



INFORME MEMORIA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE SEGOVIA 2011

SEGOVIA, FEBRERO 2012

Oficina del Defensor del Ciudadano

Índice

| | |
|---|----|
| 1. Presentación | 4 |
| 2. Actividades realizadas por la Defensoría..... | 4 |
| 2.1 Asistencia a actos protocolarios..... | 4 |
| 2.2 Presentación en medios de comunicación..... | 5 |
| 2.3 Biblioteca de la Defensoría..... | 5 |
| 2.4 Páginas Web : www.segovia.es y www.forumsd.cat | 5 |
| 3. Entrevistas y quejas..... | 7 |
| 4. Valoración y propuestas..... | 11 |
| 5. Agradecimientos..... | 15 |
| 6. Conclusión..... | 16 |
| 7. Actuaciones de la Oficina del Defensor del Ciudadano..... | 17 |
| 7.1 Actuaciones entre enero y diciembre de 2011..... | 17 |
| Temas que dieron motivo a apertura o reactivación de expedientes..... | 17 |
| 7.2 Actuaciones del Defensor del Ciudadano en 2011..... | 18 |
| 7.3 Expedientes sin resolver, en proceso o pendientes..... | 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 al período enero/ diciembre 2011: Expedientes por concejalías..... | 23 |
| 8.4 Motivos de los ciudadanos que originan la solicitud de entrevistas | 24 |
| 9. Anexos..... | 25 |
| 9.1 Anexo 1. Asistencia a diversos actos protocolarios..... | 25 |
| 9.2 Anexo 2. Artículos en medios de comunicación | 26 |
| 9.2 Anexo 2.- Enlaces de prensa..... | 28 |
| 9.3 Anexo 3. IV Encuentro Estatal de Defensorías Locales – Declaración de Granada Conclusiones | 29 |
| 9.4 Anexo 4. Escrito enviado al Alcalde y a los Portavoces de los Grupos Políticos Municipales..... | 31 |
| 9.5 Anexo 5. Donde reclamar ante las Administraciones Públicas..... | 32 |
| 9.6 Anexo 6. Estatuto del Defensor del Ciudadano..... | 34 |
| 9.7 Anexo 7. Audiencias y atención al Público..... | 41 |

Oficina del Defensor del Ciudadano



1.- PRESENTACIÓN

Un año más nos reunimos para la presentación del preceptivo Informe del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, ante el Pleno de este Excmo. Ayuntamiento.

Sin duda, el año 2.011 permanecerá en la memoria colectiva como un año especial, por las múltiples circunstancias que en él concurrieron: año de Elecciones Municipales y Autonómicas, posteriormente de Elecciones Generales, y todo ello en el marco de una grave crisis financiera y de valores.

Como es habitual, a lo largo del Informe daré cuenta de las actividades realizadas por la Oficina del Defensor, entrando de forma pormenorizada en los motivos que han dado lugar a que los ciudadanos hayan recurrido al Defensor durante el año pasado.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA

2.1 ASISTENCIA A ACTOS PROTOCOLARIOS

Son cada vez más frecuentes las invitaciones recibidas en la Defensoría para asistir a actos protocolarios, tanto de las distintas Administraciones Públicas como de diversas entidades privadas.

Reitero una vez más mi agradecimiento a los responsables de esas Instituciones, pero sólo me resulta posible acudir a aquellos actos que tienen lugar fuera de mi horario profesional.

En el ANEXO 1º hay un resumen de los actos a los que pude asistir.

Oficina del Defensor del Ciudadano

2. 2. PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

He enviado a lo largo del año artículos a la emisora local de la Cadena COPE de radio, atendiendo a la oferta de colaboración que en su día me presentaron.

También participé en varias ediciones de la Tertulia semanal que se celebraba en la misma emisora, hasta el mes de junio, cuando se suspendió dicha tertulia por motivos de cambios de programación de la Cadena radiofónica.

He tenido también la oportunidad de asistir a tertulias de la emisora local de TV, Canal 8 de Castilla y León, así como de enviar artículos a los demás medios de comunicación, cuando el tema tratado lo hacía aconsejable.

(ANEXO 2º con artículos de colaboración)

2. 3 BIBLIOTECA DE LA DEFENSORÍA



Seguimos recibiendo publicaciones, fruto del trabajo que desarrollan algunas Defensorías, que son especialmente activas. Tratan sobre aspectos de interés general, analizados en ciudades concretas, pero siempre valiosos para saber cómo se enfocan los problemas y las soluciones en otras Administraciones Locales.

2.4 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:

