



INFORME MEMORIA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE SEGOVIA 2010

SEGOVIA, FEBRERO 2011.



Oficina del Defensor del Ciudadano

Índice

1. Presentación	4
2. Actividades realizadas por la defensoría.....	5
2.1 Reunión de la Comisión permanente de Defensores Locales y Sindics	5
2.2 Asistencia a actos protocolarios.....	7
2.3 Presentación en medios de comunicación.....	7
2.4 Biblioteca de la Defensoría.....	7
2.5 Páginas Web : www.segovia.es y www.forumsd.cat	8
3. Entrevistas y quejas.....	9
4. Valoración y propuestas.....	13
5. Agradecimientos.....	15
6. Conclusión.....	16
7. Actuaciones de la Oficina del Defensor del Ciudadano.....	17
7.1 Actuaciones entre enero y diciembre de 2010.....	17
Temas que dieron motivo a apertura o reactivación de expedientes.....	17
7.2 Actuaciones del Defensor del Ciudadano en 2010.....	18
7.3 Actuaciones sin resolver, en proceso o pendiente.....	19
7.4 Las demandas de intervención sin apertura de expediente.....	19
7.5 Traslado de comunicaciones a los demandantes.....	19

Oficina del Defensor del Ciudadano

Dossier estadístico y anexos.....	20
8. Dossier Estadístico	21
8.1 Entrevistas realizadas.....	21
8.2 Actuaciones con referencia a expedientes.....	22
8.3 Total de expedientes abiertos con relación período enero/ diciembre 2010: Expedientes por concejalías.....	23
8.4 Motivos de los ciudadanos que originan los expedientes.....	24
9. Anexos.....	25
9.1 Anexo 1. Asistentes Foros Estatal Defensores de Segovia.....	25
9.2 Anexo 2. Actividades realizadas por la defensoría.....	26
9.3 Anexo 3. Asistencia a diversos actos protocolarios.....	28
9.4 Anexo 4. Artículos en medios de comunicación.	29
9.5 Anexo 5. Estatuto del Defensor del Ciudadano.....	35
9.6 Anexo 6. Audiencias y atención al público.....	42

Oficina del Defensor del Ciudadano

1.- PRESENTACION



Al inicio de un nuevo año, presento ante el Pleno del Ayuntamiento el informe de la gestión realizada durante el pasado 2.010, dando así cumplimiento a lo estipulado en el artículo 19 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia.

Como ha sido habitual en mis informes previos, en éste haré un resumen de algunas de las actividades realizadas por la Defensoría, en distintos ámbitos, a lo largo del año 2.010.

A continuación daré cuenta de las entrevistas realizadas y de los expedientes que se han abierto, en relación con las quejas presentadas durante el año que nos ocupa. Lógicamente, el informe sobre esta actividad, misión específica del Defensor, será más pormenorizado, detallando el número, los motivos y las Concejalías a las que se han dirigido dichas quejas.

Por último, haré una valoración sobre todos estos aspectos y algunas propuestas al Pleno para el año 2.011.

Oficina del Defensor del Ciudadano

2. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA

2.1 REUNIÓN DE LA COMISIÓN PERMANENTE DE DEFENSORES LOCALES Y SINDICS

En el II Encuentro Estatal de Defensores del Ciudadano, celebrado en Vigo en octubre de 2.009, se decidió formar una Comisión Permanente de Defensores Locales y Sindics, en la que hay representación de Defensores de pueblos y ciudades de cada Comunidad Autónoma.

La primera reunión de esta Comisión Permanente, tuvo lugar los días 24, 25 y 26 de marzo en Segovia.

El primer día recibimos a los asistentes, que se desplazaron hasta Segovia desde diferentes puntos geográficos de España, incluyendo, por supuesto, las Islas. (**Anexo 1º relación de asistentes**)

El día 25 fuimos recibidos por el Alcalde y la Concejala de Participación Ciudadana, en la Sala Blanca del Ayuntamiento de Segovia.



Posteriormente se desarrolló la Jornada de Trabajo en la Casa Joven, con sesiones de mañana y tarde, que se dedicaron, principalmente, a la preparación del III Encuentro Estatal de Defensores Locales, cuya celebración estaba prevista para los días 29 y 30 de septiembre y 1 de octubre de 2.010, en la ciudad de Vitoria-Gasteiz.

Oficina del Defensor del Ciudadano



Por último, el día 26 realizamos una visita turística guiada a nuestra Ciudad, regresando a continuación los asistentes a sus lugares de origen.

En el programa elaborado después de la reunión de la Comisión Permanente en nuestra ciudad, estaba prevista la moderación por el Defensor del Ciudadano de Segovia de una Ponencia Marco sobre “Integración y Servicios Sociales”, que corría a cargo de D. José Ángel Cuerda.

Sin embargo, como las fechas previstas para la celebración del III Encuentro coincidieron con la Huelga General convocada por los Sindicatos para el día 29 de septiembre, como todos recordamos, se consideró oportuno modificar las fechas de dicho encuentro, que pasaron a la segunda semana de octubre.

Este cambio motivó la imposibilidad de mi asistencia al encuentro, por motivos de mi trabajo en el Hospital General de Segovia, debiendo ser sustituido en la moderación de la ponencia, aunque se respetó mi nombre en el Programa definitivo, como miembro del Comité Científico, detalle que es muy de agradecer a los responsables del encuentro en Vitoria-Gasteiz (**Anexo 2º**)

Por completar la información relacionada con nuestra pertenencia a las asociaciones de Defensores, mantenemos la vinculación con el Foro Estatal de Defensores Locales y con el Forumsd de Cataluña. A través de esta vinculación, recibimos noticia de las actividades que se realizan por ambos Foros (aunque por motivos de mi trabajo profesional me es imposible asistir a dichas actividades, de gran interés formativo para quienes realizan labores de Defensoría), así como actualizaciones sobre normativa, consultas sobre casos prácticos, etc...El contacto es muy fluido, a través de las páginas web de ambos Foros y del correo electrónico.

Oficina del Defensor del Ciudadano

2.2 ASISTENCIA A ACTOS PROTOCOLARIOS

Se han recibido en la Defensoría múltiples invitaciones para asistir a distintos eventos, organizados por Instituciones Públicas o Privadas, en los cuales he procurado estar presente, pero siempre condicionado a que dichos actos se realicen fuera de mi horario profesional.

Como ya comenté en mi anterior informe, es un honor y una grata obligación asistir a cuantos actos se invite al Defensor, pues supone un reconocimiento de la implantación de esta figura en la vida de la ciudad.

(Ver un resumen de los actos a los que pude asistir en **ANEXO 3º**)

2.3. PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Como en años anteriores, he tenido la oportunidad de conceder entrevistas a distintos Medios de Comunicación, que se interesan varias veces a lo largo del año por la labor realizada en la Defensoría.

De forma estable, participo en calidad de Defensor del Ciudadano de Segovia en las tertulias que se celebran una vez a la semana en la emisora local de la Cadena COPE; en esta misma emisora, envío todos los meses un escrito de colaboración para el espacio que lleva el nombre de “la firma de la mañana”. También he estado presente en las tertulias que me ha sido posible de la Televisión local, Canal 8 de Castilla y León, organizadas en los últimos meses del año.

(Anexo 4º con artículos de colaboración)

2.4 BIBLIOTECA DE LA DEFENSORÍA



Hemos seguido recibiendo diversas publicaciones, tanto de algunos Defensores Locales, como del Valedor do Pobo de Vigo, del Defensor del Ciudadano de Málaga (que son particularmente activos en este sentido), del Procurador del Común de Castilla y León y del Defensor del Pueblo a nivel Nacional.

Los volúmenes se han catalogado y han pasado a engrosar el número de publicaciones de las que dispone la Biblioteca de la Defensoría, y que ponemos nuevamente a disposición de los Concejales, Funcionarios o Estudiantes de diversas disciplinas que estuvieran interesados en consultarlas.

Oficina del Defensor del Ciudadano

2.5 PÁGINAS WEB: www.segovia.es y www.forumsd.cat.

Para mantener una información y una comunicación de buena calidad con los ciudadanos tenemos el apoyo inestimable de la Web municipal (www.segovia.es) en donde contamos con un apartado:

(<http://www.segovia.es/?id=3509812&type=3509812&menuId=3509812>) en el que vamos introduciendo todas las actividades de la Oficina así como aquellos artículos, informes, investigaciones o tesis de interés sobre aquellos temas que más incidencia y preocupación tienen para los ciudadanos. Hemos de destacar el enlace al Foro Estatal de las Defensorías Locales (<http://fedel.blogspot.com/>) un punto de encuentro de los defensores Locales entre ellos y entre los ciudadanos de cualquier parte de España.

