



INFORME MEMORIA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE SEGOVIA 2012

SEGOVIA, FEBRERO 2013



AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

Oficina del Defensor del Ciudadano

Índice

1. Presentación	4
2. Actividades realizadas por la Defensoría.....	5
2.1 Asistencia a actos protocolarios.....	5
2.2 Presencia en los Medios de Comunicación.....	5
2.3 Páginas Web : www.segovia.es y www.forumsd.cat	5
2.4 V Encuentro Estatal de Defensorías Locales.....	6
3. Entrevistas y quejas.....	6
4. Valoración y propuestas.....	12
5. Agradecimientos.....	17
6. Conclusión.....	18
7. Actuaciones de la Oficina del Defensor del Ciudadano.....	19
7.1 Actuaciones entre enero y diciembre de 2012.....	19
Temas que dieron motivo a apertura o reactivación de expedientes.....	19
7.2 Actuaciones del Defensor del Ciudadano en 2012.....	20
7.3 Expedientes sin resolver, en proceso o pendientes.....	21
7.4 Las demandas de intervención sin apertura de expediente.....	21
7.5 Traslado de comunicaciones a los demandantes.....	21

Oficina del Defensor del Ciudadano

Dossier estadístico y anexos.....	22
8. Dossier Estadístico	23
8.1 Entrevistas realizadas.....	23
8.2 Actuaciones con referencia a expedientes.....	24
8.3 Total de expedientes abiertos con relación al período enero/ diciembre 2012: Expedientes por concejalías.....	25
8.4 Motivos de los ciudadanos que originan la solicitud de entrevistas	26
9. Anexos.....	27
9.1 Anexo 1. Asistencia a diversos actos protocolarios.....	27
9.2 Anexo 2. Colaboración en medios de comunicación	29
9.3 Anexo 3. V Encuentro Estatal de Defensorías Locales – Conclusiones	30
9.4 Anexo 4. Donde reclamar ante las Administraciones Públicas.....	34
9.5 Anexo 5. Estatuto del Defensor del Ciudadano.....	36
9.6 Anexo 6. Audiencias y atención al Público.....	42

Oficina del Defensor del Ciudadano



1.- PRESENTACIÓN

Al inicio del año en curso, presento el Informe anual de la actividad de la Defensoría, correspondiente al año 2.012, como establece el Estatuto del Defensor del Ciudadano del Ayuntamiento de Segovia.

El pasado año seguramente se recordará como el más duro para la práctica totalidad de los ciudadanos, afectados de una u otra forma por la crisis económica y los recortes que se han llevado a cabo en distintos aspectos de la vida cotidiana.

Como la mayoría de las medidas se han tomado por las Administraciones Central y Autonómica, las reclamaciones y el malestar de los ciudadanos de Segovia motivados por las mismas no han dado lugar a la actuación del Defensor porque no corresponden al ámbito de sus competencias.

Vamos a centrarnos, pues, en la actividad realizada en la Defensoría.

Oficina del Defensor del Ciudadano

2. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA

2.1 ASISTENCIA A ACTOS PROTOCOLARIOS

Se han recibido numerosas invitaciones para asistir a actos organizados por Instituciones Públicas y Privadas. Hemos optado por recoger en el ANEXO la relación de los eventos a los que pude asistir, como en años anteriores.

Nuevamente agradezco las invitaciones recibidas, pero no me es posible asistir en muchas ocasiones, si coinciden con mi horario de trabajo.

2. 2. PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Se recoge en el **ANEXO 2º** el calendario de colaboración con la Emisora Local Cope Segovia, con comentarios sobre temas de interés municipal.

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

Simplemente recordar que en la página web del Ayuntamiento y del Forumsd está recogida la información referente a las actividades de las Defensorías Locales.

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 temas 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

2.4 V ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORÍAS LOCALES:

Los días 3,4 y 5 de Octubre, se celebró en Barcelona el V Encuentro Estatal de Defensorías Locales en el que se abordó el papel de los Defensores Locales en varios temas relacionados con la situación actual de crisis económica.

No me fue posible asistir en esta ocasión, por motivos laborales.

En el **Anexo 3º**, se recoge el logotipo del Encuentro, una foto de los asistentes y las principales conclusiones que se elaboraron al final del mismo.

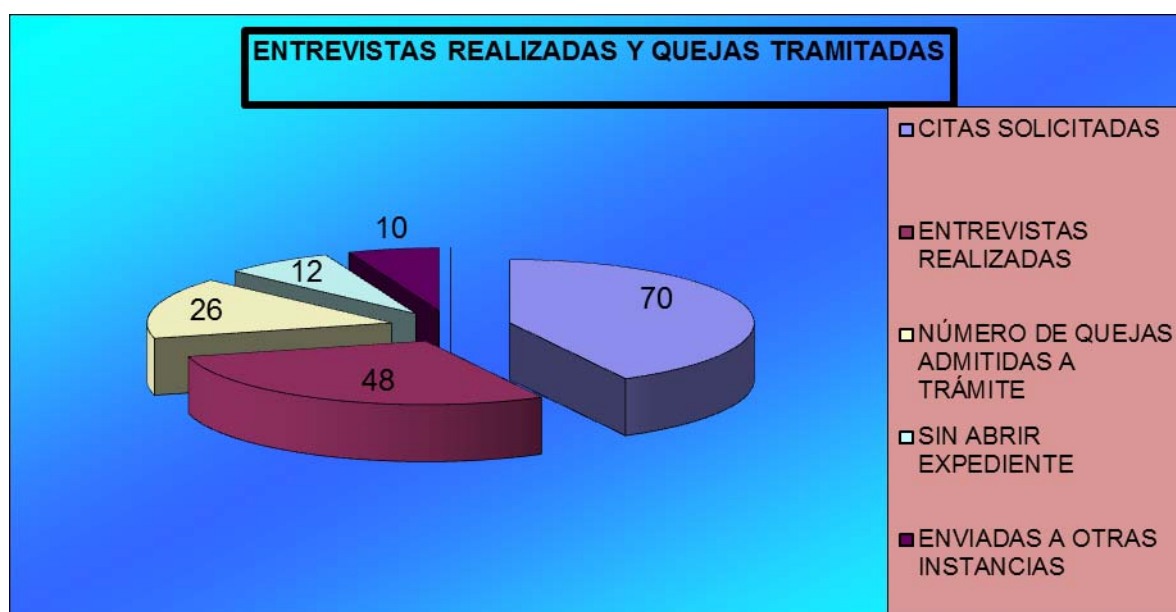
3. ENTREVISTAS Y QUEJAS.

Este apartado es el núcleo de la actividad de la Defensoría, su propia razón de ser. Hemos hecho un esfuerzo para que en los distintos epígrafes y gráficos se recojan, de la forma más clara posible, los motivos que han dado lugar a que los ciudadanos presenten sus quejas ante el Defensor. Es posible que en otros ámbitos y en otros foros los ciudadanos hayan expresado sus reclamaciones, de forma oral o escrita. Nosotros damos conocimiento de las que llegaron a la Defensoría.

Oficina del Defensor del Ciudadano

NÚMERO DE **QUEJAS** PRESENTADAS (las correspondientes al año 2011, figuran entre paréntesis).