Oficina del Defensor del Ciudadano

(<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>

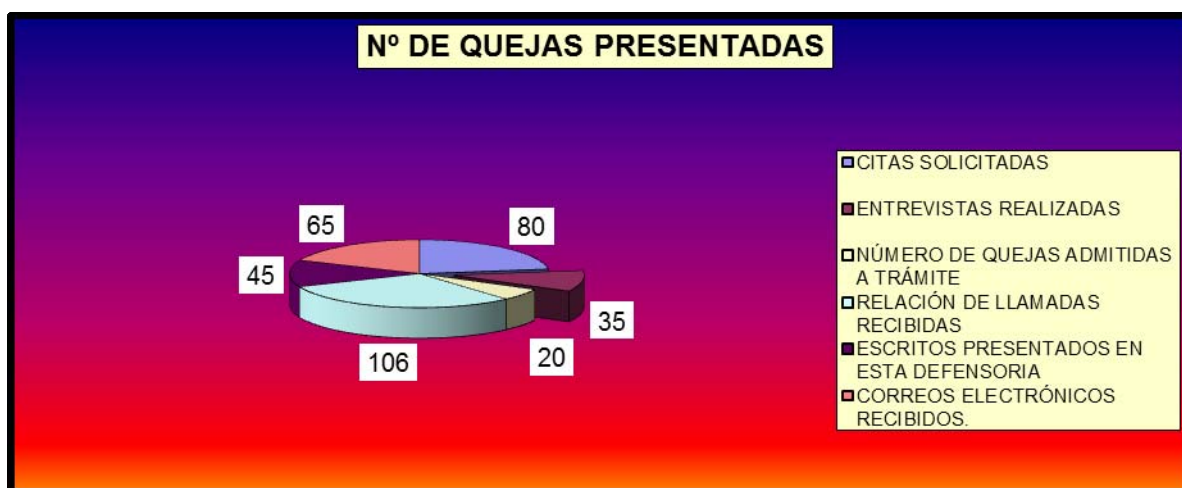


Oficina del Defensor del Ciudadano

3. ENTREVISTAS Y QUEJAS.

NÚMERO DE **QUEJAS** PRESENTADAS (las correspondientes al año 2010, figuran entre paréntesis)

- ✓ CITAS SOLICITADAS: 80 (61)
- ✓ ENTREVISTAS REALIZADAS: 35 (54)
- ✓ RELACION DE LLAMADAS RECIBIDAS: 106 (86)
- ✓ ESCRITOS PRESENTADOS EN ESTA DEFENSORIA: 45 (19)
- ✓ CORREOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS: 65 (20)
- ✓ NÚMERO DE QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE: 20 (23)
- ✓ ENTREVISTAS QUE SE HAN DERIVADO A LA VIA JUDICIAL:
2 CONTENCIOSO.



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 la persona que los ha presentado, sobre los trámites a seguir, según la cuestión planteada.

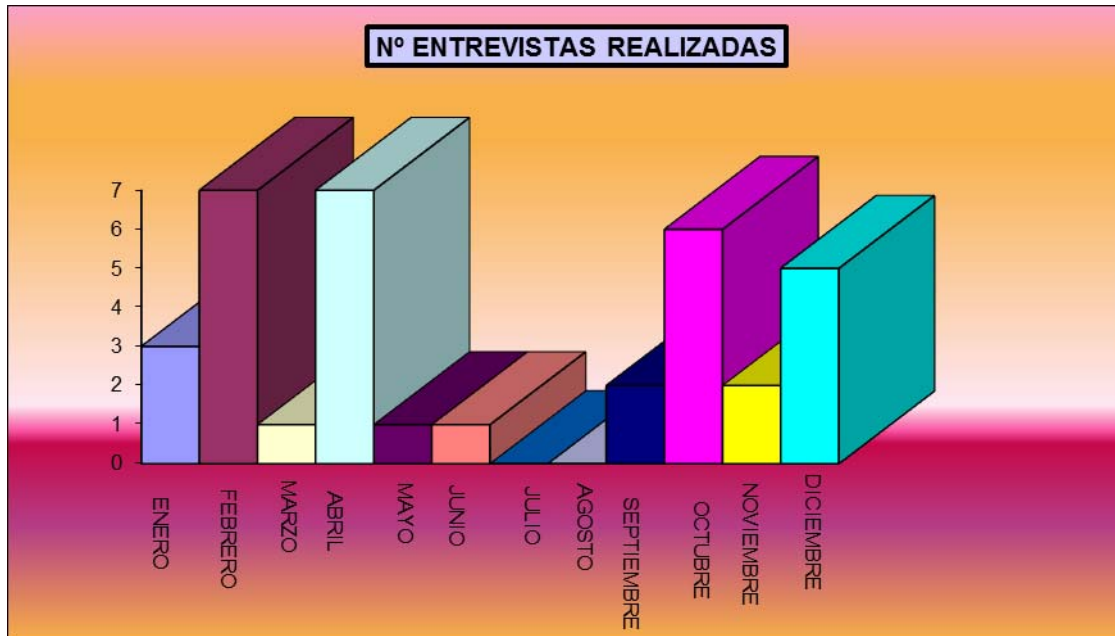
En muchas ocasiones, se trata de temas que deben pasar a distintas concejalías y **sólo en el caso de que cumplan los requisitos pertinentes, se da lugar a la apertura de un expediente en la Defensoría.**

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.

ENTREVISTAS REALIZADAS EN TOTAL Y POR MESES: 35

| MESES | Nº ENTR. REALIZADAS |
|------------|------------------------|
| ENERO | 3 |
| FEBRERO | 7 |
| MARZO | 1 |
| ABRIL | 7 |
| MAYO | 1 |
| JUNIO | 1 |
| JULIO | 0 |
| AGOSTO | 0 |
| SEPTIEMBRE | 2 |
| OCTUBRE | 6 |
| NOVIEMBRE | 2 |
| DICIEMBRE | 5 |
| TOTAL AÑO | 35 |