FORO ESTATAL DE DEFENSORÍAS LOCALES <http://fedel.blogspot.com/>

<http://www.forumsd.cat/Actualitat.41.0.html>

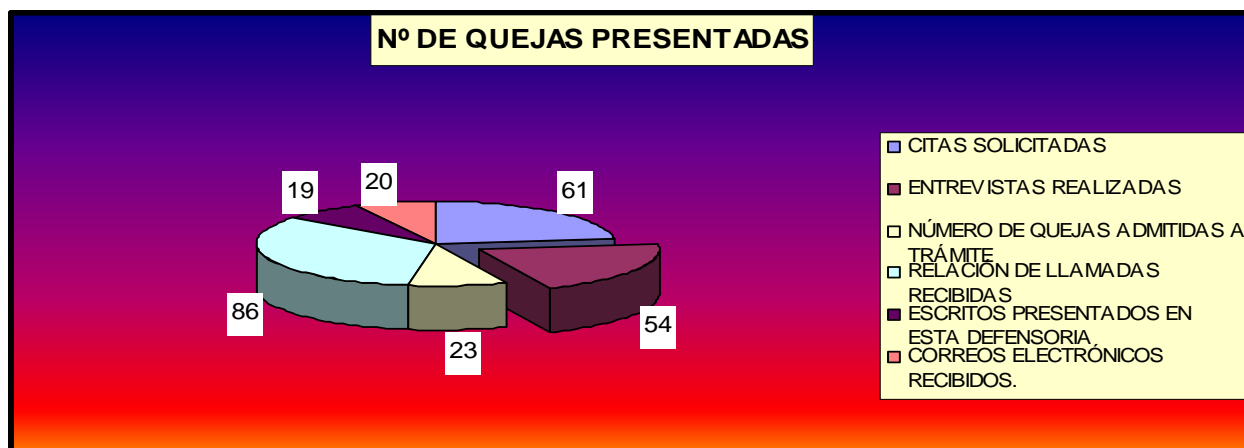


Oficina del Defensor del Ciudadano

3. ENTREVISTAS Y QUEJAS.

NÚMERO DE QUEJAS PRESENTADAS.

- ✓ CITAS SOLICITADAS: 61
- ✓ ENTREVISTAS REALIZADAS: 54
- ✓ RELACIÓN DE LLAMADAS RECIBIDAS: 86
- ✓ ESCRITOS PRESENTADOS EN ESTA DEFENSORÍA: 19.
- ✓ CORREOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS: 20
- ✓ NÚMERO DE QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE: 23.
- ✓ ENTREVISTAS QUE SE HAN DERIVADO A LA VIA JUDICIAL: 1 CONTENCIOSO.
- ✓ ENTREVISTAS QUE SE HAN DERIVADO AL PROCURADOR DEL COMÚN : 2.



Oficina del Defensor del Ciudadano

En la Defensoría, se valora el motivo de las citas solicitadas, de las llamadas telefónicas y de los escritos recibidos y se asesora, a las personas que los han presentado, sobre los trámites a seguir, según la cuestión planteada.

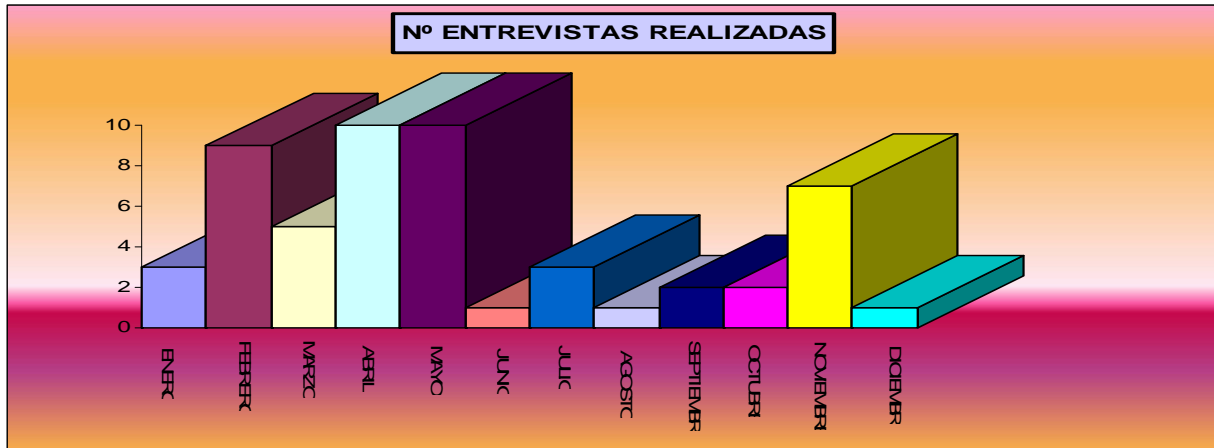
En muchas ocasiones, se trata de temas que deben pasar a distintas concejalías y **sólo en el caso de que cumplan los requisitos pertinentes, se da lugar a la apertura de un expediente en la Defensoría.**

En resumen, se procura que, en la Oficina del Defensor, no sea “una ventanilla o un trámite más”, sino que, aunque el escrito o la queja no corresponda al Defensor, la persona que lo ha presentado, reciba contestación que facilite la solución del problema que plantea.

ENTREVISTAS REALIZADAS EN TOTAL Y POR MESES: 54

MESES	Nº ENTR. REALIZADAS
ENERO	3
FEBRERO	9
MARZO	5
ABRIL	10
MAYO	10
JUNIO	1
JULIO	3
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	2
OCTUBRE	2
NOVIEMBRE	7
DICIEMBRE	1
TOTAL AÑO	54

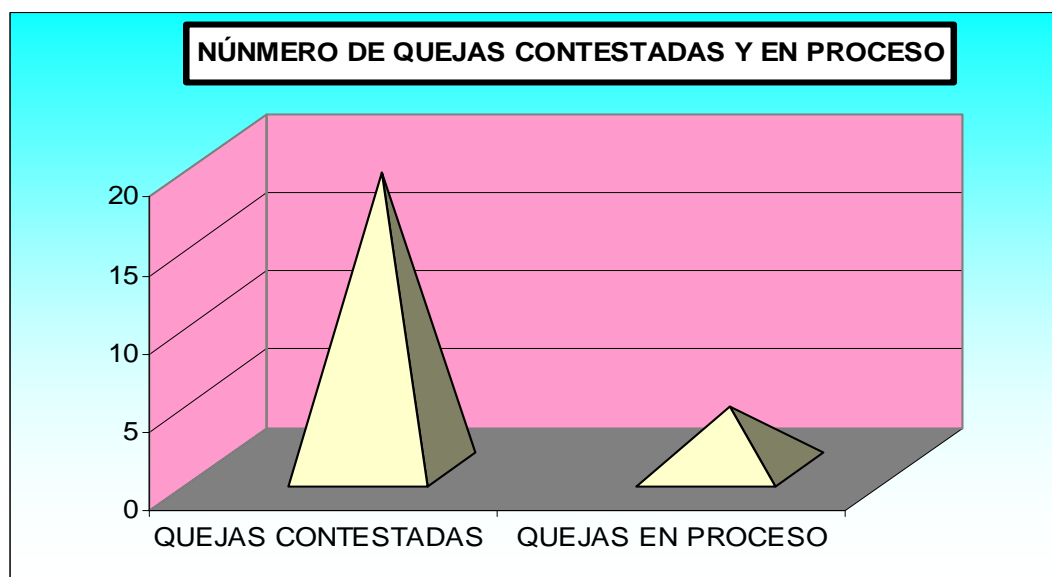
Oficina del Defensor del Ciudadano



NÚMERO DE QUEJAS CONTESTADAS Y EN PROCESO.

