Sugerencia remitida al Ayuntamiento de Marín en el sentido de asegurar que la información que se transmite cumple los requisitos obligados por el principio del buen Gobierno: claridad, concisión y precisión

Expediente: L.4.Q/6931/21

Señora Alcaldesa

En esta institución se inició expediente de queja a consecuencia del escrito de [redacted] referente a un pago con recargo de las clases de la Escuela Municipal de Música

ANTECEDENTES

En su escrito, esencialmente, nos indican que

"Mi hija de 5 años se matriculó en Octubre del 2020, hicimos todos los pagos que requerían, en Diciembre-Enero 21 estuvo más de un mes sin asistir a clase ya que su profesora estaba de baja (no pusieron sustituto) en Febrero yo me queje en Recaudación (…)

(..) desde allí me dijeron que me llamaría la concejala y hablaría conmigo para buscar solución (quedando ese pago a la espera de la solución que me diera la concejala en su llamada

(…) y más tarde me llega un recibo con un plus" por no haber pagado en el plazo correspondiente. Llamo a recaudación y el **** *tiene constancia de lo que me dijera pero que lo sentía y la concejala dice que hay que pagar ese recargo …*

Nunca me llegó la llamar, estuve a la espera de alguna respuesta y al final el resultado fue que la niña perdió más de un mes de clases, tuve que pagar todos los trimestres y con recargo uno de ellos.."

Ante eso requerimos informe al Ayuntamiento que ya nos la remitió. En el informe – emitido por el Director de la escuela de Música- se indica que la alumna *perdió dos clases en diciembre (días 14 y 21) y una en enero (día 11) por la falta de profesora sustituta.*

ANÁLISIS

A la vista del contenido del escrito de queja, de la documentación allegada por la persona que promovió este expediente y del que se manifiesta en el informe de la administración, hace falta hacer las siguientes consideraciones:

- Es cierto que, según nos indica el Informe del Ayuntamiento, la alumna solo perdió tres clases por la baja médica de su profesora y falta de sustituta. Pero también es cierto que, como también se indica en el Informe, dado que el 7 de diciembre fue no lectivo, los días 14 y 21 no tuvieron clase, después vinieron las vacaciones de navidad y el día 11 de enero tampoco tuvieron profesora, entre el 30 de noviembre y el 18 de enero no volvieron a tener clase.

- El precio, para los vecinos y vecinas, de la Escuela Municipal de Música de Marín, en las enseñanzas de iniciación (que corresponderían a la edad de la alumna) es de aproximadamente 6€ al mes.

- Según se recoge del relato de la interesada, su queja señala la confusión en la información recibida, que tuvo como consecuencia el tener que afrontar el pago con recargo. La promotora de la queja dice que no pagó porque así se le dijo y el Ayuntamiento no desmiente este extremo en su informe.

- La transparencia de la Administración, en su relación con la ciudadanía, tal y como recoge el Defensor del Pueblo, es algo más que transmitir información. La información debida deber ser, además, clara, precisa y compresible. Segun relata la interesada y, como decimos en el punto anterior, sin que hubiera sido desmentido por el informe municipal- en este caso no recibió información eficaz respecto al deber de pagar con independencia de la reclamación que pudiera hacer.

CONCLUSIÓN

Por todo el señalado hasta ahora se considerara necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Defensor del Pueblo, hacer llegar al Ayuntamiento de Marín la siguiente ***sugerencia***

- ***Asegurar que la información que se transmite cumple los requisitos obligados por el principio del buen Gobierno: claridad, concisión y precisión***

- ***Comprobar sí se le dio a la interesada toda la información correcta y, caso de no haber sido así, revisar la Resolución en la que se le impone el recargo de 6 € y reintegrando el importe del mismo.***

Le agradezco de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución del Defensor del Pueblo, y le recuerdo la necesidad de que en el plazo de un mes (art. 32.2), dé cuenta a esta Institución de la aceptación de la recomendación formulada, de ser el caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también si es el caso.

Además, le hacemos saber que, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó la presente resolución, esta se incluirá en la página web de la institución.

Debo recordarle también que, al amparo de la ley reguladora de esta institución, su artículo 33 prevé que, si formuladas sus recomendaciones, no obtuviera respuesta o, en un plazo razonable, no se produjera una medida adecuada a lo sugerido, el Defensor del Pueblo podrá poner los antecedentes del escrito y las recomendaciones efectuadas en conocimiento del conselleiro del departamento afectado o de la máxima autoridad de la Administración Pública gallega.

Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en aquella actitud, especialmente en los casos en que, considerando el Defensor del Pueblo que era posible una solución positiva, esta no se consiguiera.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que el Defensor del Pueblo, en su informe anual al Parlamento de Galicia, dará cuenta del número y tipos de queja presentadas; de aquellas que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la administración pública gallega.

Lo saludo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Defensora del Pueblo