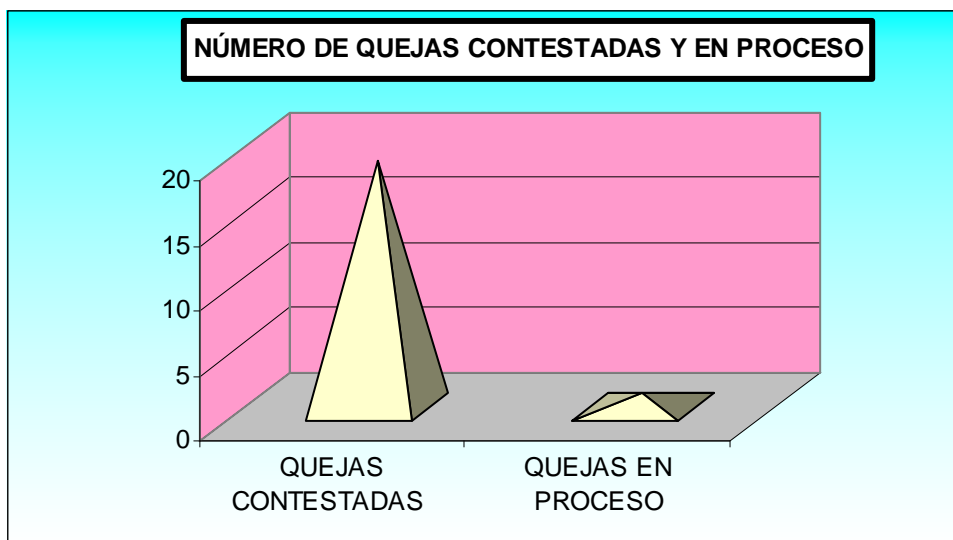
Oficina del Defensor del Ciudadano



NÚMERO DE QUEJAS CONTESTADAS Y EN PROCESO.

QUEJAS CONTESTADAS: 19

QUEJAS EN PROCESO: 1

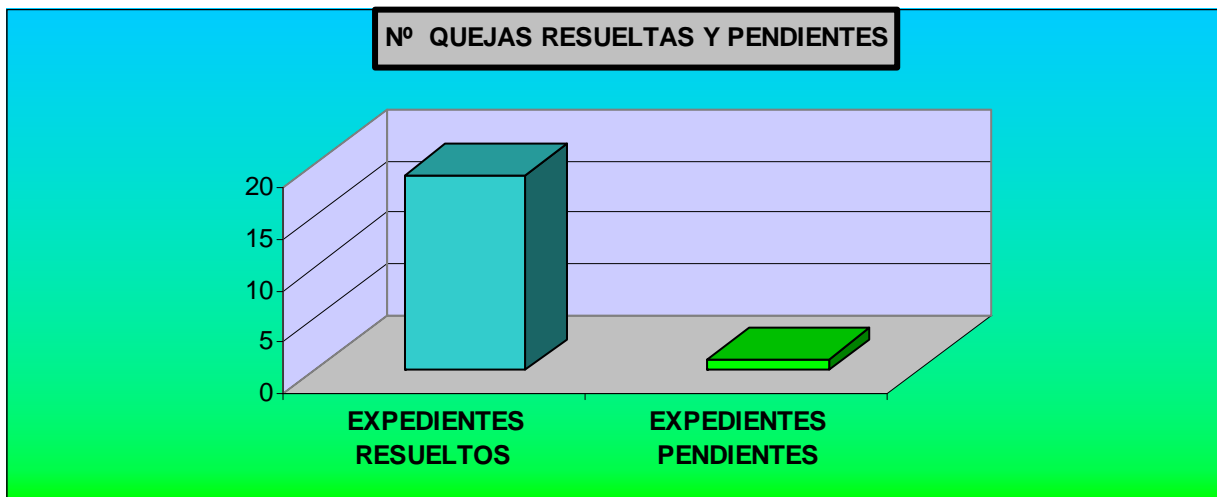


Oficina del Defensor del Ciudadano

NÚMERO DE EXPEDIENTES RESUELTOS Y PENDIENTES.

EXPEDIENTES RESUELTOS: 19

EXPEDIENTES PENDIENTES: 1 (Resuelto 10 Enero 2012)



Oficina del Defensor del Ciudadano

4. VALORACIÓN Y PROPUESTAS.

Si comparamos la relación de entrevistas y quejas del año 2.011 con las del 2.010, que figuran entre paréntesis, se aprecia claramente que, aunque se mantiene el número de quejas admitidas a trámite, han aumentado sensiblemente la relación de llamadas recibidas y el número de correos electrónicos.

Esto puede corresponder a un mayor conocimiento de la figura del Defensor por parte de los ciudadanos.

Después de atender esas llamadas y contestar los correos electrónicos, según el procedimiento establecido, se admiten a trámite 20 de las quejas recibidas. En el resto de los casos, se explica a los interesados cuales son los trámites que deben realizar para encauzar su demanda, así como la Administración a la que deben dirigirla, pues con frecuencia nos llegan asuntos que corresponden a la Administración Central o Autonómica, e incluso a temas entre particulares. Aún en estos casos, pretendemos dar respuesta que facilite la solución de los problemas planteados.

Si las quejas han llegado por correo electrónico, puedo valorarlas y plantear la contestación que enviaremos; si son llamadas telefónicas, se encarga directamente de la contestación la persona que colabora en la Defensoría. Esta es una de las circunstancias que me lleva a reiterar ante el Pleno la conveniencia y necesidad de que se nombre como Defensor del Ciudadano a una persona que tenga disponibilidad de tiempo y pueda atender personalmente estas actividades de la Defensoría.

En lo que se refiere a las entrevistas realizadas, de nuevo hay que destacar el problema del ruido, asociado en muchas ocasiones con la costumbre de estar bebiendo en la vía pública y en algunas ocasiones con la venta de bebidas alcohólicas a menores. En la mente de todos están los sucesos ocurridos el año pasado en el barrio de San Millán, entre otros. Es de destacar la posición activa del Concejal en estos conflictos, lo que permitió que se tuvieran reuniones con los representantes del barrio y se tomaran diversas medidas, hechos que tuvieron gran repercusión en los medios de comunicación. **(ANEXO 2º ENLACES DE PRENSA)**

Oficina del Defensor del Ciudadano



Reunión del Alcalde, el Concejal de Tráfico, Transportes y Policía Local y miembros de la Junta Directiva de la Asociación de Vecinos del Barrio de San Millán.