QUEJAS CONTESTADAS: 19

QUEJAS EN PROCESO: 4

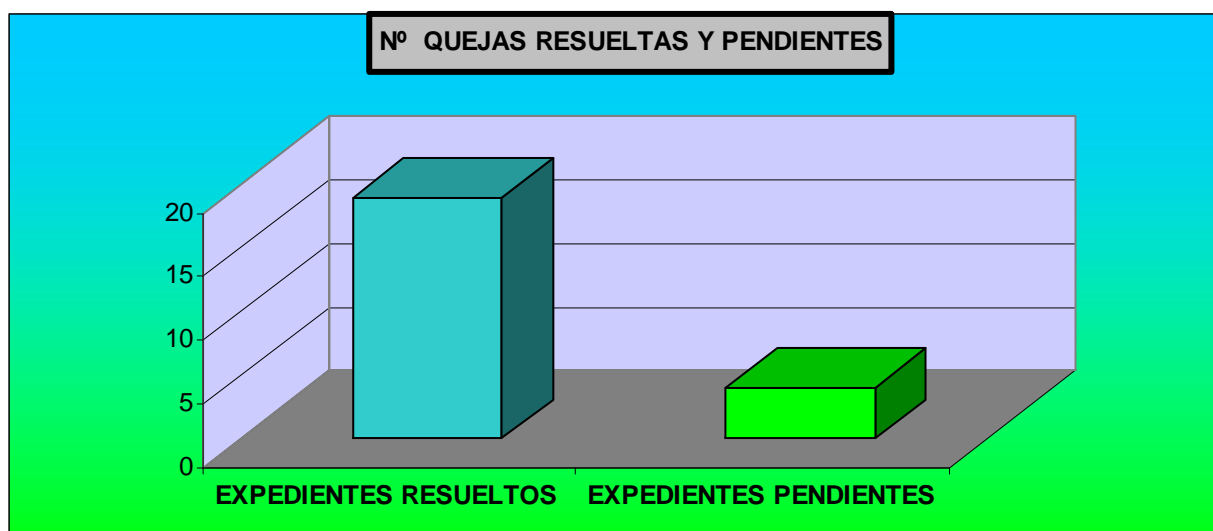


Oficina del Defensor del Ciudadano

NÚMERO DE EXPEDIENTES RESUELTOS Y PENDIENTES.

EXPEDIENTES RESUELTOS: 19

EXPEDIENTES PENDIENTES: 4



Oficina del Defensor del Ciudadano

4. VALORACIÓN Y PROPUESTAS.

Valorando el desarrollo de la actividad de la Defensoría durante el pasado año, quiero resaltar, en primer lugar, el número de consultas que hemos atendido a través del correo electrónico. Sin duda, cada vez son más los ciudadanos que tienen posibilidad de utilizar los medios informáticos y por eso he querido recoger de manera detallada el número de personas que han recurrido a estos medios para hacernos llegar sus inquietudes.

Para todos está clara la comodidad que esto supone y la facilidad para acercarse de esta manera a la Defensoría al ciudadano. Por eso, es de esperar que esas consultas sigan incrementándose en el futuro.

Aprovecho esta circunstancia para insistir en la necesidad de seguir trabajando para que la firma electrónica sea un hecho en relación con la Administración Municipal.

En relación con las quejas que han dado lugar a la formación de expedientes, se aprecia que el número de las mismas, es similar a la de años anteriores.

Los temas más destacados han sido las quejas por ruidos y por multas impuestas por la Policía Local :

En cuanto a los ruidos, hay expectación y esperanza entre los ciudadanos en que se lleve a cabo todo lo previsto en la Ley del Ruido Autonómica, entre otras cosas, la elaboración de mapas de ruido en la ciudad, control de nivel de ruido en zonas o establecimientos conflictivos, control de horarios, etc... Hay que insistir en el grave problema que suponen los ruidos para el necesario descanso de los ciudadanos y las consecuencias negativas para la salud.

Por lo que se refiere a las quejas por multas de la Policía Local, las personas que presentan las reclamaciones pretenden, sobre todo, aclarar las circunstancias que motivaron la sanción. Nadie pone en duda la autoridad de la Policía Local, pero los ciudadanos esperan que, en las respuestas a sus recursos, se entren a valorar los argumentos de fondo.

Sigo insistiendo en la necesidad de que la respuesta a quienes plantean una queja, sea lo más rápida posible.

Si que es cierto, que durante el pasado año las contestaciones recibidas desde las distintas Concejalías han venido más motivadas que en años previos, lo cual es, sin duda, un avance, pues el ciudadano tiene derecho a una contestación rápida y entendible, como parte de las Buenas Prácticas Administrativas.

Oficina del Defensor del Ciudadano

Aprovecho la presentación de este Informe para felicitar a todas las personas implicadas en el Proyecto Segovia 2016, por impulsar una iniciativa que ha conseguido unificar las ilusiones y el esfuerzo de todos los ciudadanos, de las Instituciones Segovianas y de los Grupos Políticos, con el fin de intentar lograr, entre todos, el nombramiento de Segovia como Capital Cultural Europea en 2016.

Quiero solicitar al Alcalde Presidente y a todos los Concejales presentes en este Pleno, un compromiso de trabajo conjunto para los próximos meses que nos quedan, hasta las próximas Elecciones Municipales. Me consta, por los datos publicados en los Medios de Comunicación, que en otros ámbitos se ha llegado a acuerdos entre los 2 Partidos mayoritarios, PP y PSOE, para hacerlo así y poder afrontar en mejores condiciones la crisis económica en la que todavía nos encontramos inmersos.

Para terminar esta intervención, vuelvo a plantear, como ya hice en el informe del año pasado, la conveniencia de que se valore para la próxima Legislatura la posibilidad de contar con un Defensor del Ciudadano que tenga disponibilidad para tener un horario de atención más extenso, incluso aunque el cargo de Defensor del Ciudadano siga teniendo carácter honorífico, como se recoge en el artículo 21 del Estatuto del Defensor del Ciudadano, como todos ustedes conocen.

Durante los años que he venido ostentando esta grata función, me he encontrado muy cómodo con el trabajo realizado por los Funcionarios de apoyo, con el respaldo del Alcalde Presidente y de los Concejales, y con el respeto demostrado por todos los Concejales de este Pleno, que en ningún momento han presionado al Defensor en el ejercicio de sus funciones.

Pero me he encontrado muy incómodo conmigo mismo, por no poder disponer del tiempo que considero imprescindible para una mejor atención al ciudadano y para llevar a cabo iniciativas que, de haber dispuesto de una mayor dedicación de tiempo, hubieran sido posibles, como conozco que realizan mis compañeros de otros Ayuntamientos, que trabajan a tiempo completo en sus Defensorías.

Por eso, propongo que para la próxima Legislatura se promueva desde el Pleno el nombramiento de un nuevo Defensor, que pueda tener más disponibilidad para atender una labor tan gratificante y útil para la atención cercana al Ciudadano de Segovia. Mientras tanto, reitero mi disposición a seguir manteniendo mi compromiso, hasta que ese nombramiento se decida y se haga efectivo.

Oficina del Defensor del Ciudadano

5. AGRADECIMIENTOS

Como en anteriores informes, figura en éste un capítulo obligado de agradecimientos:

Como el año pasado, en mis anteriores informes, quiero abrir un capítulo de agradecimientos, hacia todas las personas e Instituciones que han colaborado a lo largo de este año con la Defensoría.

A los Funcionarios que trabajan de forma habitual en la Oficina del Defensor: Gracia Canet Ruiz, Sara Minguez Sebastián y Javier García-Arévalo, que mantiene actualizados los datos de la Defensoría en la página Web.

A los Funcionarios del Ilmo. Ayuntamiento de Segovia, tanto por la atención que dedicaron a los expedientes tramitados y las gestiones que se hicieron desde la Defensoría, como, y principalmente, por la atención prestada en el día a día a los ciudadanos, cuando se ocupan de resolver los asuntos que les atañen en su relación con la Administración Local. Ellos son los verdaderos Defensores del Ciudadano.

Al Alcalde y Concejales, por el interés demostrado en la resolución de los expedientes presentados, ya sean favorables o no a las pretensiones de la persona que los presentaba.

Oficina del Defensor del Ciudadano

6. CONCLUSIÓN

Hemos llegado al final de la presentación de este informe del Defensor, correspondiente al año 2.010.

Como queda reflejado en las páginas del mismo, la actividad de la Defensoría en la mayoría de los aspectos ha sido similar a la de años anteriores: confío en que si se encuentra una persona que pueda dedicarse por completo al cargo de Defensor del Ciudadano de Segovia, dicha actividad aumente en cantidad y en calidad.

De cualquier forma, lo cierto es que éste será el último informe anual que presento ante el Pleno responsable de mi nombramiento, por lo que aprovecho para agradecer de nuevo a todos los presentes su colaboración en el trabajo desarrollado durante los 3 años que llevo desempeñando mi labor en este honroso cargo.

Tengan la seguridad de que para mi familia y para mí estos años han supuesto uno de los periodos más gratificantes y entrañables de nuestra vida en Segovia.

Les agradezco la atención prestada a la lectura del informe y les reitero mi petición de trabajo conjunto durante los meses que quedan para terminar esta Legislatura, pensando siempre en el bien de Segovia y de los segovianos.

Muchas gracias.

