

a los departamentos afectados el cese de los funcionarios interinos procedentes de la Bolsa de Interinos y, la prórroga de los trabajadores seleccionados vía SAE y, en su caso, las medidas que pudieran adoptarse al respecto.

Otro de los colectivos que han motivado una serie de consultas importante han sido las personas trabajadoras del extinguido plan extraordinario de medidas de orientación, formación profesional e inserción laboral, para el reforzamiento de la red de oficinas de empleo (**Plan MEMTA**), que solicitaron cita con el Defensor y que han planteado distintas cuestiones a través de las Redes Sociales.

Otro colectivo importante que se ha dirigido a nosotros con insistencia para demandarnos una solución a su problemática han sido los Consorcios de Escuela de Formación Profesional para el Empleo de la Junta de Andalucía: Nos reclaman de manera insistente y desesperada, una solución urgente al cierre de las Escuelas de Hostelería o la falta de abono de salarios por más de 18 meses a los trabajadores pertenecientes a estos Consorcios.

También hemos recibido diversas consultas en relación con la supresión de la paga extraordinaria del mes de diciembre de 2012, formuladas por personas preguntado por la efectividad de la recuperación de dicha paga para los trabajadores de la Junta de Andalucía.

2.2.4.9 Consumo

La mayoría de las consultas, casi el 50%, son acaparadas por las quejas con respecto a los servicios financieros: cláusulas suelo, productos de inversión, comisiones bancarias, etc.) Éstas, con diferencia, constituyen el monto principal de consultas que llegan en materia de consumo.

También destacan las consultas en relación con suministros energéticos (cortes de suministro, discrepancias con facturas, imposibilidad de pago, etc.) o con la actuación de acoso de las empresas de cobro de morosos, para lo que realizamos una **guía de actuación contra dichas prácticas**.

2.2.4.10 Medio Ambiente, Urbanismo, Obras Públicas y Transportes

Casi la mitad de las consultas y referencias en las redes sociales, tienen que ver con la contaminación acústica: ruidos en los bares con actuaciones musicales, ferias en los pueblos y que molestan a los vecinos de alrededor, etc. Le siguen la falta de recogida de basuras y falta de contenedores como nos explicaron los vecinos que visitamos en el Puche en Almería, la falta de limpieza de los ríos alrededor de su domicilio como en Granada o Almería.

Dentro de la labor de difusión de derechos que venimos realizando desde el Defensor del Pueblo Andaluz se ha publicado en la página web la guía sobre **los derechos de la ciudadanía en relación con la ordenación urbanística** y la guía sobre **los derechos de la ciudadanía en los procedimientos instruidos con motivo de la imposición de sanciones de tráfico**.