las bases de la convocatoria de las mismas. 2. Fecha en que empezaron realmente. 3. En su caso si empezaron y se suspendieron y volvieron a empezar seguidamente, las fechas de todo ello.

Enseguida me contesta.

A la vista de todo lo actuado no me queda otra que ARCHIVAR la presente queja y dar traslado de este informe además de la interesada al Departamento de Juventud, Educación y Cultura de este Ayuntamiento así como a su Concejalía, a los efectos de que les conste todo lo actuado.

Admitida y resuelta en 2/12/2020

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

Queja número 1 via e-mail.

El 30/07/2020 a las 16:26, un vecino me escribió lo siguiente:

Buenas Tardes:

Mi nombre es -----, con DNI : -----
Recientemente he anulado una cuenta bancaria donde tenía domiciliado un recibo del pago de la contribución de un piso que tengo en calle -----
-----.

Evidentemente mi intención es seguir pagando los impuestos contributivos de este inmueble. Cosa que desde la página web del ayuntamiento de burjassot no me lo están poniendo fácil. Primero concerté una cita para hoy a las 13 en la web, entendía que era en consultas catastrales y nadie me indico lo contrario. Pues bien llegó hoy al ayuntamiento y una señorita que no me dio su nombre, lo primero que me dijo es que no le correspondía a ella, que me había equivocado, sin ninguna mira ni cortesía y me mandó a la granja. Me voy a La Granja, aquí el señor de la puerta me atiende con mucha más amabilidad y educación, debería darle clases a la señorita de consultas catastrales. Y me da hora para el 18 de agosto a las 13,45 , tengo que interrumpir mis vacaciones. Pero en fin,

hay que cumplir con mis obligaciones contributivas. Y me indica que si tengo firma digital (si que la tengo) que puedo hacerlo desde la página web del ayuntamiento.

Lo he intentado varias veces, y siempre llego a una pantalla que asusta y que me dice que alguien puede hacerse con mis datos bancarios. Total que no me ha servido para nada la página web del ayuntamiento de Burjassot. Pero aun así intentaré pagar mis impuestos. Espero que encima no me quieran cobrar recargo alguno. Y por supuesto me gustaría tener alguna contestación positiva, si solo me va a contestar pidiéndome disculpas. Por favor no se moleste.

Atentamente

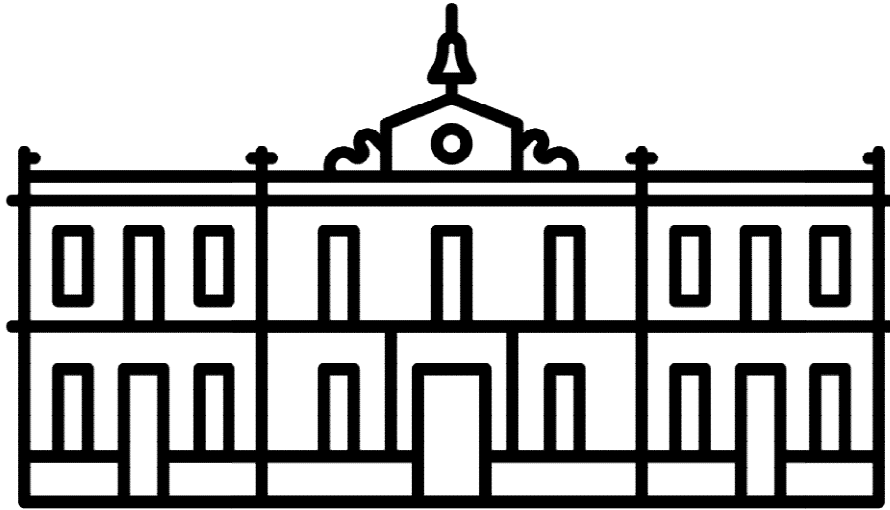
D. -----.

El dia 02/09/2020 le contesté por la misma via de e-mail lo siguiente:

Hola buenos dias, no es mi intencion pedirle disculpas por algo que no se. Y que además no puedo entrar a valorar el funcionamiento del Ayuntamiento. Imagino que hay alguna pasarela de pago para pagar los recibos en su momento. Sino ha podido acceder no puedo saber porque habrá sido. Como tampoco sé si le van a cobrar recargo. En los recibos suele poner los periodos de cobro voluntarios y también los recargos que puedan haber en el caso de no hacerlos efectivos dentro de ese plazo. Por lo tanto será el Ayuntamiento el que le tendrá que informar de todos esos trámites. De todas maneras yo le adjunto el boletin donde consta como hacer una queja y los supuestos en los que yo puedo intervenir. Todo ello para el caso en que quiera formalizar una queja sobre un hecho concreto.