Oficina del Defensor del Ciudadano

7. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

7.1 ACTUACIONES ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2010.

TEMAS QUE DIERON MOTIVO A APERTURA O REACTIVACIÓN DE EXPEDIENTES:

- *QUEJAS POR ACCESO A LA CALLE REAL DESDE LA PLAZA MAYOR.*
- *QUEJA CARTEL ESTABLECIMIENTO CLAUSURADO.*
- *QUEJAS POR RUIDOS INFANTA ISABEL Y ALEDAÑOS.*
- *QUEJAS POR ACONDICIONAMIENTO ACERA EN REVENGA.*
- *QUEJA POR MULTA CONDUCCIÓN NEGLIGENTE.*
- *QUEJA ACERA EN HONTORIA.*
- *QUEJA MULTA VAP*
- *QUEJA POR IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS EN CONCESIÓN DE UNA PLAZA DESDE LA BOLSA DE EMPLEO.*
- *QUEJA POR NO CONTESTACIÓN NI CONCESIÓN AYUDA ECONÓMICA.*
- *QUEJA IMPUESTOS PUERTAS CARRETERAS Y VADOS.*
- *QUEJA PARCELA LA ALBUERA DE TITULARIDAD MUNICIPAL.*
- *QUEJA INSTALACION BOLARDOS EN LA VÍA URBANA DEL CORRALILLO DEL RASTRILLO.*
- *QUEJA DENUNCIA ORA SIENDO RESIDENTE.*
- *QUEJA POR DENUNCIA*
- *QUEJAS POR ACCESO INADAPTADO AL CENTRO CIVICO HONTORIA SIN RAMPA ACCESO A LA PRIMERA PLANTA.*
- *QUEJA OMIC.*
- *QUEJA MULTA ORA.*
- *QUEJA ORGANIZACIÓN TRÁFICO.*
- *QUEJA POR INFORME POLICÍA LOCAL.*
- *RECLAMACIÓN DENUNCIA ORA*

Oficina del Defensor del Ciudadano

- *QUEJA CONSUMO EXCESIVO CONTADOR AGUA.*
- *QUEJA POR FALTA CONTESTACIÓN LICENCIA DE OBRAS VIVIENDA VPO.*
- *QUEJA POR RUIDOS Y CUMPLIMIENTO LICENCIA DEL LOCAL DE DISCOTECA ZONA CASCO ANTIGUO.*

7.2 ACTUACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN 2010.

LOS EXPEDIENTES CORRESPONDIERON A LOS SIGUIENTES DEPARTAMENTOS:

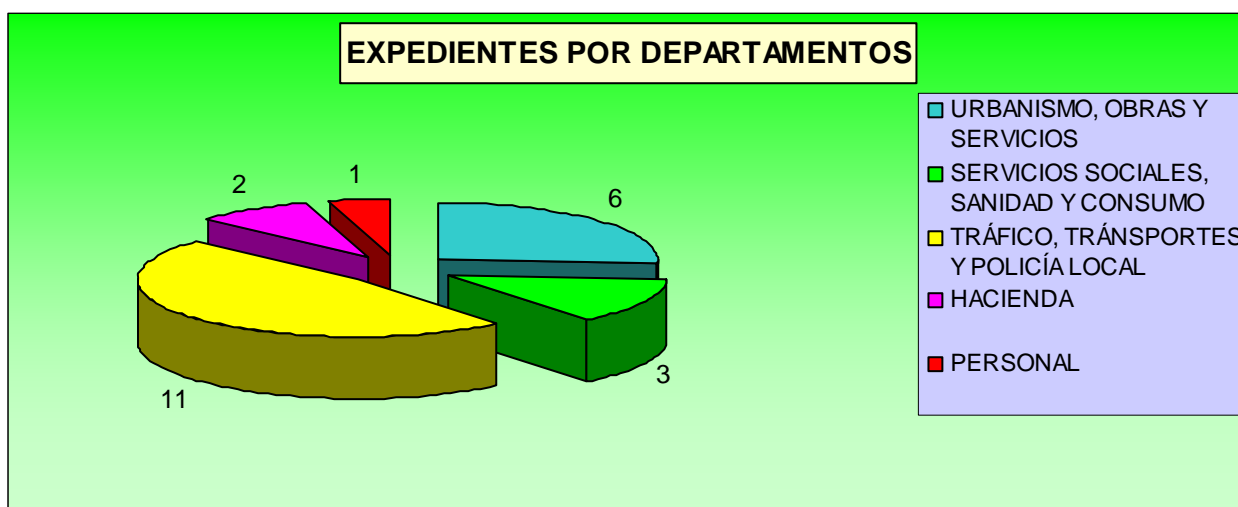
URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS: 6

SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO: 3

TRÁFICO, TRÁNSPORTES Y POLICÍA LOCAL: 11

HACIENDA: 2

PERSONAL: 1



Oficina del Defensor del Ciudadano

7.3 EXPEDIENTES SIN RESOLVER, EN PROCESO O PENDIENTES.

Los expedientes en proceso que constan en este Informe, a últimos de diciembre, son 4 (17,39 %). El resto están informados, resueltos o con contestación razonada para los demandantes.

7.4 LAS DEMANDAS DE INTERVENCIÓN SIN APERTURA DE EXPEDIENTE.

El nivel de exigencia de la ciudadanía segoviana hace que acudan a esta Oficina numerosos ciudadanos y ciudadanas a plantear sus quejas sobre la Administración Municipal, aunque algunas no son admitidas. Las demandas de intervención que, tras una entrevista, no derivaron en la apertura de expediente lo fueron por diversos motivos: por no ser de nuestro ámbito de competencia, o tratarse de cuestiones que están en los Juzgados o Tribunales de Justicia, no ajustarse al Reglamento, o porque las competencias eran de otras Administraciones, ante la falta de documentación acreditativa, por el tiempo transcurrido, más de un año, desde que la persona afectada tuvo conocimiento de los hechos susceptibles de motivar su queja etc. Las demandas de intervención sin apertura de expediente fueron en total 31.

7.5 TRASLADO DE COMUNICACIONES A LOS DEMANDANTES.

Los traslados de comunicaciones a los demandantes, ya sea para solicitar nueva documentación, informar de los trámites efectuados por la Oficina del Defensor del Ciudadano, propuesta de resolución emitida por las Concejalías o envío de acuerdos y explicaciones sobre la resolución de sus demandas, fueron 23

Oficina del Defensor del Ciudadano

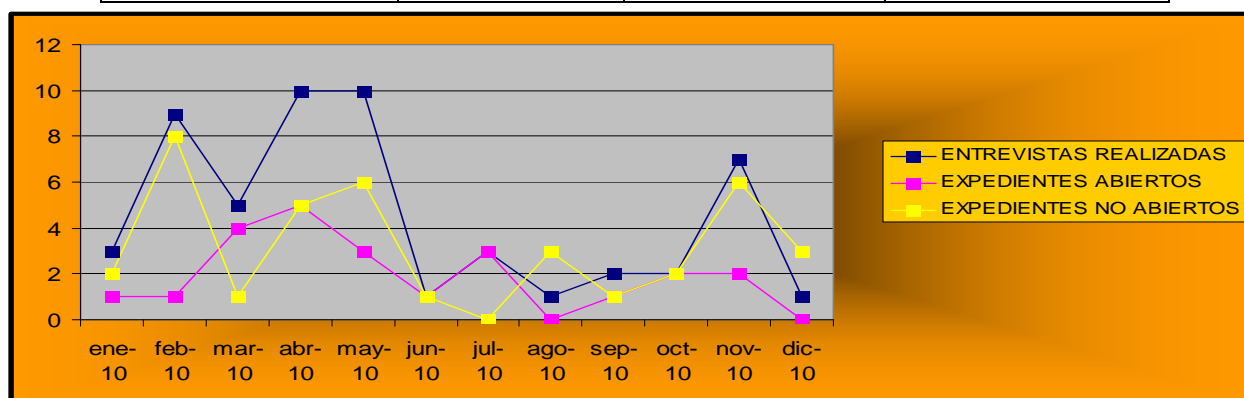
DOSSIER ESTADÍSTICO Y ANEXOS

Oficina del Defensor del Ciudadano

8. DOSSIER ESTADÍSTICO

8.1 ENTREVISTAS REALIZADAS.

	ENTREVISTAS REALIZADAS	EXPEDIENTES ABIERTOS *	EXPEDIENTES NO ABIERTOS.
ENERO 2010	3	1	2
FEBRERO 2010	9	1	8
MARZO 2010	5	4	1
ABRIL 2010	10	5	5
MAYO 2010	10	3	7
JUNIO 2010	1	1	0
JULIO 2010	3	3	0
AGOSTO 2010	1	0	1
SEPTIEMBRE 2010	2	1	1
OCTUBRE 2010	2	2	0
NOVIEMBRE 2010	7	2	5
DICIEMBRE 2010	1	0	1
TOTALES	54	23	31



