



DEFENSOR del CIUDADANO

¿QUÉ ES?

El **Defensor del Ciudadano** se configura como una Oficina de Carácter Público que tiene la misión de prestar un servicio de mediación, asesoramiento, información, atención y ayuda a los/las ciudadanos/as en sus relaciones con la Administración Municipal y con el resto de los organismos y entidades dependientes de la misma, siempre y cuando sean actuaciones de carácter administrativo.

El **Defensor del Ciudadano** es elegido y nombrado por el Excmo. Ayuntamiento en Pleno, por una mayoría de dos tercios del número legal de miembros de la Corporación, por un periodo de 4 años.

El **Defensor del Ciudadano** no está sujeto a mandato imperativo alguno. No recibe instrucciones de ninguna autoridad y desempeña sus funciones con autonomía, objetividad y libertad de criterio e independencia.

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.

¿QUIÉN PUEDE SOLICITARLO?

Todas las personas pueden acudir al **Defensor del Ciudadano**, solicitándole su ayuda para resolver cualquier problema que surga con la Administración Municipal de Segovia, independientemente de su edad, nacionalidad o situación personal.

¿CÓMO SE PRESENTA UNA QUEJA?

La queja o solicitud, siempre por escrito y firmada, se debe presentar en la Oficina del Defensor del Ciudadano. En el escrito deben figurar los siguientes datos:

Nombre completo, dirección y teléfono y la firma de la persona que formula la queja.

El hecho que origina la queja y las circunstancias en las que se ha producido.

La petición concreta que se solicita.

Toda la documentación complementaria que se estime conveniente para argumentar la queja.

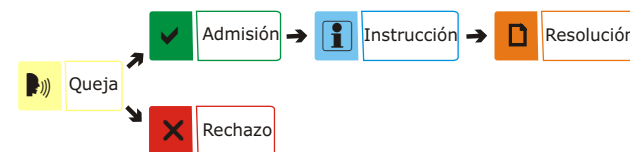
La queja por escrito es requisito imprescindible para poder llevarla a trámite y ver qué posible solución tiene.

¿CUÁL ES SU TRAMITACIÓN?

Una vez presentada su solicitud ante el **Defensor del Ciudadano**, éste enviará un acuse de recibo, informándole sobre si su queja puede o no ser admitida a trámite.

Admisión a trámite: La primera fase del procedimiento es el estudio de la queja para comprobar si reúne los requisitos legales para su tramitación. En este caso, el ciudadano recibirá una comunicación informándole de la admisión de su queja y del inicio de las actuaciones de investigación necesarias.

Rechazo: Se rechazarán las quejas anónimas y aquellas en las que se aprecie, mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión o aquellas cuya tramitación pueda irrogar perjuicio al legítimo derecho de tercera persona.



Instrucción: Una vez admitida la queja el **Defensor del Ciudadano** iniciará la investigación adoptando las medidas que considere oportunas y, en particular, solicitando informe escrito a la Administración afectada por la queja del ciudadano.

Resolución: Concluída la investigación pertinente, el **Defensor del Ciudadano** informará de la resolución al demandante de la queja.

En todo caso, el procedimiento y la asistencia requerida es gratuita para el ciudadano.

100 CIUDADANO

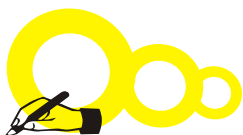
¿DÓNDE SE PRESENTA SU QUEJA?

Las quejas se presentarán por escrito firmado por el interesado. En el escrito deben constar los hechos de su queja. Su solicitud debe presentarse a través de cualquiera de los siguientes medios:



Oficina de Atención al Ciudadano:

Plaza Mayor, 1. 40001. Segovia.



Correo postal:

Defensor del Ciudadano.
Plaza Mayor, 1. 40001. Segovia.



Teléfono:
921 419888



Correo electrónico:
defensordelciudadano@segovia.es

www.segovia.es

IMAGEN Y DISEÑO: ROCÍO MARTÍNEZ OSORIO



www.segovia.es