De todos modos, está claro que esas medidas han de prolongarse y completarse en el tiempo, puesto que este año ya hemos visto como se repiten los actos violentos en las mismas zonas; sin duda hay que plantear medidas enérgicas, en colaboración con la Administración Central y Autonómica, para que se recupere la convivencia pacífica en el barrio.

En el tema de los jóvenes y el consumo de alcohol y otras drogas, sería necesario implicar a todas las partes interesadas: jóvenes, padres, educadores,...para dar soluciones alternativas al ocio de los jóvenes y evitar el grave perjuicio que este tipo de actividades ocasiona, a los propios jóvenes y a los ciudadanos en general.

Oficina del Defensor del Ciudadano

Otro aspecto que quiero destacar son las quejas por multas impuestas por la Policía Local. Los ciudadanos que presentan sus quejas, siguen insistiendo en la necesidad de que queden claros los motivos de las sanciones impuestas, para lo que sería importante contar con pruebas documentales; así mismo, cuando se plantean alegaciones, sería necesario que las contestaciones vinieran motivadas y se destierre de los informes la consabida frase “el Agente se ratifica”. Sin poner en duda la Autoridad del Policía Local, es necesario que se valore también el derecho del ciudadano a una explicación y se tengan en cuenta las pruebas que se presentan por su parte.

Agradecemos en este sentido las declaraciones hechas por el Concejal a un medio de comunicación digital, en las que manifestaba:

“En cuanto a Tráfico, no plantea soluciones maravillosas por las propias dificultades de la ciudad, pero sí propone acercar la figura del policía local como una persona que protege a los ciudadanos y no sólo como agente sancionador.....”

“.....En cuanto a Policía Local, la finalidad es acercarla a la población. Hay que intentar cambiar el concepto de alguien que pone multas por el de alguien que ayuda y protege al ciudadano. Queremos cambiar ese chip porque los agentes hacen mucho más que poner sanciones, también llevan a cabo una labor de prevención, educación, patrullas verdes. Durante esta legislatura queremos dotarla de más cercanía y vinculación para que el ciudadano perciba lo que realmente es la policía local “.

Quiero hacer alusión, en este momento, a los problemas de salud que ha tenido el Concejal encargado de Urbanismo, José Llorente, con el que he mantenido siempre una colaboración cordial en los asuntos de su incumbencia que dieron lugar a reclamaciones. Vaya desde aquí nuestro deseo de su rápido restablecimiento, para tenerlo pronto entre nosotros.

Oficina del Defensor del Ciudadano

Cambiando de tema, quiero insistir, como ya hice el año pasado, en la conveniencia de contar con una persona que disponga de tiempo, principalmente en horario de mañana, para ocupar la Defensoría. Así, sería posible resolver algunas de las llamadas de teléfono, contestar los correos electrónicos, asistir a los actos protocolarios, tener relación personal con los Concejales y funcionarios; así mismo, se podrían realizar de forma periódica actividades de divulgación en las Asociaciones de Vecinos, Centros Escolares, medios de comunicación,.. Periódicamente se llevan a cabo cursos de formación en el Forum de los Defensores, donde se tratan temas de interés para el desarrollo de la labor de las Defensorías y, a esos cursos acuden con regularidad los Defensores y funcionarios de apoyo, que tienen disponibilidad de tiempo.

Todo esto redundaría en un aumento de actividad y de la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos.

Con fecha 17 de octubre de 2.011, remití un escrito al Alcalde y a los Portavoces de los Grupos Políticos Municipales (**ANEXO 4º**) en el que se indicaba que *“dada la limitación del tiempo de que dispongo para dedicar a la Defensoría, considero que no estoy en condiciones de asumir los compromisos que, en esa Declaración, se adquieren por parte de las Defensorías Locales.*

En el Informe Anual, que presenté ante el Pleno del Ayuntamiento en Febrero de 2.011, ya exponía la necesidad de buscar a una persona que tenga mayor disponibilidad de tiempo, para atender los asuntos de la Defensoría.

Reitero esta necesidad, sobre todo, teniendo en cuenta, que a principios del próximo año, termina mi compromiso como Defensor del Ciudadano”.

De forma oral, se me hizo saber que la opinión de los distintos Portavoces era que entendían los planteamientos que les presentaba, pero que preferían que siguiera desempeñando el puesto para el que se me eligió por la anterior

Oficina del Defensor del Ciudadano

Corporación. Por mi parte, he venido asumiendo esta situación, pero quiero seguir insistiendo en el Pleno sobre la necesidad de contar con una persona que tenga mayor disponibilidad de tiempo.

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

Hemos llegado al final de la presentación de este informe del Defensor, correspondiente al año 2.011

A lo largo de este año se han producido cambios importantes en la composición del Pleno y en algunos aspectos estos cambios se han traducido en una mayor sensibilidad hacia problemas que se vienen repitiendo año tras año.

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.

Muchas gracias.