Oficina del Defensor del Ciudadano

8.2 ACTUACIONES CON REFERENCIA A EXPEDIENTES

Nº EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / IMPLICADAS	SITUACIÓN
1/2010	22.01.2010	TRÁFICO, TT, P. LOCAL	RESUELTO DESFAVORABLE
2/2010	01.02.2010	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO FAVORALBE
3/2010	05.03.2010	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO FAVORABLE
4/2010	05.03.2010	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO FAVORABLE
5/2010	05.03.2010	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO DESFAVORABLE
6/2010	15.03.2010	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO DESFAVORABLE
7/2010	14.04.2010	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO DESFAVORABLE
8/2010	19.04.2010	GOBIERNO, INTERIOR Y PERSONAL	RESUELTO DESFAVORABLE
9/2010	19.04.2010	SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO	RESUELTO DESFAVORABLE
10/2010	26.04.2010	HACIENDA	RESUELTO FAVORALBE
11/2010	26.04.2010	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO FAVORABLE
12/2010	03.05.2010	TRÁFICO, TT., P. LOCAL PATRIMONIO HISTÓRICO	RESUELTO DESFAVORABLE
13/2010	17.05.2010	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO DESFAVORABLE
14/2010	17.05.2010	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	EN PROCESO
15/2010	07.06.2010	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO DESFAVORABLE
16/2010	19.07.2010	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO FAVORABLE
17/2010	19.07.2010	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	EN PROCESO
18/2010	19.07.2010	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	EN PROCESO
19/2010	03.09.2010	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO DESFAVORABLE
20/2010	04.10.2010	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO FAVORABLE

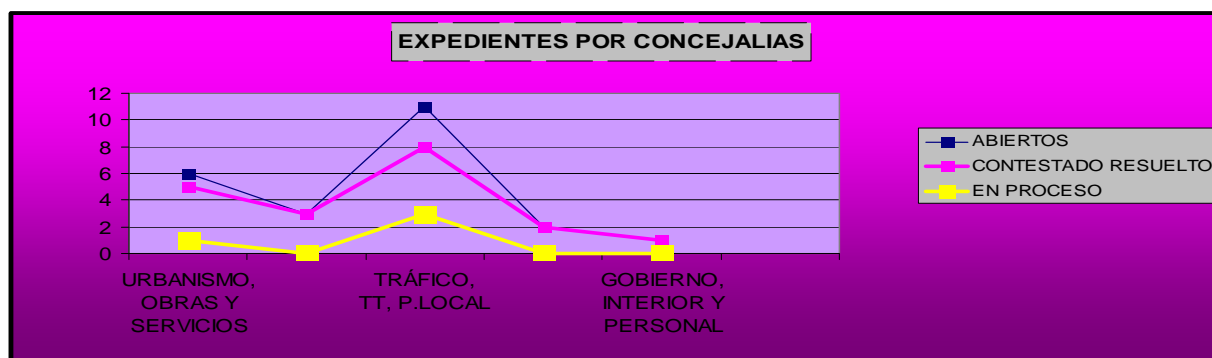
Oficina del Defensor del Ciudadano

EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
21/2010	04.10.2010	HACIENDA	RESUELTO FAVORABLE
22/2010	22.11.2010	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO FAVORABLE
23/2010	30.11.2010	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	EN PROCESO

8.3 TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS CON RELACIÓN AL PERÍODO ENERO/ DICIEMBRE 2010: EXPEDIENTES POR CONCEJALÍAS

CONCEJALÍA	ABIERTOS	CONTESTADO RESUELTO	EN PROCESO
URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	6	5	1
SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO	3	3	0
TRÁFICO, TT., P. LOCAL	11	8	3
HACIENDA	2	2	0
GOBIERNO, INTERIOR Y PERSONAL	1	1	0
TOTALES	23	19(82,60 %)	4 (17,39 %)

- **ALGUNOS EXPEDIENTES AFECTAN A VARIAS CONCEJALÍAS**



Oficina del Defensor del Ciudadano

8.4 MOTIVOS DE LOS CIUDADANOS QUE ORIGINAN LA SOLICITUD DE ENTREVISTAS CON EL DEFENSOR DEL CIUDADANO.-

REVISIÓN DE EXPEDIENTES	4
MEDIACIÓN	2
AMPARO	4
MEJORA DE SERVICIOS MUNICIPALES	8
INFORMACION POR ASUNTOS NO CONTESTADOS	8
INFORMES TÉCNICOS	9
DENUNCIA	7
QUEJAS	19



Oficina del Defensor del Ciudadano

9.- ANEXOS

ANEXO 1

Asistentes Foro Estatal Defensores en Segovia

- **Francisca Mascaró .- Calviá- Palma de Mallorca**
- **Vicente Rodrigo Ramirez .- Defensor de la Ciudadanía de Palma.**
- **Sonia Escobar Martínez y Mari Paz Trapote del Canto.- Oficina Síndico . Defesor Vecinal de Vitoria-Gasteiz.**
- **Antonio Martinez .- Secretario Forum Sd.**
- **Joseph Escarpín .- Sabadell**
- **Glia Valeri.- Villafranca del Penedés.**
- **Fernando Oteros.- Santa Coloma de Gramenet.**
- **Carles Dalmau.- Sant Boi de Llobregat.**
- **Maria Antonia Moreno Gutierrez y Susana Sanhís Gutierrez .- Defensora del Ciudadano de Paterna.**
- **Francisco Gutierrez Rodríguez. Defensor del Ciudadano de Málaga.**
- **Elena Peraza Quintero. Defensora de Candelaria en Tenerife.**
- **Braulio Estebanez. Defensor del Ciudadano de Parla.**
- **José García Velázquez. Defensor del Ciudadano de Segovia**

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 2º

Vitoria-Gasteiz se honra en acoger el III Encuentro Estatal de Defensores Locales que tendrá lugar los días 6, 7 y 8 de octubre de 2010, dando así continuidad a los anteriores Encuentros tan brillantemente realizados en Málaga y en Vigo.

La naturaleza de las Defensorías Locales como verdaderas magistraturas de persuasión exige para su cabal desempeño dos calidades, de un lado una independencia garantizada, no sólo respecto del Gobierno Municipal sino también de los grupos de la oposición, y por otro lado una formación adecuada que le permita dar soporte a sus recomendaciones con buenos argumentos jurídicos pero también con razones de buena administración, reforzadas con informaciones al día sobre buenas prácticas en otros Ayuntamientos.

Para reforzar esa formación y para poner al día nuestras respectivas informaciones son muy valiosos los encuentros entre Defensorías de distintos pueblos y ciudades con los que poder compartir experiencias y recabar informaciones de expertos en materias de nuestra mutua competencia.

Esta es la finalidad de este III Encuentro de Defensorías Locales, una puesta en común, para cuya organización hemos contado con el apoyo entusiasta del Alcalde y del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, con la inestimable participación del ARARTEKO que abrirá los trabajos con una ponencia marco, y con el Parlamento Vasco/Eusko Legebiltzarra y su Presidenta.

Este III Encuentro coincide además con dos efemérides significativas que no podemos pasar por alto, de un lado se cumplen 10 años desde la aprobación de la Carta de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, en Saint-Denis (Francia), documento al que se han adherido más de cuatrocientas ciudades europeas, entre las primeras la ciudad de Vitoria-Gasteiz, y en la que los ayuntamientos se conjuran para ejercer sus competencias de la manera más favorable para la promoción de los Derechos Humanos que de una manera o de otra se pueden ver comprometidos por el ejercicio de las competencias municipales. Esta Carta es una referencia obligada para nosotros ya que en nuestra ciudad la creación de la Sindicatura se relaciona directamente con la Carta

Por otro lado este año se cumplen 30 de la designación de Vitoria-Gasteiz como capital de Euskadi y sede de sus instituciones de autogobierno, y no es casualidad que haya sido precisamente Vitoria-Gasteiz la primera ciudad del País Vasco en crear una defensoría propia y específica para reforzar la protección de su ciudadanía fiel a su vocación de ser una Ciudad de Derechos.

Es comúnmente aceptado que el perfil del Defensor debe incluir tres características diferenciales:

Más autoridad que poder / Más justicia que derecho / Más humanismo que burocracia



Síndico
defensor vecinal
Sindikoa
herritarren defendatzailea

Oficina del Defensor del Ciudadano

MIÉRCOLES 6 de octubre

- 16:00h. Acreditación y recogida de documentación.
- 16:30 h. Acto inaugural: Alcalde, Ararteko y Síndico de Vitoria-Gasteiz.
- 17:00 h. Conferencia Inaugural: "Las defensorías en la encrucijada de las democracias" a cargo de Iñigo Lamarca. *Ararteko*.
- Modera: Josep Escartín. *Sindic Municipal de Greuges de Sabadell y Presidente del Fórum SD*.
- 18:00h. • Ponencia: "La adaptación a la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios Públicos. ¿Corre el tiempo a nuestro favor?".
Expone: Laura Garrido. *Departamento de Tecnologías de la Información del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz*.
- Ponencia: "La Participación ciudadana a través de las Redes Sociales".
Expone: Pedro Moreno. *Profesional de la comunicación digital y el marketing estratégico*.
Modera: M^a Antonia Moreno. *Defensora del Ciudadano de Paterna*.
- 20:30 h. Recepción en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (Plaza España).