Y para finalizar quiero dar las gracias de nuevo a los funcionarios y demás personas que me han atendido y han colaborado para que las quejas que han tenido entrada en esta Sindicatura se hayan podido resolver de la mejor manera posible.

Sindica de Agravios



SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES

HORARI D'ATENCIÓ PERSONAL AMB CITA PRÈVIA

DIMARTS, DIMECRES I DIJOURS DE 10 A 13 HORES

sindicaturadegreuges@ayto-burjassot.es

Ajuntament de Burjassot

Plaça Emilio Castelar, 1- 46100 Burjassot

SINDICATURA DE GREUGES DE BURJASSOT

INFORME PER AL PLE DE L'AJUNTAMENT

MEMÒRIA ANY 2020

PRESENTACIÓ

El Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges, especifica que s'informarà anualment el Ple de la Corporació de les seues actuacions, abans del 31 de març, presentant l'informe corresponent de tot l'any anterior complet, per la qual cosa seguidament en compliment d'aquest, tinc l'honor de presentar un resum de les queixes presentades durant l'any 2020 i les que s'han resolt en aquest any però corresponents a l'any 2019.

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 amb una exposició de les queixes que van ser presentades davant aquesta Sindicatura durant 2019 i que han sigut resoltes en el 2020, per a passar després a les queixes ja presentades l'any 2020 i resoltes també en aquest mateix any.

La totalitat dels informes així com les meues recomanacions i suggeriments estan publicades en la pàgina web d'aquesta Sindicatura on es pot consultar el contingut íntegre de cadascun d'ells.

Dit l'anterior, el nombre de queixes rebudes davant aquesta Sindicatura en 2020 ascendeix a un total de 4 sense incloure una rebuda per e-mail, que vaig traslladar al servei de reclamacions, la qual cosa significa que s'han presentat 5.

Les actuacions en aquest any 2020 s'han vist trastocades així com la nostra vida en general per l'alarma social creada pel contagi massiu del Covid 19, ja que vam estar confinats a casa durant uns mesos i després hem hagut d'aprendre a conviure amb ell, (Covid 19), va haver-hi un abans i un després a partir d'aquesta pandèmia, les coses ja no són iguals, el tracte amb les persones ha variat molt i les relacions amb les administracions també i sobretot amb aquesta institució, ja que pense que hem donat més prioritat a la nostra salut, per això el nombre de queixes presentades durant aquest any 2020 ha sigut molt de menor.

Diré que en aquest any 2020, he resolt les dues últimes queixes presentades en el 2019, així com la totalitat de les presentades en aquest any.

Quant a les entrevistes ha sigut un total de 23.

Les matèries que més preocupen els ciutadans, han sigut les relatives a reclamacions patrimonials, descontent amb les neteges i mobiliari urbà, també a la problemàtica de l'accés a l'habitatge, reclamacions sobre denegació de devolució d'importos de cursos, sobre col·locació de rampes en les entrades dels edificis que hi ha escales, reclamacions judicials, carril bici (patinets), sobre edificis en mal estat que no s'acaben d'arreglar.

Un tema que a la ciutadania també li interessa i que hem parlat en les entrevistes i a peu de carrer és que algunes vegades quan volien parlar amb algú departament de l'Ajuntament, se'ls agafava el número de telèfon, però que després no es posaven en contacte amb ells.

Aquestes afirmacions em van semblar una mica exagerades en el seu moment, però després vaig recordar que al llarg del meu temps com a Sindica de Greuges de Burjassot, vaig tindre jo algun desacord, per cridar-ho d'alguna manera i, encara que per descomptat he de dir que he tingut converses i entrevistes amb molts i molts dels departaments i regidories, que m'han atés meravellosa i ràpidament, sempre hi ha excepcions i jo he tingut tres, per la qual cosa no seria massa, certament, però m'agradaria compartir-les.

En la primera sol·licitud d'entrevista, després de demanar-la per e-mail quan va arribar el dia i l'hora, aquesta persona va marxar," em va plantar", em va dir "que tenia una cosa molt important i que marxava", supose que alguna urgència. La segona ocasió, després d'intentar-ho en moltes ocasions verbalment, em vaig decidir a demanar-la per e-mail, però res i, ja ha passat a dia de hui, bastant mes d'un any. En la tercera d'elles, em diu que faça cua com els altres.