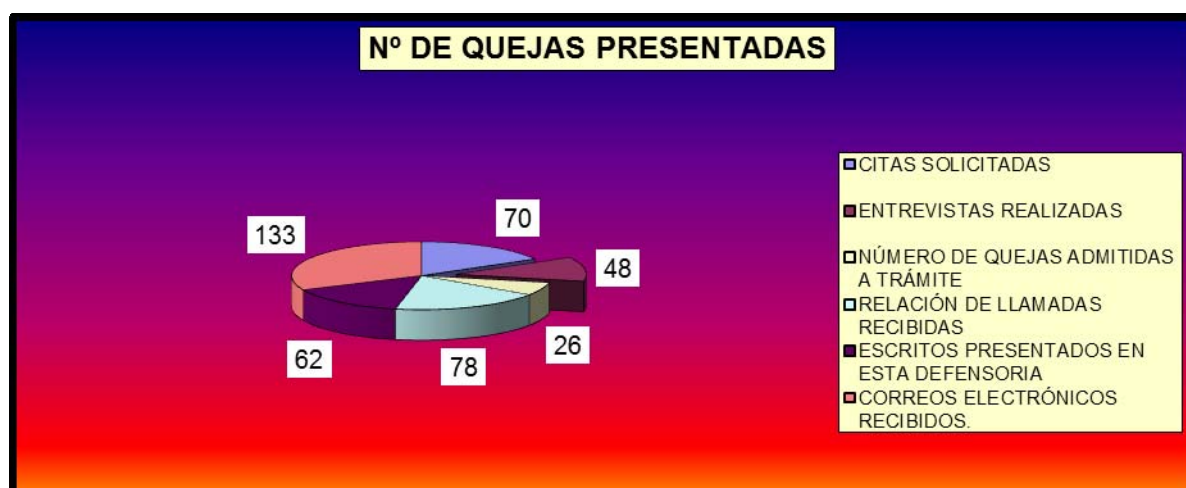
- ✓ CITAS SOLICITADAS: 70 (80)
- ✓ ENTREVISTAS REALIZADAS: 48 (35)
- ✓ NÚMERO DE QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE: 26 (20).
- ✓ QUEJAS SIN ABRIR EXPEDIENTE: 12.
- ✓ ENTREVISTAS QUE SE HAN DERIVADO A OTRAS INSTANCIAS: 10 (2)



Oficina del Defensor del Ciudadano

QUEJAS PRESENTADAS:

- ✓ CITAS SOLICITADAS: 70 (80).
- ✓ ENTREVISTAS REALIZADAS: 48 (35)
- ✓ NÚMERO DE QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE: 26 (20).
- ✓ RELACION DE LLAMADAS RECIBIDAS: 78 (106)
- ✓ ESCRITOS PRESENTADOS EN ESTA DEFENSORIA: 62 (45)
- ✓ CORREOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS: 133 (65)



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

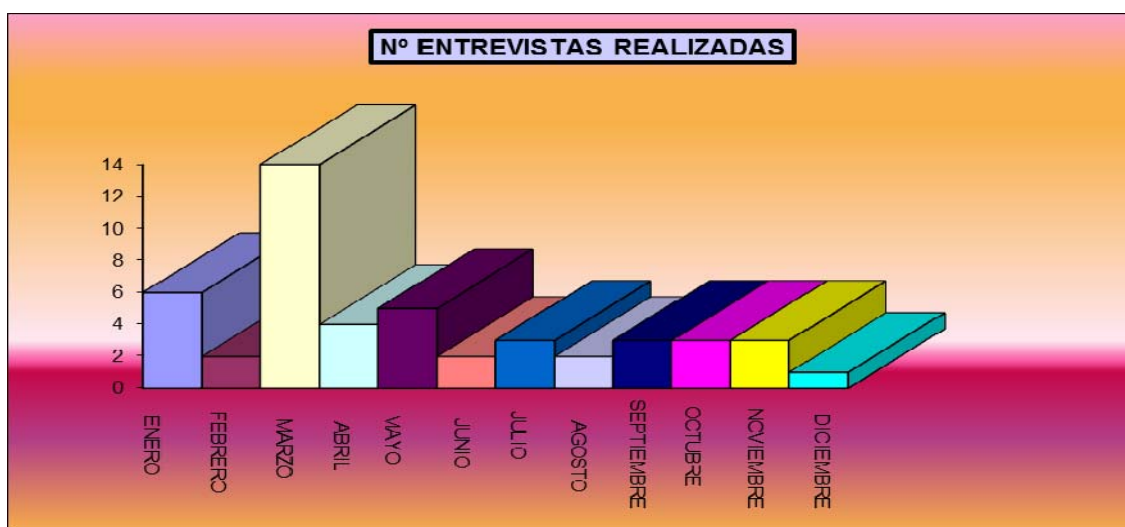
En muchas ocasiones, se trata de temas que deben pasar a distintas concejalías y **sólo en el caso de que cumplan los requisitos pertinentes, se da lugar a la apertura de un expediente en la Defensoría.**

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.

Oficina del Defensor del Ciudadano

ENTREVISTAS REALIZADAS EN TOTAL Y POR MESES: 48

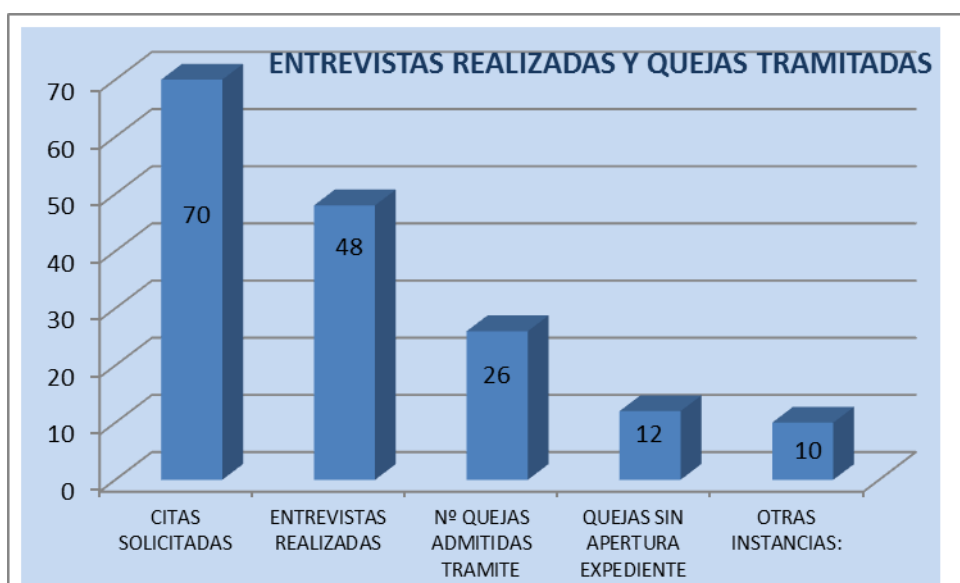
MESES	Nº ENTR. REALIZADAS
ENERO	6
FEBRERO	2
MARZO	14
ABRIL	4
MAYO	5
JUNIO	2
JULIO	3
AGOSTO	2
SEPTIEMBRE	3
OCTUBRE	3
NOVIEMBRE	3
DICIEMBRE	1
TOTAL AÑO	48