JUEVES 7 de octubre

- 09:30h. ACCESIBILIDAD
- "Accesibilidad Universal y Diseño para todos".
Expone: Eginaren Eginez. *Movimiento asociativo en pro de los derechos y de la calidad de vida de las personas con discapacidad*.
 - "Ejemplo de buenas prácticas relacionadas con temas de accesibilidad en Palma de Mallorca".
Expone: Vicente Rodrigo. *Responsable de calidad de la oficina del Defensor de Palma de Mallorca*.
Modera: Elena Peraza. *Defensora del Ciudadano de Candelaria*.
- 10:30 h. MOVILIDAD Y TRANSPORTE
- "Plan de Movilidad sostenible y espacio público de Vitoria-Gasteiz".
Expone: Mónica Ibarrodo. *Directora del Observatorio de Sostenibilidad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz*.
 - "Ejemplo de buenas prácticas relacionadas con temas de movilidad y transporte en Barcelona".
Expone: M^a Assumpció Vilá. *Síndica de Greuges de Barcelona*.
Modera: Francisco Gutiérrez. *Defensor del Ciudadano de Málaga*.
- 11:30 h. Pausa Café
- 12:00h. GESTIÓN DEL RUIDO
- "El ruido urbano: un fenómeno social post-moderno".
Expone: Isidoro García. *Departamento de medio ambiente y sostenibilidad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz*.
 - "Ejemplo de buenas prácticas relacionadas con el tema del ruido en Vigo".
Expone: Luis Espada. *Valedor do Ciudadán de Vigo*.
Modera: Carles Dalmau. *Síndico de Greuges de Sant Boi*.
- 14:30h Comida en el Restaurante "El Portalón".
- 17:30 h. Visitas guiadas: Catedral Santa María y Casco Histórico.
- 21:00 h. Cena en la "Sidrería Sagartoki".

VIERNES 8 de octubre

- 09:30h. • Ponencia: "Integración y cohesión social".
Expone: José Angel Cuerta. *Abogado y ex Alcalde de Vitoria-Gasteiz y miembro de su Consejo Social*.
Modera: Toni Martínez. *Secretario del Fórum SD y Adjunto al Síndic de Greuges de Santa Coloma de Gramanet*.
- 10:30 h. • "Igualdad de trato y gestión de la diversidad en los Servicios Públicos".
Expone: José Manuel Fresno. *Presidente del Consejo para la promoción de la igualdad de trato y no discriminación de las personas por el origen racial o étnico*.
Modera: Julia Hernández. *Adjunta al Ararteko*.
- 11:30 h. Pausa Café.
- 12:00 h. Conclusiones del congreso y manifiesto del 3^{er} Encuentro Estatal de Defensores Locales y propuesta de candidatura del Encuentro 2011.
- 13:30 h. Visita guiada al Parlamento Vasco.
- 14:30 h. Cóctel de despedida.



Estatuko Herritarren Defendatzaileen III. Topaketa
III Encuentro Estatal de Defensores Locales
Vitoria-Gasteiz

COMITÉ CIENTÍFICO

JAVIER OTAOLA
(Síndico Defensor Vecinal de Vitoria-Gasteiz)

LUIS ESPADA
(Defensor do Ciudadán de Vigo)

JOSEP ESCARTÍN
(Sindic Municipal de Greuges de Sabadell y Presidente del Fórum SD)

FRANCISCO GUTIÉRREZ
(Defensor del Ciudadano de Málaga)

JOSÉ GARCÍA
(Defensor del Ciudadano de Segovia)

COMITÉ TÉCNICO

M^a PAZ TRAPOTE
(Adjunta al Síndico Defensor Vecinal de Vitoria-Gasteiz)

SONIA ESCOBAR
(Asesora Jurídica de la Oficina del Síndico de Vitoria-Gasteiz)

REBEKA MARTÍNEZ DE AGUIRRE
(Ayudante de la oficina del Síndico de Vitoria-Gasteiz)

VICENS RODRIGO
(Adjunto del Defensor del Ciudadano de Palma de Mallorca)

TONI MARTÍNEZ
(Adjunto del Defensor del Vecino de Santa Coloma de Gramanet y Secretario del Fórum SD)

SUSANA SANCHÍS
(Asesora Jurídica del Defensor del Ciudadano de Paterna)

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 3º ASISTENCIA A DIVERSOS ACTOS PROTOCOLARIOS

Entre otros, tuve oportunidad de asistir a los siguientes:

- Cristina Pampillón y 3 alumnos de 11 años (6º curso), representantes del colegio Santa Eulalia para dialogar con el Defensor y tratar el tema del botellón de la Hontanilla y sus consecuencias en la Sociedad
- Acto inaugural de las Ferias y Fiestas de Segovia.
- Inauguración de las Fiestas del Barrio del Santo Cristo del Mercado
- Jornadas de Deontología Médica, organizadas por la Comisión Deontológico del Colegio Oficial de Médicos de Segovia, de la cual forma parte por Convenio el Defensor del Ciudadano de Segovia.
- Renovación de votos a San Roque en la iglesia de San Millán.
- Ofrenda de frutos a la Virgen de la Fuencisla en la Catedral.
- Medalla al Mérito Deportivo de D. Francisco Monedero.
- Nombramiento del Dr. Juan Manuel Garrote como Académico Correspondiente de la Real Academia de Medicina de Salamanca.
- Presentación en la Catedral de las vidrieras restauradas.
- Fiesta de Navidad de la Asociación ARSEG.

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 4. ARTICULOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

ARTICULOS DE COLABORACION

Terremoto en las conciencias

Apenas recuperados de la resaca de los excesos navideños y en plena campaña de rebajas, nos encontramos de sopetón con un drama de incalculables dimensiones, que vivimos como cercano gracias a los Medios de Comunicación: el terremoto de Haití. Es lo que trae consigo vivir en la aldea global: llegan antes las noticias de los problemas que las soluciones.

Ante la realidad que nos entra por los ojos y los oídos, no se puede mirar para otro lado. Ellos están sufriendo las trágicas consecuencias del seísmo y nosotros un “terremoto” que convulsiona nuestras conciencias y hace tambalear (una vez más)

nuestros esquemas mentales y nuestro orden de prioridades.

El tiempo vuela y ya estamos en la tercera semana del mes de enero. Nuestros buenos deseos de “Feliz Año Nuevo”, apenas quedan en la memoria como un eco lejano. Permítanme que, aunque sea a destiempo, recuerde ahora lo que dice un gran amigo al comienzo de cada año: “Año nuevo, lucha nueva”. Lucha personal, pacífica, con espíritu deportivo, para intentar ser mejores, para conquistar los valores personales y sociales que dan plenitud a la existencia; lucha personal, pacífica, por la solidaridad, por el bien común, por el AMOR, con mayúsculas, que nos mantenga despiertos y atentos a las necesidades de los demás, de los próximos y de los lejanos.

Así es que, aunque estemos ya a 20 de enero, les ofrezco este deseo: Año nuevo, lucha nueva. La causa lo merece.

(20 de enero de 2.010)

Oficina del Defensor del Ciudadano

CUESTIÓN DE PRINCIPIOS

Hace apenas 3 días que presenté el Informe del Defensor del Ciudadano ante el Pleno del Ayuntamiento de nuestra Ciudad.

Uno de los temas destacados en el informe y en los medios de comunicación, ha sido la NECESIDAD DE MOTIVAR con pruebas las decisiones administrativas, en el ámbito de una sociedad democrática, de manera que no se tenga que llegar a la situación en la que se enfrenten la palabra del Agente o del Funcionario frente a la palabra del Ciudadano.

Sin duda es fundamental el PRINCIPIO DE AUTORIDAD para organizar, coordinar e impulsar metas comunes para quienes formamos parte de la sociedad. Al servicio de la autoridad al bien común, corresponde una leal cooperación a esa autoridad por parte de quienes debemos obediencia a los justos mandatos, ayudando así a un recto ejercicio de la autoridad. Esta obediencia se entiende como un acto de libertad responsable; no se trata de una obediencia servil, que iría contra la libertad de la persona.