No obstant això, he de felicitar els departaments de Serveis Socials i als tècnics del Institut Municipal de Cultura i Joventud de Burjassot per la seua rapidesa a contestar a les meues sol·licituds, ja que han sigut ràpids i en perfectes condicions, per la qual cosa els estic molt agraïda.

Continue reiterant, que des del meu punt de vista caldria donar una major publicitat i visibilitat a aquesta Sindicatura perquè tots els ciutadans puguem saber de la seua existència i mantindre la seua imatge d'utilitat i

sobretot dotar-la d'un telèfon on els ciutadans puguen posar-se en contacte amb ella.

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, puguen aconseguir un alt grau de veu perquè es puguen sentir.

QUEIXAS PRESENTADES EN 2019 I RESOLTES EN 2020

Departament de Serveis Municipals i Urbanisme

Rfa. Queixa. 10/2019

Assumpte: falta de neteja i de cuidados en el barri de les 613 habitatges i en tot Burjassot, descontent en general

Data: 16/10/2019

Queixa presentada per un veí en data 16 d'octubre de 2019 basada en els següents fets resumits:

Refereix l'instant principalment el seu descontentament amb l'estat en què es troba el barri on viu anomenat de les 613 habitatges, on manca manteniment de tota mena, voreres, enllumenat, neteja viària, neteja de solars, falta d'aparcament per a persones invàlides, falta de rotonda a l'eixida del referit barri, perquè la policia, urgències, bombers etc, i fins i tot la gent que viuen allí, no hagen de donar tanta volta per a entrar i eixir. També refereix el seu malestar perquè en el Centre d'Especialitats, no hi ha suficient lloc per a l'espera i que els malalts es contagien els uns als altres perquè han d'estar molt junts. Així com la gent que es troba a les terrasses prenent alguna cosa, es contamina amb el fum dels cotxes i es

posen malalties. Que no està conforme amb les pujades dels impostos per l'Ajuntament i tampoc amb el carril bici. Que les obres que fa l'Ajuntament les fan malament, ja que al poc temps han de tornar a fer-les i això és una despesa enorme i que no faria falta si treballaren bé. Que falten espills en molts punts dels carrers perquè els cotxes circulen millor. Que fan jardins i parcs i després no els mantenen ni els cuiden. Que la Generalitat els va prometre posar ascensors en els habitatges i no els han posats i la gent gran o impedida no pot baixar mai al carrer. Que perquè van fer un camp de futbol que està fatal, quan a prop està el Poliesportiu i es van gastar els diners inutilment. Que els pensionistes no arriben a final de mes. Que hi haja persones en política que es preocupe de la gent del poble i no solament de les butaques. Que hi haja més policia vigilant o posen una reguarda, perquè es vigile als que fumen coses prohibides als parcs on hi ha xiquets i perquè multen a les persones que van per les voreres amb moto, amb cotxe, patinets o bicicletes, que estan abandonats tant per la policia municipal com la nacional. Que hi haja escola d'adults. Que el joc de petanca va ser un fracàs, encara que podrien instal·lar-lo millor i fer algun campionat perquè la gent jugue i es comprometa. Que la gent embruta molt, no recullen les cacas dels gossos. Que posen més passos de zebra perquè la gent puga creuar millor. Que la gent no té treball. Que quan demana cita per a parlar amb l'Alcalde li donen llargues i no li la donen. Que quan vol presentar alguna reclamació, li donen un paper perquè s'emplene i molta gent no sap fer-ho. Que no es netegen les pintades de les façanes. El col·legi Díaz Pintado estava destrossat i s'han gastat els diners en altres coses, en lloc d'arreglar-lo i fer accessos per a les persones impedides i majors, el barri està destrossat i ningú fa res per ell, no serveix només per a pagar impostos també cal arreglar-ho perquè també és Burjassot.

Pel que vaig pensar a realitzar una visita al referit barri per a poder comprovar de primera mà, algunes de les reclamacions de l'instant perquè no puc entrar en la majoria d'elles.