Oficina del Defensor del Ciudadano

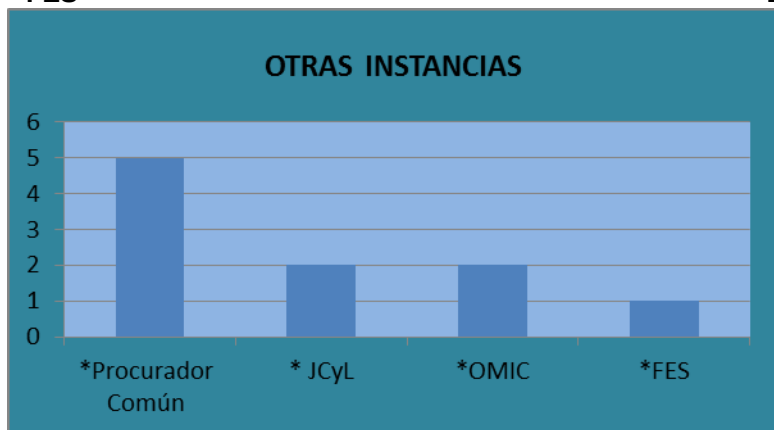
ENTREVISTAS REALIZADAS Y QUEJAS TRAMITADAS

CITAS SOLICITADAS	70
ENTREVISTAS REALIZADAS	48
Nº QUEJAS ADMITIDAS TRAMITE	26
QUEJAS SIN APERTURA EXPEDIENTE	12
OTRAS INSTANCIAS	10



OTRAS INSTANCIAS : 10

*Procurador Común	5
* JCyL	2
*OMIC	2
*FES	1

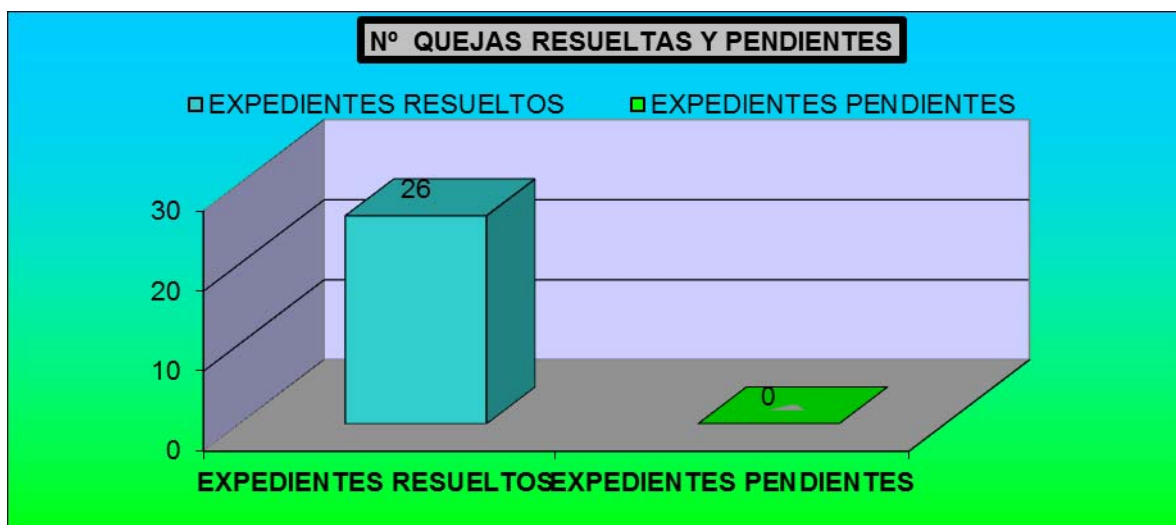


Oficina del Defensor del Ciudadano

NÚMERO DE EXPEDIENTES RESUELTOS Y PENDIENTES.

EXPEDIENTES RESUELTOS: 26

EXPEDIENTES PENDIENTES: 0



Oficina del Defensor del Ciudadano

4. VALORACIÓN Y PROPUESTAS.

En los datos numéricos comentados, se ve que el número de quejas y entrevistas tienden a mantenerse. Hay que resaltar, sobre todo, el aumento en el número de correos electrónicos recibidos: más del doble que los del año anterior. Esto demuestra que son cada vez más los ciudadanos de Segovia que utilizan este método para comunicarse con el Ayuntamiento y sin duda la posibilidad de usar la firma electrónica será bien acogida por aquellas personas que ya utilizan los medios informáticos en sus gestiones con entidades públicas o privadas.

Los asuntos recibidos por correo electrónico, se contestan siempre: en la contestación de algunos va ya la solución al tema planteado; en otros casos se realizan gestiones con la Concejalía correspondiente; a veces se concierta una entrevista personal y en bastantes ocasiones se trata de problemas que no corresponden al Ayuntamiento sino a otras Administraciones, en cuyo caso se facilita al remitente la dirección y los datos necesarios para ponerse en contacto con la entidad responsable del asunto que se plantea.

Como en informes anteriores, he de hacer un apartado específico en esta valoración para los problemas ocasionados por el ruido y las molestias originadas por los hábitos de ocio nocturno, que impiden o dificultan el descanso nocturno de numerosas familias de distintas zonas de la ciudad. En este sentido, hemos seguido recibiendo quejas, bien a través de correo electrónico, bien por escritos o entrevistas personales, aparte de las noticias aparecidas con periodicidad en los medios de comunicación.

Oficina del Defensor del Ciudadano



El Adelantado 12/10/2011 Foto Denuncia, realizada por tcooper



Adelantado 10/ 10/2010, foto Denuncia, enviada por un vecino



El Adelantado 5/12/2009 Foto Denuncia realizada por un vecino



El Adelantado 5/12/2009 Foto Denuncia realizada por un vecino

Como muestra de la preocupación que suscita este tema, copio parte de un texto remitido por un ciudadano en el mes de marzo de 2.012, cuando aún se estaba trabajando con algunos aspectos de la Ley Autonómica del Ruido:

" Es muy grave, en especial, la situación que se vive en los barrios en los que se ha producido una alta concentración de locales de ocio. Pero nuestras autoridades, al parecer, no consiguen combatir esta lacra. No solo se vulneran los derechos de los ciudadanos, sino que conlleva

Oficina del Defensor del Ciudadano

además, deterioro de los centros urbanos y de las relaciones vecinales, inseguridad ciudadana, problemas de acceso y movilidad de los residentes de la zona, depreciación de las viviendas, depresiones y cuadros clínicos perfectamente reconocibles.

Ciertamente la raíz de estos comportamientos incívicos, está en un problema de educación. No hemos sabido inculcar a algunos de nuestros jóvenes, determinados valores, entre ellos, el del ejercicio de una libertad responsable, sin que entre en conflicto con los derechos del resto de los ciudadanos.

Pero ello, no puede ser excusa para que nuestras autoridades, no actúen de forma persistente contra los excesos de aquellos que piensan que todo les está permitido. También es cierto que ya no existe la ley de vagos y maleantes, y que existe libertad de asociación, pero esto tampoco puede ser excusa para que desde nuestras Instituciones se bajen los brazos. La Ley del ruido puede no ser la panacea para solucionar estos problemas, pero da instrumentos a las Corporaciones Locales para combatir esta lacra.