Un síntoma de que una Administración goza de buena salud democrática, es que el ejercicio de la autoridad por parte de esa Administración respete escrupulosamente los derechos de los ciudadanos. Y entre los fundamentales está el DERECHO A SER ESCUCHADO, a su defensa si puede ser objeto de alguna sanción, a conocer el expediente que le afecta y a que los actos administrativos sean convenientemente motivados.

Por estas razones, respetando sin ninguna duda el principio de autoridad, se reconoce el derecho a la legítima defensa dentro de las buenas prácticas administrativas.

En definitiva, todos cuantos de una u otra manera estamos vinculados a la Administración, hemos de hacer el máximo esfuerzo para tener presente que, detrás de los expedientes con los que trabajamos, hay siempre

PERSONAS.

(18 de febrero de 2010)

Oficina del Defensor del Ciudadano

LOS DEFENSORES LOCALES Y LA CALIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES

El próximo día 25 de marzo, tendrá lugar en Segovia la primera reunión de la Comisión Permanente del Foro Estatal de Defensores Locales y Síndics. Dentro del programa preparado para esta Jornada, se incluye una Mesa Redonda, que se celebrará en la Casa Joven, a las 7 de la tarde, con el título:

“Las Defensorías Locales como herramienta de calidad”. En la Mesa Redonda van a intervenir los Defensores del Ciudadano de Málaga, Parla, Vigo y Sabadell y tendré el honor de presentarla y moderarla.

Con motivo del día de los Derechos Humanos, celebrado el pasado mes de diciembre de 2.009, el Presidente del Forum SD(al que pertenecemos los Síndics de Cataluña y varios Defensores Locales, entre otros el de Segovia), leyó un manifiesto en el que se reconocen los duros momentos por los que está pasando el Municipalismo y la Ciudadanía, por la crisis económica y por la decepción y el desánimo provocados por los diversos casos de presunta corrupción en diferentes niveles institucionales.

En el manifiesto se reconoce que la mayoría de las personas que trabajan en la Administración Pública, trabajan con honestidad.

Los Síndics y los Defensores Locales trabajan cada día con las quejas de los ciudadanos, velando por el cumplimiento y respeto de sus derechos y supervisando el funcionamiento de la Administración Municipal.

Más adelante, en este mismo manifiesto, se señala que los Síndics y Defensores Locales somos muy conscientes del servicio que asumimos y del papel que nos corresponde desarrollar ante el reto de conseguir una Administración más eficiente, más justa y más transparente. “No somos la solución –se dice en el manifiesto- pero podemos formar parte de un camino compartido entre los mejores, si todos nos sumamos (sociedad civil, ciudadanía y responsables políticos) para avanzar hacia una buena y mejor Administración”.

Ya se intuye que los temas que se van a abordar en la Mesa Redonda son importantes para los ciudadanos: desde aquí aprovecho para invitarles a acercarse a la Casa Joven, el día 25 de marzo, a las 7 de la tarde.

(14 de marzo de 2.010)

Oficina del Defensor del Ciudadano

SOCIEDAD JUSTA: LA IMPORTANCIA DE CADA INDIVIDUO

Nuestra tendencia habitual (no se si natural) es esperar que sean las grandes estructuras sociales quienes den soluciones a los grandes problemas de la vida diaria: economía, educación, justicia, etc.

Esta tendencia se manifiesta sobre todo en épocas en las que, como ahora, pintan bastos. Y esperamos, con gran parte de razón, que quienes lideran nuestra sociedad busquen y propongan soluciones que puedan llevarnos a una situación más favorable.

De los grandes temas que más nos preocupan, oímos con mucha frecuencia reclamar: “queremos justicia...lo único que quiero es que se haga justicia” y nos quejamos por no vivir en una sociedad justa. Miramos a quienes tienen mayores responsabilidades y vemos que con frecuencia utilizan el poder, que entre todos les hemos entregado, para sus fines, para su beneficio, y nos escandalizamos.

Sentada la premisa principal, propongo un sencillo ejercicio. No es original, pero sí algo que tenemos aparcado en la trastienda de nuestra mente. La propuesta es que cada uno nos preguntemos si estamos siendo justos con quienes tenemos a nuestro lado: familia, vecinos, amigos, compañeros de trabajo, etc. Si cada uno contribuimos a hacer más amable la convivencia en nuestro hogar, en la comunidad de vecinos, en el barrio, en la ciudad donde vivimos...

Reconociendo la importancia indudable de las cuestiones “macro”, no hay que olvidar que la mayoría inmensa de los ciudadanos sólo podemos influir en lo poquito que tenemos a nuestro alcance...¡pero es fundamental conocer el enorme valor que tienen esas pequeñas cosas para nuestra vida diaria!.Y poner lo que esté de nuestra parte para contribuir a que nuestra sociedad, en lo que de nosotros depende, sea cada día un poco más justa.

(15 de mayo de 2.010)

Oficina del Defensor del Ciudadano

POR EL BIEN DE TODOS

Son muchos los acontecimientos que se van acumulando en los últimos meses, dando lugar a una situación de enfrentamiento y de crispación entre los grupos políticos de diferentes signos. A todos debería hacernos reflexionar el hecho de que los ciudadanos consideren que los Políticos son uno de los problemas principales de España.

Además de las graves situaciones por las que atravesamos a nivel nacional (crisis económicas, escándalos en distintos niveles de responsabilidad nacional o autonómica,...), se han producido también a nivel local hechos de especial gravedad, que han dado lugar a que Segovia haya aparecido en los medios de comunicación por aspectos negativos, que desde luego no creo que favorezcan para nada la candidatura a Capitalidad cultural de 2016. En relación, por ejemplo, con las graves injurias contra el Rey, recogidas en la canción del tristemente famoso CD financiado por el Ayuntamiento, se han recibido numerosos correos electrónicos en la Defensoría, lo que sin duda traduce la preocupación y el malestar de los ciudadanos por este tema.

Por el bien de todos, por el bien común, al servicio del cual deben estar nuestros representantes municipales, sería deseable que todos los protagonistas hicieran un ejercicio de responsabilidad política para favorecer la gobernabilidad del Ayuntamiento en los meses que nos quedan hasta las próximas elecciones municipales. Segovia lo necesita y lo merece

(15 de junio de 2.010)

Oficina del Defensor del Ciudadano

PEQUEÑOS DETALLES DE CONVIVENCIA

El verano de este año, pasará a los anales de la historia como uno de los más cálidos, desde que se tienen estadísticas al respecto.

Pero, además de los altos valores alcanzados por los termómetros, también ha sido alta la temperatura de los enfrentamientos políticos. Así mismo, se vaticina un otoño caliente: crisis económica, huelga general convocada por los Sindicatos, cercanía de las elecciones municipales, etc....

Con estos ingredientes, es fácil que la convivencia entre los ciudadanos corra peligro de alterarse, trasladando a la vida diaria el ambiente de enfrentamiento que vemos de continuo en los informativos.

Tenemos oportunidad de mejorar esa convivencia, si cuidamos algunos detalles en las relaciones familiares, entre vecinos, laborales,...Una palabra amable, la ayuda necesaria para solucionar un pequeño problema, un gesto de agradecimiento, etc...., están al alcance de cualquiera de nosotros y en muchas ocasiones son la chispa de la vida.

Aunque las decisiones “macro” no dependan de nosotros, el microclima de la convivencia ciudadana es muy sensible a estas cosas pequeñas. Entre todos podemos conseguirlo, porque esto si depende de nosotros.

José García Velázquez

Defensor del Ciudadano del Ayuntamiento de Segovia

(14 de septiembre del 2.010)

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 5 ESTATUTO DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO.

ESTATUTO DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE LA CIUDAD DE SEGOVIA (Aprobado en Pleno municipal de 6 de octubre de 2003)

CAPÍTULO PRIMERO. CARÁCTER.

Artículo 1. - El Defensor del Ciudadano, tiene funciones de enlace y colaboración entre la Administración Municipal y los ciudadanos.

Artículo 2. - El Defensor del Ciudadano ejercerá sus funciones dentro de las competencias que se le atribuyen en el presente Estatuto.

Artículo 3. - El Defensor del Ciudadano no estará sujeto a mandato imperativo alguno y no recibirá instrucciones de ninguna autoridad y desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio.

CAPÍTULO SEGUNDO. COMPETENCIAS.

Artículo 4. - El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo.

Artículo 5. - Quedan fuera de su competencia las funciones de control político de la actividad municipal.

Oficina del Defensor del Ciudadano

Artículo 6. - No serán, así mismo, susceptibles de investigación las cuestiones de personal o las que estén siendo objeto de procedimiento jurisdiccional.

CAPÍTULO TERCERO. ELECCIÓN.