Durant aquesta visita en data 19/11/2019 vaig poder veure l'estat lamentable i penós en què es troba el referit barri en general, a més he de dir que encara que jo no entenc molt d'urbanisme ni d'arquitectura, el disseny em va encantar, els edificis tenen entre ells quantitat de jardins,

moltes zones verdes, innumbrables arbres, zones de petanca, àrees per a xiquets, poliesportiu, solament li falta piscina.

Però després també vaig poder comprovar que hi ha bancs deteriorats, les voreres amb forats igual que alguns dels carrers, els cotxes circulen per les voreres per lliure (vaig haver de parar-me en girar una cantonada perquè passara un cotxe), cotxes i motos aparcats als jardins i en les voreres, els carrers bruts, la majoria dels jardins plens d'herba, (en alguns a més d'herbes hi ha parts d'electrodomèstics, fustes, mobiliari trencat, etc), prop d'una guarderia els jardins no existeixen, estan plens d'atuells trencades i enderrocs, encara que també afegir que en una part del mateix hi havia un grup de jardineros tallant l'herba i un parell d'escombraries, en les zones d'aparcaments.

A la vista de tot això vaig creure oportú, sol·licitar informes a diferents departaments a fi que em facilitaren informació addicional a la meua visita.

Al departament de Policia de Burjassot. Al Departament d'Urbanisme. Al Departament de Serveis Municipals.

Després dels tràmits que he considerat fer, estimo oportuno, estime oportú ARXIVAR la present queixa i donar trasllat d'aquest informe a més Després dels tràmits que l'interessat als Departaments d'Urbanisme, Policia i Serveis Municipals de l'Ajuntament de Burjassot i a les seues Regidories, a l'efecte de que els conste tot l'actuat per si es poguera remeiar algun dels temes abocats en aquesta queixa

Admesa i resolta en 10/03/2020.

Una vegada notificat aquest informe pel negociat d'Urbanisme se'm contesta el següent entre altres continguts:

""

En primer lloc cal aclarir que entre les competències del negociat d'urbanisme no es troben les de manteniment d'instal·lacions, vies públiques, etc. ja que aquestes són pròpies del negociat de serveis municipals. Per tal motiu es va rebutjar la petició d'informe sobre "el manteniment existent en el barri de les 613 habitatges respecte de bancs

trencats i voreres plenes de forats..." ja que la plataforma de què disposem per a la tramitació d'expedients ofereix les opcions de "acceptar" o "rebutjar" els encàrrecs d'informe en funció que corresponga o no la seua tramitació.

Respecte de les peticions formulades per l'interessat en qüestió al negociat d'urbanisme, amb data 10/10/2019 va presentar, en el registre d'entrada de documents de l'Ajuntament, instància per la qual sol·licitava la normativa sobre col·locació de taules i cadires en terrasses. A aquesta sol·licitud es va contestar mitjançant escrit del regidor delegat de l'Àrea d'Urbanisme de data 31/10/2019, en aquest escrit se l'informava de la normativa reguladora i se li facilitava l'enllaç en la pàgina web de l'Ajuntament perquè poguera consultar la informació completa. Aquest escrit ho va rebre el propi interessat amb data 13/11/2

Departament d'Intervenció i Responsabilitat Patrimonial

Rfa. Queixa. 12/2019

Assumpte: reclama pagament d'indemnització reconeguda per caiguda en via pública

Data. 25/10/2019

Queixa presentada davant aquesta Sindicatura, per part de un veí basada en els següents fets:

En data 25 de març de 2019 per la Junta de Govern Local, en expedient d'Intervenció ----- es va adoptar acord, en el qual s'aprovava estimar la reclamació efectuada en data 26/05/2015, per l'ara instant, per una caiguda en la via pública, reconeixent-li una indemnització de 2945,26 Euros a pagar de la següent forma 2805,26 Euros a càrrec de

l'asseguradora -----, en virtut de contracte d'assegurança vigent en el seu moment i 140,00 Euros a càrrec de l'Ajuntament de Burjassot.

Refereix que el pagament de 140, 00 Euros ja els va cobrar de l'Ajuntament, però que l'asseguradora----- encara no ha pagat fins a aquest moment.

Així mateix refereix que verbalment se li ha dit que reclame a -----
--- personalment.

Seguidament envio un e-mail, tant a l'administrador del sinistre com a l'assessor tècnic de l'asseguradora a fi que em comuniqui l'estat en què es troba l'abonament de la quantitat reconeguda a l'instant i que a data d'ara no li ha sigut abonada.