La Ley del ruido de Castilla y León, establece claramente, que son los Ayuntamientos los que deben hacer cumplir lo que se establece en dicha Ley, y quienes deben aprobar las ordenanzas municipales necesarias para el desarrollo y aplicación de la ley, en un plazo máximo de tres años desde su entrada en vigor, es decir; con fecha límite el 4 de agosto de 2.012. Por otra parte, se establece que los planes de acción en materia de contaminación acústica, correspondiente a los ámbitos territoriales de los mapas de ruido de los municipios con una población superior a 20.000 habitantes, habrán de estar aprobados antes del 18 de julio de 2.013. No obstante este periodo de adaptación, la ley entró en vigor el 4 de agosto de 2.009, y desde esa fecha es de obligado cumplimiento tanto para ciudadanos como para Ayuntamientos, ya que se trata de una normativa de rango superior al de las ordenanzas municipales.

Esta bella ciudad de Segovia, que se tiene ganada fama por monumental, por cultural, y por su excelente gastronomía, está haciendo méritos últimamente entre algunos jóvenes de otras localidades, para mostrarse como lugar idóneo para un ocio nocturno descontrolado. Por favor, cuidemos nuestra ciudad y sobre todo a sus ciudadanos, para ofrecer tanto de día como de noche la cara amable que siempre mostró."

Desde que se recibió este escrito hasta ahora, se ha avanzado en desarrollo de la citada Ley del Ruido, pero lo importante es seguir trabajando para que esa normativa de la que nos hemos ido dotando se cumpla y se haga cumplir, en beneficio de la mejor convivencia y del derecho que predomina, que es el derecho al descanso.

Oficina del Defensor del Ciudadano

(En la web municipal ya se puede ver toda la información relativa al [Mapa Estratégico de Ruido de Segovia](#))

Con fecha 30 de Julio de 2012 se aprobó la modificación de la Ordenanza Municipal sobre prevención, venta, dispensación, suministro y consumo de bebidas alcohólicas. Uno de los puntos más cuestionados por algunos ciudadanos de Segovia, fue la eliminación de la distancia mínima de 25 metros entre los locales de venta de alcohol, como se puede ver en el siguiente párrafo de un escrito recibido en la Defensoría, copia del enviado al Alcalde y Concejales en el periodo de alegaciones:

*“La modificación de esta ordenanza en el punto que se refiere a la obligatoriedad de mantener una distancia mínima entre locales de consumo o venta de bebidas alcohólicas – que en Segovia es de 25 metros-, **modificación que pretende eliminar la obligación de respetar esa distancia mínima**, se ha presentado como algo obligatorio por los cambios en una ley autonómica de carácter financiero, cuando en realidad esa ley, si bien es cierto que deja abierta la posibilidad a que se prescinda de esa limitación, en modo alguno impone a los Ayuntamientos la obligación de eliminarla. El intento de justificar esa eliminación para favorecer el desarrollo de posibles negocios en momentos de crisis, no encaja con el caso que estamos analizando, ya que la promoción de negocios relacionados con una droga como es el alcohol, precisamente en el marco de la ordenanza de su prevención, dejaría en el aire la filosofía y el espíritu de la propia Ordenanza y abriría demasiados interrogantes, como por ejemplo el **por qué en una Ordenanza Municipal sobre prevención, venta, dispensación, suministro y consumo de bebidas alcohólicas se introduce ahora una modificación que promueve la apertura de más locales de venta de alcohol**, al eliminar una de las pocas defensas que actualmente existen frente a la proliferación de este tipo de locales....”.*

(Enlace de la [ORDENANZA MUNICIPAL SOBRE PREVENCIÓN. VENTA, DISPENSACIÓN, SUMINISTRO Y CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS](#)).

Por último, quiero resaltar, aunque no figure entre los asuntos atendidos, el problema que se suscitó en el mes de septiembre, por el cobro de los recibos domiciliados del IBI, al coincidir una importante subida de este impuesto con unas fechas en las que a las familias se les acumulan importantes gastos, sobre todo por el inicio del curso escolar. Aunque ya digo que no aparece el tema entre las quejas recibidas formalmente, si que recibí comentarios orales de diversas personas, además de lo que todos pudimos ver en los medios de comunicación.

Oficina del Defensor del Ciudadano

Recientemente se ha buzoneado en nuestra ciudad el Calendario Fiscal de 2.013 del Ayuntamiento, en el que se resalta la modificación en la forma de cobro del IBI. Está claro que la crisis económica ha incidido de forma muy negativa en la economía de muchos hogares; pero es importante que la Administración más cercana al ciudadano, la Administración local, se tenga la sensibilidad suficiente para minimizar los daños en lo posible, en lo que a temas Municipales se refiere.

Por eso, bienvenida sea la nueva forma de pago de este impuesto, por las facilidades que aporta a los ciudadanos.

En el punto 8.2 de este informe se recoge una relación de los expedientes tramitados. Más de la mitad de los mismos (14 de 26) se han resuelto a favor de la persona que presentaba la reclamación; por otra parte, en los expedientes con resolución desfavorable figuran los motivos que hacen desestimar la reclamación presentada. Es necesario señalar, así mismo, que en la tramitación de varios expedientes se han gestionado desde la Defensoría entrevistas con el Alcalde o con el Concejal correspondiente, siempre y cuando lo han solicitado los interesados o si a juicio del Defensor se consideró necesario para la mejor solución del problema planteado.

Oficina del Defensor del Ciudadano

5. AGRADECIMIENTOS

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

Como el año pasado quiero abrir un capítulo de agradecimientos, en relación con 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 y Rosario Martín de Miguel; 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 atañen a los ciudadanos 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.

A las Instituciones Públicas y Privadas, a la Asociaciones con las que hemos colaborado.

A los Medios de Comunicación, que se han hecho eco de los eventos más destacados y han recogido los comunicados enviados desde la Defensoría.

Y a los Ciudadanos y Ciudadanas de Segovia, verdaderos protagonistas, que con sus quejas, sugerencias y propuestas demuestran su interés por su Ciudad, por su Ayuntamiento y por el mejor funcionamiento de la Administración Local.

Oficina del Defensor del Ciudadano

6. CONCLUSIÓN

He presentado el Informe de la actividad del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, correspondiente al año 2.012. Como no puede ser de otra manera, en él se recogen los datos sobre las quejas presentadas por los ciudadanos a lo largo de ese año. Sin duda ha habido otros muchos asuntos que han surgido en el desarrollo de la vida municipal, pero estos en concreto son los que han llevado al Defensor, dentro del ámbito de sus competencias y siguiendo los Procedimientos administrativos, previstos en el Estatuto específico.

Confío haber podido transmitir al Pleno y a los ciudadanos de Segovia la realidad de los asuntos que nos han ocupado, tanto en lo que se refiere a los temas que motivaron las quejas o reclamaciones, como a los resultados de las gestiones realizadas.

Muchas gracias a Uds. por su atención y a los ciudadanos de Segovia por su interés e implicación para conseguir entre todos mejorar en lo que a los asuntos municipales se refiere.

Muchas gracias.