Oficina del Defensor del Ciudadano

7. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

7.1 ACTUACIONES ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2011.

TEMAS QUE DIERON MOTIVO A APERTURA O REACTIVACIÓN DE EXPEDIENTES:

- *Calificación de varias parcelas en la vía pública*
- *Reclamación por Tasas e Impuestos.*
- *Queja por falta de información funcionamiento cámaras de vigilancia.*
- *Queja por concesión licencia ambiental discoteca.*
- *Queja por cobro con recargo apremio IBIU.*
- *Problemas con los propietarios de un nicho en el cementerio.*
- *Queja problemas de convivencia vecinal*
- *Queja por sanción*
- *Queja por ruidos y solicitud de información.*
- *Queja por ubicación contenedores y excesos de velocidad*
- *Queja por disconformidad con sanciones, abonadas previamente.*
- *Queja por lectura contador y cuota pago exigida.*
- *Quejas por filtraciones de agua residual.*
- *Queja por ruidos.*
- *Retirada señal de tráfico.*
- *Molestias por ruidos fiestas de un barrio y suciedad.*
- *Queja por sanción agente de policía.*
- *Queja por incumplimiento horario de disco bar.*
- *Queja por ubicación de contenedores y horarios recogida residuos.*
- *Reclamación por incremento excesivo del IBIU.*

Oficina del Defensor del Ciudadano

7.2 ACTUACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN 2011.

LOS EXPEDIENTES CORRESPONDIERON A LOS SIGUIENTES DEPARTAMENTOS:

URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS: 4

SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO: 2

TRÁFICO, TRANSPORTES Y POLICÍA LOCAL: 7

HACIENDA: 5

MEDIO AMBIENTE: 2



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, es de 1 (el resto están informados, resueltos o con contestación razonada para los demandantes). El único expediente pendiente ha sido contestado y resuelto con fecha 10 de Enero de 2012

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 15

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 20

Oficina del Defensor del Ciudadano

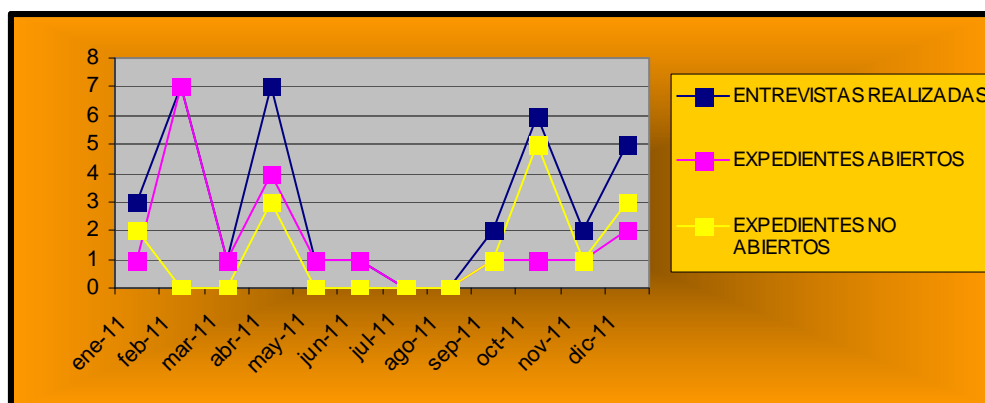
DOSSIER ESTADÍSTICO Y ANEXOS

Oficina del Defensor del Ciudadano

8. DOSSIER ESTADÍSTICO

8.1 ENTREVISTAS REALIZADAS.

| | ENTREVISTAS REALIZADAS | EXPEDIENTES ABIERTOS * | EXPEDIENTES NO ABIERTOS. |
|-----------------|------------------------|------------------------|--------------------------|
| ENERO 2011 | 3 | 1 | 2 |
| FEBRERO 2011 | 7 | 7 | 0 |
| MARZO 2011 | 1 | 1 | 0 |
| ABRIL 2011 | 7 | 4 | 3 |
| MAYO 2011 | 1 | 1 | 0 |
| JUNIO 2011 | 1 | 1 | 0 |
| JULIO 2011 | 0 | 0 | 0 |
| AGOSTO 2011 | 0 | 0 | 0 |
| SEPTIEMBRE 2011 | 2 | 1 | 1 |
| OCTUBRE 2011 | 6 | 1 | 5 |
| NOVIEMBRE 2011 | 2 | 1 | 1 |
| DICIEMBRE 2011 | 5 | 2 | 3 |
| TOTALES | 35 | 20 | 15 |