Com no em contesten a l'e-mail, en data 21/1/20, remet carta a l'asseguradora directament a la seua oficina de Múrcia i com tampoc se'm contesta en data 27/02/22020, he enviat un altre e-mail a Madrid, a veure si tenia més sort. No ha sigut així, se'm retorna l'e-mail. Seguidament en 04/03/2020, remet un altre correu a l'atenció al client de l'asseguradora, però igualment me'l retornen, dient "denied by policy-denegat per política". I arribats a aquest punt ja no s'a qui dirigir-me, perquè em diguen una cosa referent a aquesta reclamació. Però abans de rendir-me, em pose en contacte telefònic novament amb la Central de l'Asseguradora a Madrid, on em faciliten un altre correu electrònic perquè faça la petició d'informació, cosa que faig seguidament i quasi, quasi automàticament em responen informant-me que l'interessat en data 9 de gener de 2020, ja va cobrar la seua indemnització.

Pel que arribats a aquest punt i atés que encara que l'instant no em va informar en el seu moment d'aquest cobrament, deduïsc que ha sigut convenientment rescablat.

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

Admesa i resolta en 04/03/2020

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

QUEIXES REBUDAS I RESOLTAS EN 2020

Departament de Servicis Socials

Rfa. Número. Queixa 1-2020

Data 8/07/2020

Informe sobre la queixa presentada per una veïna, sol·licitant un habitatge perquè un Jutjat de Paterna, la desallotjarà del pis que ocupa a Burjassot.

Donades les característiques tan penoses d'aquesta sol·licitud ja que en aquest domicili viuen a més de la instant tres fills menors d'edat, he decidit admetre-la a tràmit.

En aquest sentit, vaig sol·licitar en data 20/02/2020 informe al departament dels Serveis Socials d'aquest Ajuntament en el següent: "que atés que es va crear al març del 2019 una partida del pressupost per a famílies en risc de desallotjament o desallotjades, sobre la base del Pla d'Emergència habitacional, per si es poguera facilitar a aquestes persones algun tipus d'ajuda abans que es produísca el desallotjament, donada l'existència de fills menors. O bé se li poguera facilitar l'accés a algun habitatge de Lloguer Social, o subvencionar les despeses de lloguer de conformitat amb el mateix Pla d'Emergència. O en el seu cas poguera canalitzar aquesta petició on corresponga".

I al Evha el següent: "que donada la problemàtica d'aquesta família si fora possible agilitar en la mesura que es poguera la concessió d'un habitatge o bé per si es poguera facilitar a aquestes persones algun tipus d'ajuda abans que es produísca el desallotjament, donada l'existència de

fills menors. O bé se li poguera facilitar l'accés a algun habitatge de Lloguer Social, o subvencionar les despeses de lloguer, etc."

Serveis Socials em va contestar ràpidament però el departament de Evha, no ho ha fet.

Després dels tramites que he considerat fer, estimo oportú ARXIVAR la present queixa i donar trasllat d'aquest informe a més de la interessada al Departament dels Serveis Socials d'aquest Ajuntament així com a la seua Regidoria, a l'efecte de que els conste tot l'actuat.

Admesa i resolta en 08/07/2020

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

Departament de Servicis Socials

Número Queixa 2-2020

Data. 8/07/2020

Informe sobre la queixa presentada per una veïna sol·licitant un habitatge perquè un Jutjat de Paterna, l'ha advertida de llançament del pis que ocupa a Burjassot.

Donades les característiques tan penoses d'aquesta sol·licitud ja que en aquest domicili viuen a més de la instant fills i nets menors d'edat, així com la seua mare malalta, he considerant oportú admetre-la a tràmit.

En aquest sentit vaig sol·licitar en data 20/02/2020 informe al departament dels Serveis Socials, en relació amb el següent: "" atés que es va crear al març del 2019 una partida del pressupost per a famílies en risc

de desallotjament o desallotjades, sobre la base del Pla d'Emergència habitacional, per si es poguera facilitar a aquestes persones algun tipus d'ajuda abans que es produísca el desallotjament, atés que la instant conviu en el seu domicili amb dues filles bessones de 17 anys, un altre d'onze anys i un net de 3 anys, així com la seua mare malalta d'esclerosi múltiple i no tenen a on anar, o bé se li poguera facilitar l'accés a algun habitatge de Lloguer Social, o subvencionar les despeses de lloguer de conformitat amb el mateix Pla d'Emergència. O en el seu cas poguera canalitzar aquesta petició on corresponga.""