Oficina del Defensor del Ciudadano

7. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

7.1 ACTUACIONES ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2012.

TEMAS QUE DIERON MOTIVO A APERTURA O REACTIVACIÓN DE EXPEDIENTES:

- o *Falta de contestación tarjeta discapacitados.*
- o *Adquisición y compra de vivienda en Travesía Dehesa.*
- o *Retraso concesión licencia y falta de contestación Urbanismo.*
- o *Denuncia indefensión por procedimiento.*
- o *Quejas por ruidos nocturnos originados por el botellón.*
- o *Quejas por ruidos originados por actividad de un local.*
- o *Mediación para utilización edificio para realización actividades de una Asociación.*
- o *Queja por consumos excesivos de agua.*
- o *Quejas por ruidos y revisión expediente concesión licencia.*
- o *Falta de contestación solicitud ayuda.*
- o *Queja por falta de contestación.*
- o *Queja denuncia ORA.*
- o *Quejas por ruidos.*
- o *Queja por falta de contestación daños.*
- o *Queja por multa.*
- o *Queja por ocupación espacio público.*
- o *Queja por sanción agente de policía.*
- o *Queja por cobro indebido tasa.*
- o *Queja por sanción en propiedad privada*
- o *Queja por ruidos.*
- o *Reclamación por problemas inscripción registro parejas de hecho.*
- o *Queja por ruidos ladridos perro.*
- o *Queja por falta de contestación*
- o *Denominación de nueva calle en Revenga.*
- o *Multa estacionamiento de discapacitados.*
- o *Queja por incumplimiento de horarios y ruidos producidos en terrazas bares.*

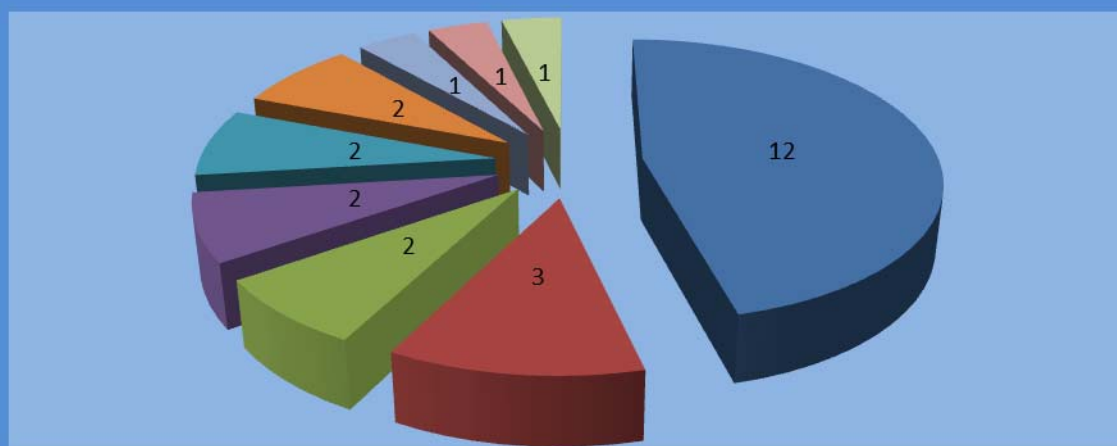
Oficina del Defensor del Ciudadano

7.2 ACTUACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN 2012.

LOS EXPEDIENTES CORRESPONDIERON A LOS SIGUIENTES DEPARTAMENTOS:

TRAFICO TRANSPORTES Y POLICIA LOCAL	12
PATRIMONIO Y CONTRATACION	3
URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	2
PATRIMONIO HISTORICO	2
HACIENDA	2
SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO	2
CULTURA	1
SECRETARIA GENERAL	1
PERSONAL	1
TOTAL EXPEDIENTES	26

EXPEDIENTES POR DEPARTAMENTOS:



■ TRAFICO TRANSPORTES Y POLICIA LOCAL	■ PATRIMONIO Y CONTRATACION
■ URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	■ PATRIMONIO HISTORICO
■ HACIENDA	■ SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO
■ CULTURA	■ SECRETARIA GENERAL
■ PERSONAL	

Oficina del Defensor del Ciudadano

7.3 EXPEDIENTES SIN RESOLVER, EN PROCESO O PENDIENTES.

No figura ningún expediente en proceso a finales de diciembre de 2.012.

Todos los expedientes han sido contestados y resueltos.

Uno de los mecanismos de control por parte de la Defensoría, es ir revisando trimestralmente los escritos que estén pendientes de contestar y los expedientes que falten por resolver, para comunicarlo a la Comisión correspondiente. De esta manera, da tiempo a resolver la situación que pueda darse de falta de respuesta.

Como se refleja en este informe, a 31 de diciembre no queda ningún expediente del año correspondiente sin contestar.

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 de **22**

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 **26**

Oficina del Defensor del Ciudadano

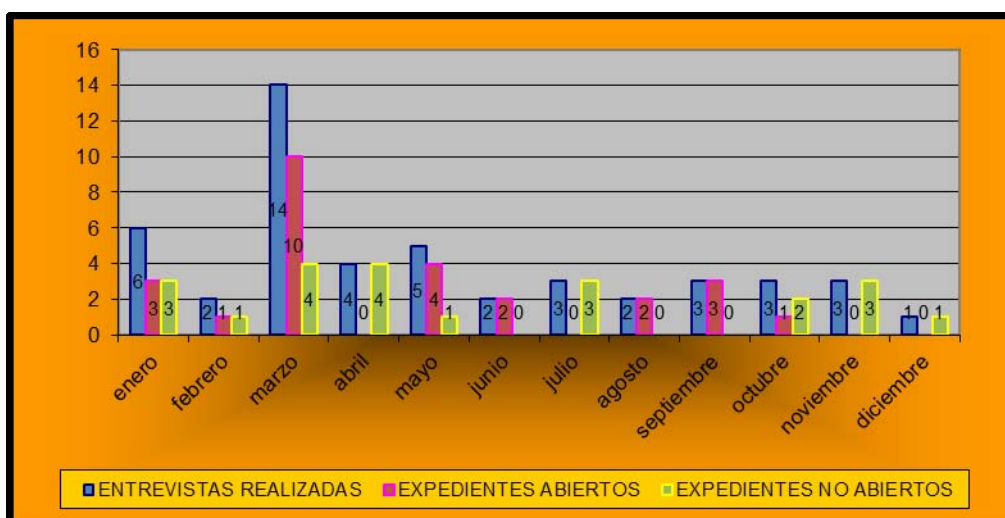
DOSSIER ESTADÍSTICO Y ANEXOS

Oficina del Defensor del Ciudadano

8. DOSSIER ESTADÍSTICO

8.1 ENTREVISTAS REALIZADAS.

	ENTREVISTAS REALIZADAS	EXPEDIENTES ABIERTOS *	EXPEDIENTES NO ABIERTOS.
ENERO 2012	6	3	3
FEBRERO 2012	2	1	1
MARZO 2012	14	10	4
ABRIL 2012	4	0	4
MAYO 2012	5	4	1
JUNIO 2012	2	2	0
JULIO 2012	3	0	3
AGOSTO 2012	2	2	0
SEPTIEMBRE 2012	3	3	0
OCTUBRE 2012	3	1	2
NOVIEMBRE 2012	3	0	3
DICIEMBRE 2012	1	0	1
TOTALES	48	26	22