Oficina del Defensor del Ciudadano

8.2 ACTUACIONES CON REFERENCIA A EXPEDIENTES

Oficina del Defensor del Ciudadano

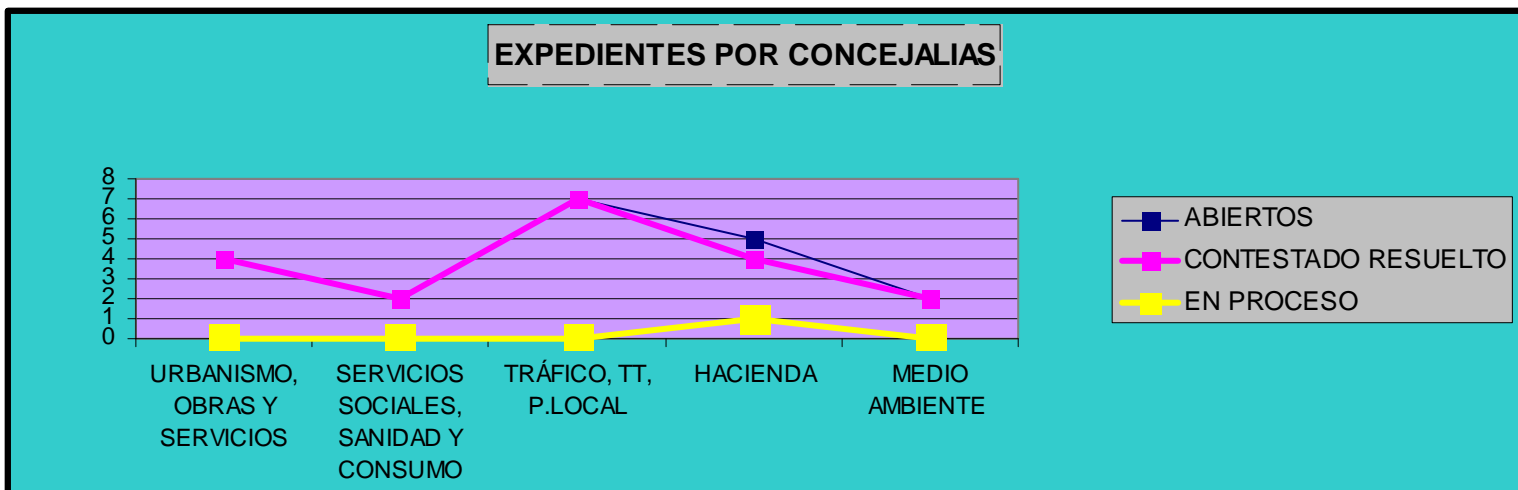
| Nº EXPEDIENTE | INICIO / REIN EXPEDIENTE | CONCEJALÍA / IMPLICADAS | SITUACIÓN |
|---------------|--------------------------|--|--------------------------------|
| 1/2011 | 17.01.2011 | URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS | RESUELTO FAVORABLE |
| 2/2011 | 26.01.2011 | HACIENDA Y PATRIMONIO | RESUELTO FAVORALBE |
| 3/2011 | 07.02.2011 | ALCALDÍA ,TRAFICO, MOVILIDAD Y | RESUELTO FAVORABLE |
| 4/2011 | 21.02.2011 | URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS | RESUELTO FAVORABLE |
| 5/2011 | 22.02.2011 | HACIENDA Y PATRIMONIO | RESUELTO FAVORABLE |
| 6/2011 | 22.02.2011 | HACIENDA Y PATRIMONIO SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO | RESUELTO FAVORABLE |
| 7/2011 | 22.02.2011 | SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO | RESUELTO FAVORABLE |
| 8/2011 | 07.02.2011 | TRAFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA | RESUELTO FRACCIONAM. |
| 9/2011 | 07.02.2011 | TRAFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA | RESUELTO FAVORABLE |
| 10/2011 | 16.02.2010 | TRAFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA MEDIO AMBIENTE | RESUELTO FAVORALBE |
| 11/2011 | 28.03.2011 | TRAFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA | RESUELTO DESFAVORABLE |
| 12/2011 | 04.04.2011 | HACIENDA Y PATRIMONIO Y ALCALDÍA | RESUELTO FRACCIONAM. |
| 13/2011 | 18.04.2011 | URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS | RESUELTO FAVORABLE |
| 14/2011 | 18.04.2011 | URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS | RESUELTO FAVORABLE |
| 15/2011 | 18.04.2011 | TRAFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA | RESUELTO DESFAVORABLE |
| 16/2011 | 30.05.2011 | MEDIO AMBIENTE Y PROTECCIÓN CIVIL | RESUELTO FAVORABLE |
| 17/2011 | 19.09.2011 | TRAFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA | RESUELTO DESFAVORABLE |
| 18/2011 | 10.10.2011 | TRAFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA | RESUELTO FAVORABLE |
| 19/2011 | 17.11.2011 | MEDIO AMBIENTE Y PROTECCIÓN CIVIL | RESUELTO DESFAVORABLE |
| 20/2011 | 15.12.2011 | HACIENDA Y PATRIMONIO | EN PROCESO(resuelto 10.01.12) |

8.3 TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS CON RELACIÓN AL PERÍODO ENERO/ DICIEMBRE 2011: EXPEDIENTES POR CONCEJALÍAS

Oficina del Defensor del Ciudadano

| CONCEJALÍA | ABIERTOS | CONTESTADO RESUELTO | EN PROCESO |
|---------------------------------------|-----------|------------------------|------------|
| URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS | 4 | 4 | 0 |
| SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO | 2 | 2 | 0 |
| TRÁFICO, TT., P. LOCAL | 7 | 7 | 0 |
| HACIENDA | 5 | 4 | 1 |
| MEDIO AMBIENTE | 2 | 2 | 0 |
| TOTALES | 20 | 19 | 1 |

- **ALGUNOS EXPEDIENTES AFECTAN A VARIAS CONCEJALÍAS**



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

Oficina del Defensor del Ciudadano

| | |
|--|---|
| REVISIÓN DE EXPEDIENTES | 6 |
| MEDIACIÓN | 4 |
| AMPARO | 2 |
| MEJORA DE SERVICIOS MUNICIPALES | 4 |
| INFORMACION POR ASUNTOS NO CONTESTADOS | 6 |
| INFORMES TÉCNICOS | 8 |
| DENUNCIA | 1 |
| QUEJAS | 4 |



9.- ANEXOS

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 1º ASISTENCIA A DIVERSOS ACTOS PROTOCOLARIOS

Entre otros, tuve oportunidad de asistir a los siguientes:

- Charla en Jornadas Pastoral de la Salud sobre, familia, educación y salud en los jóvenes.
- Se reunió la Comisión Permanente de Defensores Locales en Paterna. A dicho acto me fue imposible asistir por motivos de trabajo.
- Presentación del libro del Alcalde.
- Festival Internacional de la Federación Rusa. Asistencia a la Gala Internacional de la Creatividad Infantil.
- Acto Oficial de presentación de la Alcaldesa y Damas de las Ferias y Fiestas.
- Renovación del Voto a San Roque. Celebrado en la iglesia de San Millán.
- Recepción a la Patrona.
- Ofrenda de Frutos.
- Reunión de la Comisión Deontológica del Colegio de Médicos.
- En la Sala de Exposiciones de la Alhóndiga, asistencia a la Inauguración de la exposición "30 años de muñecos animados".
- Turrónada ofrecida por la Asociación ARSEG.