Artículo 7. - El Defensor del Ciudadano será elegido por el Pleno del Ayuntamiento, a propuesta de la Concejalía de Participación Ciudadana y previo dictamen de la Comisión Informativa correspondiente.

Será por un período de cuatro años, pudiendo ser reelegido por una sola vez por igual período.

El Candidato propuesto será presentado al Pleno del Ayuntamiento por el Sr. Alcalde para proceder a su elección.

Será designado quien obtuviese una votación favorable de las 3/5 partes de los miembros del Pleno del Ayuntamiento.

CAPÍTULO CUARTO. CAPACIDAD.

Artículo 8. - Puede ser elegido Defensor del Ciudadano cualquier español, vecino de Segovia, mayor de edad, que disfrute de sus derechos civiles y políticos.

CAPÍTULO QUINTO. CESE.

Artículo 9. -. El cese de funciones del Defensor del Ciudadano podrá deberse a:

Oficina del Defensor del Ciudadano

Por renuncia

Por expiración del plazo para el que fue designado, sin perjuicio de la posibilidad reconocida de ser reelegido por una sola vez.

Por muerte o incapacidad sobrevenida.

Por destitución acordada por el Pleno del Ayuntamiento.

Por haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delito.

Por incompatibilidad sobrevenida.

Por la pérdida del pleno disfrute de los derechos civiles o políticos.

CAPÍTULO SEXTO. INCOMPATIBILIDADES.

Artículo 10. - La condición de Defensor del Ciudadano es incompatible con:

Todo mandato representativo de elección popular.

Cualquier cargo político de libre designación.

Con la afiliación a un partido político, sindicato u organización empresarial.

Con la permanencia en el servicio activo en el Ayuntamiento de Segovia, sus Patronatos y Fundaciones y Empresas Municipales.

Con el ejercicio de las carreras judicial o fiscal.

CAPÍTULO SÉPTIMO. FUNCIONAMIENTO.

Artículo 11. - El Defensor del Ciudadano podrá iniciar sus actuaciones de oficio o a instancia de parte.

Artículo 12. - Ninguna autoridad administrativa podrá presentar quejas ante el Defensor del Ciudadano en asuntos de su competencia.

Oficina del Defensor del Ciudadano

Artículo 13. - Podrán dirigirse al Defensor del Ciudadano toda persona natural o jurídica, que invoque su interés legítimo.

Artículo 14. - Las quejas se presentarán por escrito u oralmente, fax, correo electrónico u otros medios. En todo caso, deberá quedar constancia del nombre, apellidos, DNI y domicilio del promotor, así como su firma, tras la transcripción en el caso de las orales o firma electrónica si la hubiera. A las mismas deberán acompañarse cuantos documentos aporten información relativa a la queja planteada.

El Defensor del Ciudadano recogerá las quejas que se formulen y que estén debidamente registradas y tengan acuse de recibo, labor que cumplirá el Registro General del Ayuntamiento de Segovia.

Artículo 15. - Los reclamantes que deseen presentar sus quejas verbalmente al Defensor del Ciudadano, deberán solicitar por escrito una entrevista personal con aquél, debiendo exponer en la referida solicitud las razones de la petición.

Artículo 16. - No podrán presentarse quejas después de transcurridos doce meses desde que el afectado tuvo conocimiento de la conducta o de los hechos susceptibles de motivar una queja.

Artículo 17. - Las quejas serán objeto de una valoración preeliminar del Defensor del Ciudadano encaminadas a resolver sobre su admisibilidad.

Artículo 18. - Las quejas serán rechazadas cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

No se aprecie interés legítimo.

No se identifique quien lo formula.

Se manifieste mala fe o uso abusivo del procedimiento con el interés de

Oficina del Defensor del Ciudadano

perturbar o paralizar la Administración.

Estén desprovistos de fundamentación o no se aporten los datos que se soliciten.

No se relacionen con su ámbito de competencia. Cuando se relacionen con el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo o Defensor del Común, serán remitidas a este.

Versen sobre cuestiones que están siendo conocidas por los juzgados o tribunales de justicia. Si la intervención de los Juzgados o Tribunales se produjese una vez iniciadas sus actuaciones por el Defensor del Ciudadano, este suspenderá inmediatamente los trámites que haya podido comenzar.

En el caso de que las quejas formuladas sean rechazadas, el Defensor del Ciudadano lo notificará al interesado mediante escrito motivado, informándole sobre las vías a su juicio más oportunas para ejercitar su acción, caso de que hubiera alguno. A instancia del Defensor del Ciudadano, un resumen del informe podrá ser expuesto oralmente ante el Pleno del Ayuntamiento.

El Defensor del Ciudadano no está facultado para anular ninguna clase de actos o resoluciones de la Administración Municipal, pero podrá sugerir criterios alternativos para su posible modificación.

Artículo 19. - El Defensor del Ciudadano dará cuenta anualmente al Pleno del Ayuntamiento sobre la gestión realizada en un Informe que presentará en sesión extraordinaria convocada al efecto.

En su Informe Anual dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de las mismas, especificando las sugerencias o recomendaciones admitidas por el Ayuntamiento de Segovia.

Cuando la gravedad de los hechos lo aconseje, el Defensor del Ciudadano podrá presentar en cualquier momento, a iniciativa propia un

Oficina del Defensor del Ciudadano

Informe extraordinario, según la competencia del asunto, a la Alcaldía o ante el Pleno.

También podrá elevar Informes correspondientes a períodos menores, especialmente con ocasión de su cese.

CAPÍTULO OCTAVO. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS.

Artículo 20. - De las conclusiones sobre las quejas recibidas, el Defensor del Ciudadano informará a las Comisiones correspondientes y a la Alcaldía.

El Defensor del Ciudadano podrá solicitar el examen de la documentación correspondiente al supuesto en cuestión para lo cual se le facilitará el acceso a toda la documentación que obre en poder del Ayuntamiento.

Los documentos aportados por funcionarios en las actuaciones tendrán carácter reservado y confidencial. Igualmente, salvo las indicaciones que se formulen en el Informe Anual, las actuaciones del Defensor del Ciudadano serán reservadas, debiendo dar copia de los informes a la Alcaldía..

Si en los expedientes o conductas de los funcionarios o empleados observare que puedan constituir infracciones de los reglamentos de los Servicios, bandos o normas de procedimiento, aplicable a cada caso, dará cuenta a la Alcaldía para que instruya el correspondiente expediente disciplinario o al de responsabilidad civil, penal o laboral, conforme todo ello en los artículos 149 y 150 del Texto refundido de las disposiciones legales vigentes del régimen Local, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 227 del ROF.

También informará en los casos de responsabilidad patrimonial de la administración, cuando se hubiera producido un daño al ciudadano en el supuesto del funcionamiento, normal o anormal, del Servicio.

Oficina del Defensor del Ciudadano

El Defensor del Ciudadano mantendrá una estrecha colaboración, en los casos que se precise, con el Procurador del Común o Defensor del Pueblo.

CAPÍTULO NOVENO. DOTACIÓN ECONÓMICA.

Artículo 21. - El cargo del Defensor del Ciudadano tendrá carácter honorífico.

Artículo 22. - La dotación económica necesaria para el funcionamiento del Defensor del Ciudadano se consignará en una partida dentro de los presupuestos del Ayuntamiento de Segovia.

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 6. AUDIENCIAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO.

AUDIENCIAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

REQUISITO PRINCIPAL:

- SER CIUDADANO EMPADRONADO EN SEGOVIA O, EN SU CASO, TENER RELACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO POR CUESTIONES VINCULADAS CON EL MISMO.

CITA PREVIA A TRAVÉS DE:

- PETICIÓN ESCRITA Y PRESENTADA EN EL REGISTRO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO.
- PETICIÓN PERSONAL Y DIRECTA A TRAVÉS DE CARTA, TELÉFONO, E-MAIL (Plaza Mayor 1. 40003. Segovia. Telf. 921 419 888 – defensordelciudadano@segovia.es)

MEDIANTE LOS SIGUIENTES REQUISITOS:

- ES NECESARIO IDENTIFICARSE (NOMBRE Y APELLIDOS).
- DEJAR CONSTANCIA DE UN MEDIO DE CONTACTO (TELÉFONO, DIRECCIÓN POSTAL, E-MAIL).
- TEMA DEL QUE SE VA A TRATAR.

LO ANTES POSIBLE EL DEFENSOR DEL CIUDADANO CITARÁ A LA PERSONA O PERSONAS SOLICITANTES PARA UNA ENTREVISTA PERSONAL Y APERTURA DE EXPEDIENTE SI FUERA NECESARIO.

DÍAS DE ATENCIÓN:

LUNES NO FESTIVOS DE 17,30 A 19 HORAS.