Oficina del Defensor del Ciudadano

8.2 ACTUACIONES CON REFERENCIA A EXPEDIENTES

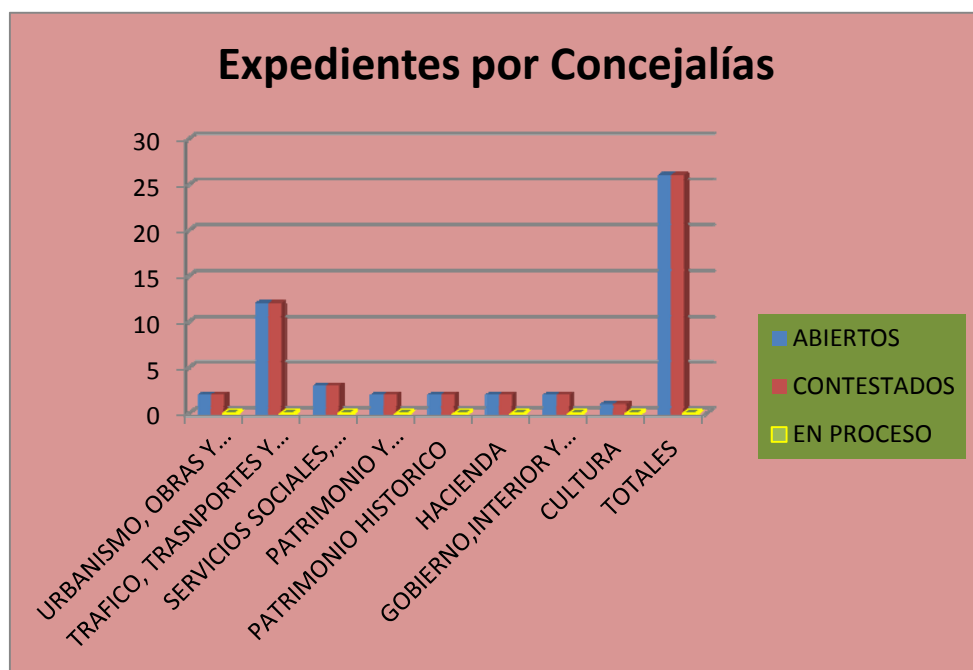
Nº EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / IMPLICADAS	SITUACIÓN
1/2012	09/01/2012	TRÁFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO FAVORABLE
2/2012	30/01/2012	ALCALDÍA, PATRIMONIO MUNICIPAL Y CONTRATACIÓN	RESUELTO DESFAVORABLE
3/2012	30/01/2012	ALCALDÍA, URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO DESFAVORABLE
4/2012	07/02/2012	TRÁFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO DESFAVORABLE
5/2012	05/03/2012	TRÁFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO FAVORABLE
6/2012	05/03/2012	TRÁFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO FAVORABLE
7/2012	05/03/2012	PATRIMONIO HISTÓRICO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	RESUELTO DESFAVORABLE
8/2012	12/03/2012	ECONOMÍA Y HACIENDA	RESUELTO DESFAVORABLE
9/2012	12/03/2012	TRÁFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO DESFAVORABLE
10/2012	23/03/2012	SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO	RESUELTO FAVORABLE
11/2012	23/03/2012	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO DESFAVORABLE
12/2012	23/03/2012	TRÁFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO FAVORABLE
13/2012	23/03/2012	TRÁFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO FAVORABLE
14/2012	23/03/2012	PATRIMONIO MUNICIPAL Y CONTRATACIÓN	RESUELTO FAVORABLE
15/2012	07/05/2012	TRÁFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO DESFAVORABLE
16/2012	14/05/2012	SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO	RESUELTO FAVORABLE
17/2012	28/05/2012	TRÁFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO DESFAVORABLE
18/2012	28/05/2012	ECONOMÍA Y HACIENDA	RESUELTO FAVORABLE
19/2012	11/06/2012	TRÁFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO DESFAVORABLE
20/2012	12/06/2012	CULTURA	RESUELTO FAVORABLE
21/2012	06/08/2012	ALCALDÍA, GOBIERNO, INTERIOR Y PERSONAL	RESUELTO FAVORABLE
22/2012	23/08/2012	SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO Y TRAFICO, TRANSPORTES Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO FAVORABLE
23/2012	12/09/2012	PATRIMONIO HISTÓRICO Y TURISMO	RESUELTO DESFAVORABLE
24/2012	24/09/2012	GOBIERNO, INTERIOR Y PERSONAL	RESUELTO DESFAVORABLE
25/2012	24/09/2012	ALCALDÍA, TRÁFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO FAVORABLE
26/2012	11/10/2012	TRÁFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO FAVORABLE

Oficina del Defensor del Ciudadano

8.3 TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS CON RELACIÓN AL PERÍODO ENERO/ DICIEMBRE 2012: EXPEDIENTES POR CONCEJALÍAS

- **ALGUNOS EXPEDIENTES AFECTAN A VARIAS CONCEJALÍAS**

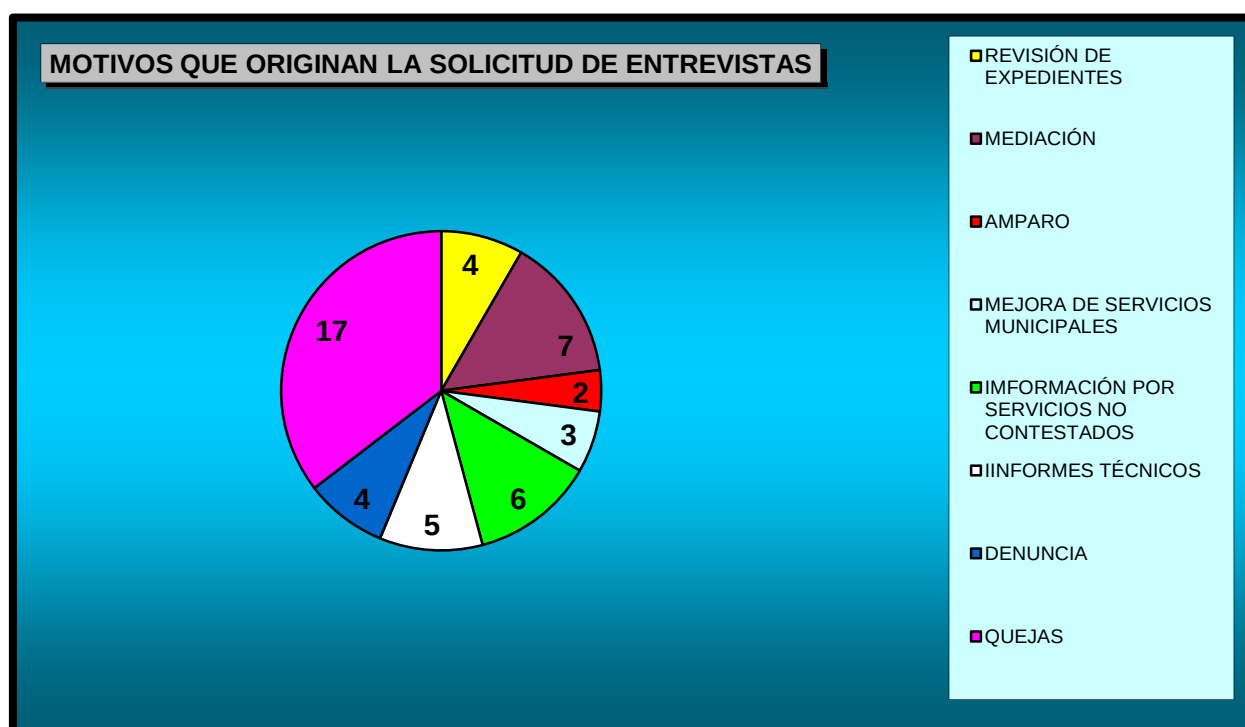
CONCEJALIAS	ABIERTOS	CONTESTADOS	EN PROCESO
URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	2	2	0
TRAFICO, TRANSPORTES Y POLICIA LOCAL	12	12	0
SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO	3	3	0
PATRIMONIO Y CONTRATACION	2	2	0
PATRIMONIO HISTORICO	2	2	0
HACIENDA	2	2	0
GOBIERNO, INTERIOR Y PERSONAL	2	2	0
CULTURA	1	1	0
TOTALES	26	26	0