I al Evha el següent: ""que donada la problemàtica d'aquesta família si fora possible agilitar en la mesura que es poguera la concessió d'un habitatge o bé per si es poguera facilitar a aquestes persones algun tipus d'ajuda abans que es produísca el desallotjament, donada l'existència de fills menors, net i de persones majors malaltes. O bé se li poguera facilitar l'accés a algun habitatge de Lloguer Social, o subvencionar les despeses de lloguer, etc.

Serveis Socials em va contestar ràpidament però el departament de Evha, no ho ha fet.

Després dels tramites que he considerat fer, estime oportú ARXIVAR la present queixa i donar trasllat d'aquest informe a més de la interessada al Departament dels Serveis Socials d'aquest Ajuntament així com a la seua Regidoria, a l'efecte de que els conste tot l'actuat.

Admesa i resolta en 08/07/2020

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

Institut Municipal de Cultura i Joventud de Burjassot

Número. QUEIXA 3-2020

Denegació de l'import d'un taller de sevillanes

Data. 22/10/20

Informe sobre la queixa presentada per una veïna, perquè havia demanat la devolució de l'import d'un curs de sevillanes al qual s'havia apuntat, perquè que la professora i la resta d'alumnes, sense comptar amb ella, van canviar l'horari i, com a ella aquest nou horari no li anava bé i no podia assistir, va sol·licitar la devolució del seu import, però li ho van denegar notificant-li'l en data 19/02/2020, dient-li " que li ho denegaven de conformitat amb l'article 5 de l'Ordenança Reguladora de Preus Públics".

En la seua sol·licitud em demana que es pregunte la circumstància del canvi al coordinador del curs, que va estar al corrent de tot l'ocorregut amb la instant.

En aquest sentit i a fi de contrastar l'escrit de queixa, vaig sol·licitar en data 12/03/2020 informe al departament de Joventut, Educació i Cultura (IMCJB) sobre el següent "" ..li pregue, em facilite informe sobre les circumstàncies del canvi d'horari, els seus motius, data en què es va realitzar el canvi etc, de conformitat amb la normativa de matrícula, en el punt número 4 de l'apartat 2, notes importants"".

En data 15/07/2020, vaig preguntar directament via e-mail a la tècnica de cultura i quasi, quasi automàticament em contesta.

Després dels tramites que he considerat fer, estime oportú ARXIVAR la present queixa i donar trasllat d'aquest informe a més de la interessada al Departament de Joventut, Educació i Cultura de aquest Ajuntament així com a la seua Regidoria, a l'efecte de que els conste tot l'actuat.

Admesa i resolta en 22/10/2020

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

Institut Municipal de Cultura i Joventud de Burjassot

Rfa. Queixa.4/2020

Assumpte: denegació de l'import d'un curs d'anglés

Data 2/12/2020

Informe sobre la queixa presentada per una veïna de Burjassot en data, 14 d'octubre de 2020, basada en els següents fets resumits:

Em refereix que es va apuntar a classes d'anglés, però aquestes classes van començar tard i malament i, després de parlar amb el coordinador no es va solucionar res, que no va ser informada del perquè no es van donar les classes i va demanar la devolució de l'import del curs però li ho van denegar.

En aquest sentit i a fi de contrastar l'escrit de queixa, vaig sol·licitar en data 14/10/20 aclariment relatiu als informes que m'aporta als tècnics que van subscriure els informes en el seu moment, atés que en un informe tècnic aportat per la instant de data 6 /02/2020, consta entre altres "".... Que a data 30 d'octubre de 2019, se sol·licita la devolució de l'import del curs d'anglés, perquè les classes van començar tard i malament, sense informació concreta i clara. Que en data 9 de desembre 2019, s'emet informe favorable a la devolució, donades les circumstàncies d'imprevisibilitat de la realització de l'activitat, ja que l'entitat organitzadora en aqueix moment IMCJB, no comptava amb una borsa d'ocupació per a poder substituir les baixes dels professors. Que en data 26 de desembre, la proposta és rebutjada per la intervenció municipal i motivada perquè "la devolució no s'ajusta a l'ordenança de preus públics". INFORME. En aquest sentit, ometent les particularitats del cas i que en data 9 de desembre de 2019 no es coneixien les possibilitats de continuïtat

de l'activitat, a causa de la baixa laboral de la professora i posterior renúncia al lloc. Veient que l'activitat es continua realitzant en l'actualitat malgrat el retard en el calendari per causes alienes a la sol·licitant. CONCLUSION-RESUM. Seguint les indicacions de la intervenció municipal que la devolució no s'ajusta a l'ordenança municipal. El tècnic que subscriu emet la proposta de denegar la devolució de la matrículaEl present informe anul·la el de data 9 de desembre de 2019"".