ANEXO 2. ARTICULOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Oficina del Defensor del Ciudadano

CONTAMINACIÓN ACÚSTICA: INFORME DE UN CIUDADANO AFECTADO

En numerosas ocasiones he comentado que, una de las quejas más frecuentes, de las que recibe el Defensor del Ciudadano, es la que se refiere a la Contaminación Acústica : o sea, las quejas por ruidos. Este problema, no ocurre solo en Segovia, sino en el resto de municipios que disponen de Defensoría y la misma experiencia la comparten los Defensores Autonómicos (en nuestro caso el Procurador del Común) y el Defensor del Pueblo a nivel nacional.

Lo que hace especial este comunicado de hoy es el hecho de que parte de un **pequeño informe que me remite un ciudadano**, que ha sufrido durante meses el grave problema de no poder conciliar el sueño, no poder descansar de noche por los ruidos que tenía que soportar. En un claro ejemplo de responsabilidad ciudadana, ha ido intentando resolver el problema a través de las distintas posibilidades que tenía a su alcance, sin caer en el desánimo. A pesar de que ha podido comprobar lo que se repite con demasiada frecuencia : la falta de solidaridad de otros vecinos, las molestias para conseguir que se le atendiera, las dificultades para que la Administración cumpla con las obligaciones que marca la Legislación, etc...

En su itinerario para encontrar la solución a su problema de ruidos nocturnos, se ha dado cuenta de que, este problema, no le ocurría sólo a él, sino que son muchas las personas afectadas y muchas las ciudades españolas en las que se repite el mismo esquema : falta de respeto de algunas personas, intereses creados de quienes se benefician de la situación, inhibición o connivencia de quienes tienen que hacer cumplir la normativa vigente, etc...

La diferencia la marca el hecho de que en algunas localidades los ciudadanos se han organizado y han constituido asociaciones contra el ruido, que están llevando a cabo actuaciones que les permitan conseguir el que es un derecho universalmente reconocido como prioritario : **el derecho al descanso nocturno**.

Es muy abundante la legislación al respecto: hay normativa estatal, normativa autonómica, ordenanzas municipales, etc..., lo que falta es que esa normativa se lleve a cabo por quienes tienen competencias al respecto y que personas y establecimientos de ocio nocturno respeten los derechos de los vecinos que viven en su entorno y, si no lo hacen, reciban las sanciones previstas en esa legislación.

La contaminación acústica es una auténtica lacra medioambiental, que ha llevado a España a ostentar uno de los primeros puestos mundiales entre los países más ruidosos.

Conscientes de esta realidad, más de **100 Asociaciones** se han agrupado en España en la **Plataforma Estatal de Asociaciones contra el Ruido y las Actividades Molestas (PEACRAM)**. Esta plataforma, desarrolla diversas acciones que han ayudado a múltiples vecinos a conseguir la anhelada tranquilidad en sus barrios y sus viviendas. Quienes estén afectados por el

Oficina del Defensor del Ciudadano

grave problema medioambiental que supone la contaminación acústica, pueden encontrar ideas y soluciones en la página web de la que dispone esta plataforma.

Desde aquí, doy las gracias a la persona, al ciudadano que me ha hecho llegar este informe y animo a quienes tienen el mismo problema, a trabajar en conjunto.

Fdo.: José García Velázquez

ANEXO 2º

ENLACES DE PRENSA:

Oficina del Defensor del Ciudadano

El Adelantado de Segovia

[El Ayuntamiento avisa que será inflexible para impedir la venta de alcohol a menores](#)

El Adelantado de Segovia

[Comienza el primero de los talleres de dispensación responsable de alcohol](#)

El Adelantado de Segovia

[El alcalde dice que las inspecciones a bares y discotecas en San Millán persiguen “que se cumpla la ley”](#)

Segoviaudaz

[Tolerancia cero a la venta de alcohol a menores](#)

Segoviaudaz

[Vigilando para evitar el consumo de alcohol en menores](#)

Segoviaaldía

[Arahuetes aclara el cierre del establecimiento Burbujas por vender alcohol a los jóvenes](#)

Zoquejo

[OBJETIVO: CONSUMO CERO EN MENORES Comienza el primer taller de dispensación responsable de alcohol dirigido a establecimientos hoteleros](#)

El Norte de Castilla

[El cierre de una tienda de chucherías por vender alcohol, sanción ejemplar en plena polémica por el botellón](#)

ANEXO 3º

Oficina del Defensor del Ciudadano

- IV Encuentro Estatal de Defensorías Locales.

Declaración de Granada – Conclusiones



Reunidos en Granada, en el IV Encuentro Estatal de Defensorías Locales, después de compartir nuestras experiencias y opiniones sobre las ponencias presentadas acordamos las siguientes conclusiones, propuestas y acuerdos:

I.- La acción de las defensorías en tiempos de crisis.

Ante la actual situación de crisis que vivimos en nuestra sociedad, las defensorías deben ser capaces de generar un discurso propio y consistente jurídicamente que les permita desarrollar sus actuaciones de forma eficaz para la protección y la defensa de los derechos económicos, sociales y culturales de la ciudadanía.

Los síndicos y defensores locales nos comprometemos a efectuar un seguimiento del impacto de los eventuales recortes en las políticas públicas de protección social, con el objeto de poner de manifiesto aquellas acciones u omisiones que supongan un detrimento o reducción de prestaciones que lesionen los contenidos esenciales de los derechos sociales.

El necesario respeto al propio ejercicio de las competencias de las defensorías locales, en cuanto a la protección de los derechos de la ciudadanía, ante la administración municipal, no excluye a la vez, su capacidad y función de mediar, informar y orientar a aquellas personas que se encuentran en situaciones de precariedad.