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	7
AMPARO	2
MEJORA DE SERVICIOS MUNICIPALES	3
INFORMACION POR ASUNTOS NO CONTESTADOS	6
INFORMES TÉCNICOS	5
DENUNCIA	4
QUEJAS	17



Oficina del Defensor del Ciudadano

9.- ANEXOS

ANEXO 1º ASISTENCIA A DIVERSOS ACTOS PROTOCOLARIOS

Entre otros, tuve oportunidad de asistir a los siguientes:

- ✓ Procesión Corpus Christi
- ✓ Inauguración nueva ubicación sede de ARSEG.
- ✓ Clausura curso 2011-2012 Universidad de la Experiencia.
- ✓ Acto Oficial presentación Alcaldesa y Damas de las Fiestas y Fiestas.
- ✓ Inauguración de las Fiestas.
- ✓ Misa Honor a San Juan y San Pedro.
- ✓ Ofrenda de Flores.
- ✓ Renovación Voto a San Roque. Celebrado en la Iglesia de San Millán.
- ✓ Ofrenda de Frutos.
- ✓ Despedida de la Virgen.
- ✓ Villancico de San Frutos.
- ✓ III Jornada sobre ética y Deontología Médica (moderador de la ponencia).

Oficina del Defensor del Ciudadano

III JORNADA SOBRE ÉTICA Y DEONTOLOGÍA MÉDICA COLEGIO OFICIAL DE MÉDICOS DE SEGOVIA

Jueves 29 de Noviembre de 2012

Sede: Salón de Actos. Colegio Oficial de Médicos

De 17.30 h. a 20 h.

“Consideraciones éticas y deontológicas de la repercusión de la crisis en la atención sanitaria”

Análisis de la crisis actual desde las perspectivas ética y deontológica y su repercusión en la atención sanitaria, con la finalidad de encontrar propuestas de mejora individuales y grupales, y en un intento de búsqueda de recomendaciones y conductas de resolución de problemas en el ámbito sanitario.

Organizan conjuntamente:

- **Comisión Deontológica del Colegio Oficial de Médicos.**
- **Comité de Ética Asistencial del Área de Segovia.**

Recepción y Presentación: Dr. Juan Manuel Garrote Díaz. Presidente del COM de Segovia.

17,30 h.- Ponencia Colectiva:

Moderador: Dr. José García Velázquez.

- Desde la Deontología: Dr. Tomás Casado Gómez.
- Desde la Bioética: Dr. José Antonio Franco Yagüe.
- Desde la Institución: Dr. Juan Manuel Garrote Díaz.
- Desde la Profesión: Dr. Santiago Martín Moreno.
- Desde los Cuidados: DUE M^a Fuencisla Díez Fernández.

Debate

19.00 h. Conferencia Magistral:

Moderador: Dr. Tomás Conde Macías.

Profesor Diego Gracia Guillen: “Reflexión sobre la crisis actual desde la Bioética”.

Debate

Colegio Oficial de Médicos de Segovia

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 2. COLABORACIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Colaboración con la emisora local COPE Segovia, con comentarios sobre temas de interés municipal, los días:

8 de febrero
7 de marzo
4 de abril
2 y 30 de mayo
27 de junio

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 3º

V Encuentro Estatal de Defensorías Locales.



V ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES LOCALES Barcelona 3, 4 y 5 de Octubre de 2012

Reunidos en Barcelona, en el V Encuentro Estatal de Defensorías Locales, después de compartir nuestras experiencias y opiniones sobre las ponencias presentadas y el debate de los grupos de trabajo queremos destacar las siguientes conclusiones:

Grupo 1.- El Defensor Local ante la exclusión social.

En este grupo se ha planteado la intervención de oficio en situaciones de exclusión social y la colaboración con la Administración local para la lucha contra la pobreza. También se ha abordado el papel de los medios de comunicación en el tratamiento de la pobreza y exclusión social.

Se evidencia que la misión de las defensorías se centra en la atención de reclamaciones individuales de ciudadanos que entienden vulnerados sus derechos por la Administración, pero por otra parte se indica que las normas constitutivas de nuestras instituciones otorgan también a la defensora o defensor la potestad de intervenir por iniciativa propia sin que haya habido petición de parte interesada.

Si bien se pone de manifiesto la singularidad de cada institución y la posibilidad o no de abrir actuaciones de oficio en función de los recursos materiales y personales que tienen a su alcance, se está de acuerdo en la necesidad de estas intervenciones en situaciones colectivas de discriminación, porque permiten

Oficina del Defensor del Ciudadano

supervisar la actuación municipal, valorar su eficacia y eficiencia y constatar cómo actúa en los aspectos de obligado cumplimiento, cómo en el tema de servicios sociales.

Se habla de que las defensorías deben poder amplificar la voz de la ciudadanía y que las intervenciones de oficio permiten, a partir de situaciones concretas, estudiar a fondo un tema y hacer recomendaciones globales a la Administración.

Se concluye que las intervenciones de oficio han de ser una prioridad pues abordan situaciones que afectan a más de un ciudadano y a los derechos de aquellos colectivos que no tiene voz. A través de ellas se pueden hacer visible realidades que quedan relegadas en las agendas políticas. Estas intervenciones han de estar bien motivadas, basadas en datos objetivables y pragmáticas para posibilitar la actuación del político.

No obstante se previene frente la función de abanderado de las causas perdidas, y se destaca el papel que en este sentido ha de tener el tercer sector.

En cuanto a la colaboración con la Administración, se expone la dificultad que a veces existe para establecerla pero al mismo tiempo su necesidad para conseguir sociedades más justas y cohesionadas.

También se habla del importante papel del defensor como institución imparcial ya que su situación le permite tener una visión holística de las situaciones y la posibilidad, por tanto, de hacer recomendaciones de abordaje desde una perspectiva más transversal, recomendaciones que trasciendan las políticas segmentadas de la Administración y aporten instrumentos para actuar de manera más global y humana en situaciones de injusticia notoria.

Por otro lado las defensorías pueden promover debates, posibilitar coordinaciones entre profesionales y departamentos, así como entre la Administración y entidades del tercer sector, y promover nuevos circuitos y plataformas cívicas.

Se exponen diversos casos de intervenciones de oficio y de intermediación y cómo las actuaciones de los defensores han sido tenidas en cuenta por la Administración local, si bien se evidencia la necesidad de abordar los temas con una gran sutileza para no romper el difícil equilibrio entre las defensorías y la Administración.

En cuanto a los casos individuales en situación de exclusión social que se niegan a recibir ayuda se habla de la frustración que generan estas situaciones y de la limitación de la actuación de las defensorías. Se ha de conocer si no hay delito de omisión de socorro por parte de los servicios sociales y en último extremo se puede presentar el caso a Fiscalía si se detecta que la persona no se puede gobernar por sí sola por problemas de salud mental.

Ante la constatación de que en el momento actual muchas quejas sobrepasan las competencias municipales se indica que el defensor las ha de escuchar, recoger y trasladar a la Administración local para que las eleve a la Administración competente.