Després de veure aquests informes, via e-mail, sol·licite més informació a la tècnic que va subscriure l'informe en el seu moment i em contesta immediatament, donant-me la referència de l'expedient i indicant-me que tota la informació es troba en aquest, però atés que no he pogut entrar a veure aquest expedient, en data 21/10/2020, per la mateixa via d'e-mail, li pregunte les següents qüestions:

1. Data en què haurien d'haver començat les classes, segons les bases de la convocatòria d'aquestes.
2. Data en què van començar realment.
3. En el seu cas si van començar i es van suspendre i van tornar a començar seguidament, les dates de tot això.

De seguida em contesta.

A la vista de tot l'actuat no em queda una altra que ARXIVAR la present queixa i donar trasllat d'aquest informe a més de la interessada al Departament de Joventut, Educació i Cultura d'aquest Ajuntament així com a la seua Regidoria, a l'efecte de que els conste tot l'actuat.

Admesa i resolta en 02/12/2020

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

Queixa número 1 via e-mail.

El 30/07/2020 a les 16.26, un veí em va escriure el següent:

Bona vesprada:

El meu nom és -----, amb DNI : -----

Recentment he anul·lat un compte bancari on tenia domiciliat un rebut del pagament de la contribució d'un pis que tinc en carrer -----.

Evidentment la meua intenció és continuar pagant els impostos contributius d'aquest immoble. Cosa que des de la pàgina web de l'ajuntament de Burjassot no me l'estan posant fàcil.

Primer vaig concertar una cita per a hui a 13 en la web, entenent que era en consultes cadastrals i ningú m'indique el contrari. Doncs bé va arribar hui a l'ajuntament i una senyoreta que no em va donar el seu nom, el primer que em va dir és que no li corresponia a ella, que m'havia equivocat, sense cap mira ni cortesia i em va manar a la granja. Em vaig a la granja, aquí el senyor de la porta m'atenc amb molta més amabilitat i educació, hauria de fer-li classes a la senyoreta de consultes cadastrals. I em dona hora per al 18 d'agost a les 13,45, he d'interrompre les meues vacances. Però en fi, cal complir amb les meues obligacions contributives. I m'indica que si tinc signatura digital (si que la tinc) que puc fer-ho des de la pàgina web de l'ajuntament.

Ho he intentat diverses vegades, i sempre arribe a una pantalla que espanta i que em diu que algú pot fer-se amb les meues dades bancàries. Total que no m'ha servit per a res la pàgina web de l'ajuntament de Burjassot. Però així i tot intentaré pagar els meus impostos. Espere que damunt no em vulguen cobrar cap recàrrec. I per descomptat m'agradaria tindre alguna contestació positiva, si només em contestarà demanant-me disculpes. Per favor no es moleste.

Atentament

D. -----.

El dia 02/09/2020 li vaig contestar per la mateixa via d'e-mail el següent:

Hola bon dia, no és la meua intenció demanar-li disculpes per alguna cosa que no sé. I que a més no puc entrar a valorar el funcionament de l'Ajuntament. Imagine que hi ha alguna passarel·la de pagament per a pagar els rebuts en el seu moment. Sinó ha pogut accedir no puc saber perquè haurà sigut. Com tampoc sé si li cobraran recàrrec. En els rebuts sols

posar els períodes de cobrament voluntaris i també els recàrrecs que puguen haver-hi en el cas de no fer-los efectius dins d'aqueix termini. Per tant serà l'Ajuntament el que l'haurà d'informar de tots aqueixos tràmits. De tota manera jo li adjunte el bolletí on consta com fer una queixa i els supòsits en els quals jo puc intervindre. Tot això per al cas en què vulga formalitzar una queixa sobre un fet concret. Estic a la seua disposició.

I per a finalitzar vull donar les gràcies de nou als funcionaris i altres persones que m'han atés i han col·laborat perquè les queixes que han tingut entrada en aquesta Sindicatura s'hagen pogut resoldre de la millor manera possible.

Síndica de Greuges de Burjassot