II.- Las Defensorías Locales como impulso de la buena administración

Las Defensorías pueden y deben jugar un papel relevante en la promoción del Derecho a la Buena Administración, compendio de todos los derechos:

- 1.- Actuando como un verdadero control de calidad democrática.
- 2.- Como agente de participación ciudadana.
- 3.- Y como mecanismo de denuncia de toda clase de desviaciones de poder.

III.- Actuaciones y soluciones de las Defensorías Locales.

En el último año se han tramitado más de 16.000 quejas por parte de las 74 Defensorías Locales, que han sido

Oficina del Defensor del Ciudadano

atendidas favorablemente en un 65% por parte de las Administraciones.

Las encuestas de satisfacción de la ciudadanía resaltan como fortalezas de las Defensorías Locales la atención personalizada, la proximidad de la institución, la agilidad en la tramitación y su independencia política.

IV.- Demanda de prestaciones sociales.

Se detecta un aumento de las demandas de prestaciones sociales que en algunos casos han llegado a las propias Defensorías, sin embargo no se ha producido en general un aumento del presupuesto social. Los Defensores locales somos plenamente conscientes de nuestras limitaciones en estas materias sin embargo entendemos que podemos desarrollar determinadas medidas tales como:

- 1.- Información más clara y concreta sobre los recursos sociales.
- 2.- Supervisión del cumplimiento de los plazos administrativos.
- 3.- Proponer la creación de Mesas Cívicas, compartidas con el tercer sector para construir consensos en esta materia.
- 4.- Recomendar la adecuación de unos servicios sociales más adaptados a los nuevos usuarios.
- 5.- Proponer que, para el 2012 no se disminuyan los presupuestos sociales en tanto en cuanto son servicios fundamentales que se encuentran recogidos en el artículo 26 de la Ley de Bases de Régimen Local.

V.- Escasez de recursos y prioridades municipales.

Las defensorías locales deben aprovechar y potenciar la proximidad con la ciudadanía para hacer llegar al gobierno local sus necesidades; en ese sentido las Defensorías deben ser rigurosas en la defensa de la aplicación de la Ley haciendo un seguimiento de las actuaciones de la Administración para no generar indefensión. En sus propuestas las Defensorías deben impulsar:

- 1.- La racionalización de los recursos y transparencia en las actuaciones de la Administraciones Públicas.
- 2.- La oportunidad para revisar las competencias y procesos optimizando las inversiones.
- 3.- Una redistribución equitativa de las cargas y gravámenes de la ciudadanía.

En consecuencia con todo lo anterior las Defensorías locales se comprometen a reforzar sus estándares de calidad para ser más eficaces y eficientes a través de herramientas como pueden ser: autoevaluaciones, cartas de servicios, certificaciones ISO de calidad.....

En Granada a 7 de octubre de 2011

ANEXO 4º ESCRITO ENVIADO AL ALCALDE Y A LOS PORTAVOCES DE LOS

Oficina del Defensor del Ciudadano

GRUPOS POLÍTICOS MUNICIPALES.

“A primeros del mes de Octubre, se celebró en Granada el IV Encuentro Estatal de Defensorías Locales, donde, los Defensores que participaron, elaboraron, la llamada “Declaración de Granada”, cuyo texto, te envío en fotocopia adjunta.

Por motivos de mi trabajo profesional, no me fue posible asistir a dicho encuentro. De todas formas, dada la limitación del tiempo de que dispongo para dedicar a la Defensoría, considero que no estoy en condiciones de asumir los compromisos que, en esa Declaración, se adquieren por parte de las Defensorías Locales.

En el Informe Anual, que presenté ante el Pleno del Ayuntamiento en Febrero de 2.011, ya exponía la necesidad de buscar a una persona que tenga mayor disponibilidad de tiempo, para atender los asuntos de la Defensoría.

Reitero esta necesidad, sobre todo, teniendo en cuenta, que a principios del próximo año, termina mi compromiso como Defensor del Ciudadano.

Un cordial saludo.

Segovia, 17 de Octubre de 2.011

**José García Velázquez.
Defensor del Ciudadano”**

ANEXO 5º DONDE RECLAMAR ANTE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS:

Oficina del Defensor del Ciudadano

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 9 h. a 14 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

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

40004. Segovia

Horario: Lunes a Viernes de 9 h. a 14 h.

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

Teléfono: 921 110921-921111945

Fax: 921 111960

Oficina del Defensor del Ciudadano

Dirección de correo electrónico: registro@segovia.es

Registro Auxiliar del Centro de Iniciativas, Empleo y Empresas del Ayuntamiento de

Segovia: C/ Bomberos, nº 10

40003. Segovia

Teléfono: 902 201610

Fax: 921434881.

Dirección de correo electrónico: regaux.ciees@segovia.es

Horarios de este Registro Auxiliar:

Navidad: del 22 de diciembre al 7 de enero

Horario: de lunes a viernes: de 9:00h a 14:00h

Semana Santa: de lunes Santo a lunes de Pascua

Horario: de lunes a viernes: de 9:00h a 14:00h

Ferías y Fiestas: del 23 de junio al 30 de junio

Horario: de lunes a viernes: de 9:00h a 14:00h

Periodo estival: del 1 de julio al 16 de septiembre (ambos inclusive)

Horario: de lunes a viernes: de 8:30h a 14:30h

Periodo del 17 de septiembre al 22 de junio

Horario: de lunes a jueves: de 9:00h a 14:30h. y de 16:00h a 19:00 horas

Viernes: de 8:30 h. a 14:30 horas

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

Policía Local

Guadarrama, 24

Teléfono: 112, 921 431 212

Fax: 921 444 372

policia.local@segovia.es

Problemas de Ruidos

www.ruidos.org

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 6º 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

Oficina del Defensor del Ciudadano

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 7º. 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.