Respecto los medios de comunicación se comenta la visión parcial, sesgada y incluso sensacionalista de algunos medios cuando abordan temas de exclusión social, pero se está de acuerdo en que la prensa puede ser una aliada para poder hacer visible lo invisible, ya que lo que no se publica no se conoce.

De todos modos, se sugiere mucha prudencia en la distribución de la información porque en ocasiones una información descontextualizada y poco documentada puede tener consecuencias muy negativas, como han puesto de manifiesto algunas entidades sociales. Por ello se insiste en la necesidad de

Oficina del Defensor del Ciudadano

documentar bien las informaciones, facilitando los datos conocidos y objetivos y dejando la interpretación a quien corresponda.

Finalmente se indica que los medios de comunicación pueden ser una plataforma para abordar los temas de exclusión desde la perspectiva de las desigualdades sociales y para incidir en las políticas públicas trascendiendo el caso individual, pero que siempre se ha de hacer desde la objetividad, la reflexión y la ponderación.

Grupo 2. Experiencias de modificación de las prioridades presupuestarias municipales en tiempo de crisis.

La disminución de los ingresos y la reducción de las aportaciones comprometidas por los gobiernos autonómicos en determinados servicios han disminuido la capacidad de los Ayuntamientos para afrontar las consecuencias de la crisis en las familias y en las personas que, debido al paro persistente y a las medidas de recortes sociales impuestas por otras administraciones, son cada vez más graves y amplias.

Sin embargo, se constata que muchos Ayuntamientos han tomado medidas presupuestarias para mantener servicios generales a las personas y, especialmente, los que se refieren a ayudas sociales. Se constata también que estas medidas resultan insuficientes y poco arriesgadas, dada la gravedad y la duración de la crisis.

Los defensores locales hemos planteado, en general, esta necesidad de atender prioritariamente a las personas más necesitadas, pero han sido prudentes en la concreción de las medidas que se podían adoptar, dada la situación de las finanzas municipales y la amenaza de las reformas legales anunciadas por el gobierno.

De este modo, los defensores locales consideramos que hay que dar a corto plazo un giro a favor de las personas y de los servicios básicos del Estado Social, en la gestión de los presupuestos públicos, restituyendo la confianza en la Administración local, como garante de “la máxima proximidad de la gestión administrativa a los ciudadanos”.

Grupo 3. Experiencias de dinamización de las defensorías.

La dinamización de las defensorías locales es una tarea necesaria e inherente a las mismas para hacerse presente en la vida de nuestros vecinos y vecinas, facilitando nuestra proximidad.

La naturaleza heterogénea de las defensorías determina la dinamización en cada institución.

Las defensorías son conscientes de sus debilidades y amenazas, quizá la más significativa es que nos cuesta llegar a nuestros ciudadanos, en especial aquellos que más nos necesitan.

Las defensorías también reconocen como su principal fortaleza que son un colectivo generoso con su trabajo tanto hacia la ciudadanía como hacia el resto de defensores.

Por ello, se propone a las instituciones de este Foro Estatal adquirir el compromiso de COMPARTIR aquellas iniciativas que se consideren extrapolables con el resto de las defensorías, generando una base de datos accesible para su consulta e importación.

Este compromiso se podría materializar con la creación de un grupo de trabajo.

Oficina del Defensor del Ciudadano

Posteriormente los síndicos y defensores locales mostraron en la asamblea su preocupación por los problemas de vivienda como consecuencia de los desahucios derivados del impago de hipotecas y alquileres, y proponen la siguiente declaración:

Los defensores locales manifiestan su enorme preocupación por la gran cantidad de familias que pierden su vivienda como consecuencia de los desahucios derivados del impago de hipotecas y alquileres.

Esta situación, provocada por un mal funcionamiento y falta de control del sistema financiero y por elevado paro laboral, significa una grave conculcación del derecho a una vivienda digna y afecta no solo a las personas con menos recursos económicos sino también a las clases medias. Causas de fuerza mayor, difícilmente previsibles para el común de los ciudadanos, hacen imposible afrontar las obligaciones de pago.

Las graves consecuencias de la pérdida de la vivienda se manifiestan en los pueblos y ciudades recayendo en los gobiernos municipales la actuación inmediata para socorrer y proteger a sus ciudadanos. Más allá de las competencias que la ley otorga a los ayuntamientos, estos deben actuar, así como los gobiernos autonómicos y el Estado.

Los poderes locales no pueden permanecer ajenos ante el deterioro de la calidad de vida de sus ciudadanos, la pérdida del derecho básico a la vivienda y la alteración de la paz social. De no corregirse con urgencia esta situación puede provocarse una fractura social de costos humanos y económicos insoportables.

Las defensorías locales entienden y comparten la necesidad de realizar urgentemente nuevas propuestas legislativas más allá de las limitaciones de las medidas contempladas por el Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo y proponen a los ayuntamientos la creación de mecanismos de mediación o bien facilitar el acceso a los que ya puedan existir, con el fin encontrar soluciones concretas y especialmente la dación en pago.

Los defensores locales se comprometen ante los ciudadanos y sus ayuntamientos a trabajar e impulsar propuestas y soluciones paliativas que favorezcan a quienes se encuentren en situación de extrema necesidad y desamparo.

Barcelona, 5 de octubre de 2012

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 4º DONDE RECLAMAR ANTE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS:

En este Anexo, facilitamos a los ciudadanos las direcciones, teléfonos y correos electrónicos de los Organismos donde pueden presentarse las reclamaciones más habituales.

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Comúnmente conocida como O.M.I.C., es una oficina que depende del Ayuntamiento de Segovia y que atiende a todos los consumidores y usuarios, del término municipal de Segovia, que tengan cualquier duda sobre temas de consumo o que quieran reclamación contra un establecimiento.

DIRECCIÓN DE LA OMIC

Oficina Municipal de Información al Consumidor
C/ Marqués del Arco, 22
40003 Segovia
Teléfono 921 460543/44

Fax: 921 460546

omic@segovia.es

DONDE PRESENTAR RECLAMACION:

PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN EN EL AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

OFICINAS DE REGISTRO

Registro General: Plaza Mayor, 1

40001. Segovia

Horario: Lunes a Viernes de 8,30 h. a 14,30 h.

Permanecerá cerrado los días 22 de mayo y 24 y 31 de diciembre.

Teléfono: 921 419819-921419820

Fax: 921419801

Dirección de correo electrónico: registro@segovia.es

Oficina del Defensor del Ciudadano

Registro Auxiliar de Urbanismo: Ctra. Palazuelos, nº 7 (Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios)

40004. Segovia

Horario: Lunes a Viernes de 8,30 h. a 14, 30 h.

Permanecerá cerrado los días 22 de mayo y 24 y 31 de diciembre.

Teléfono: 921 110921-921111945

Fax: 921 111960

Dirección de correo electrónico: registro@segovia.es

Policía Local

Guadarrama, 24

Teléfono: 112, 921 431 212

Fax: 921 444 372

policia.local@segovia.es

Problemas de Ruidos

www.ruidos.org

En la web municipal ya se puede ver toda la información relativa al [Mapa Estratégico de Ruido de Segovia](#)

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 5º 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.

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

Oficina del Defensor del Ciudadano

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:

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.

Oficina del Defensor del Ciudadano

- 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.

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

Oficina del Defensor del Ciudadano

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 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,

Oficina del 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 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.

Oficina del Defensor del Ciudadano

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.

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 6º. 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.