



Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que responda ao cidadán que se dirixe a ela ofrecéndolle unha resposta por escrito que sexa directa, rápida, exacta e legal, comunicada en tempo e forma, adecuada ao procedemento que corresponda e congruente coas pretensións expresadas, todo iso con prontitude e sen demoras inxustificadas

Expediente: D.3.Q/10634/21

Santiago de Compostela, 19 de abril de 2021

Sr. conselleiro:

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención xxxxx.

ANTECEDENTES

En síntese, na súa queixa indica que na data do 27 de setembro de 2021 *“se presentó ante la Subdirección Xeral de Inspección do Sistema Educativo (Consellería de Cultura, Educación e Universidade), un escrito de queja relativo a la actuación de la dirección del Colegio xxx, en Santiago de Compostela y cuya copia se adjunta.*

Con fecha 28/10/2021 y tras no haber recibido contestación al escrito de queja, se presenta otro escrito requiriendo, en función de lo dispuesto al efecto en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo, algún tipo de contestación (se adjunta asimismo copia).”

A persoa que promove este expediente sinala que ambos os escritos foron enviados polo Sistema de Interconexión de Rexistros (SIR), desde o Concello de xxx. Na data do 23/11/2021, recibiu un escrito por correo ordinario do Servizo Territorial de Inspección Educativa da Coruña, é dicir, practicamente dous meses despois de presentar a queixa e máis de vinte días despois de requirir no segundo escrito algunha contestación (se adxunta copia do escrito de Inspección).

Na contestación da inspectora do centro educativo fálase dun escrito con rexistro de entrada de data 27/09/2021, e dun correo electrónico entregado a esa inspectora o día 02/11/2021, "enviado por xxx do Concello de xxx no que remite escrito en nome de xxxxx solicitando información sobre o estado dun expediente ao seu nome". A interesada manifesta tamén o

seu desacordo con esta circunstancia, que entende que afecta a certos aspectos formais nun trámite administrativo dun órgano como é a Inspección Educativa de Galicia.

Desde o servizo de Inspección indícase que a interesada non presentou escrito con rexistro de entrada, nin petición de entrevista co director malia que na súa queixa refire dous intentos de contacto.

Na contestación da Inspección recoñécese que se enviou un correo a última hora do día 9, solicitando autorización para a saída da súa filla ás 14,30 horas (as características do seu posto de traballo, con persoas maiores e dependentes, impedían que puidera abandonar o seu traballo antes desa hora).

Indicaba a interesada que se o día 10 de setembro (venres) remitiuse un correo informando que a nena sería recollida polo pai é porque esa fin de semana correspondíalle ao pai estar coa nena. As circunstancias familiares da nena eran coñecidas polo director, que tiña a documentación.

Ante a falta de resposta do director o día 13 enviou unha autorización para que unha terceira persoa se fixera cargo da nena, dada a súa imposibilidade de recollela. Non recibira en ningún momento ata a data resposta algunha, nin positiva, nin negativa, nin en canto ao correcto funcionamento do comedor escolar.

Pasados máis de quince días sen resposta, interponse unha queixa na Subdirección de Inspección Educativa; transcorre máis dun mes sen resposta algunha, demándase ao citado órgano que cumpra, aínda que sexa tarde, coa obrigaón de responder e vinte días despois, a Inspección Educativa remitiulle unha contestación onde non se contestou ás queixas manifestadas no seu escrito de data 27/09/2021, senón que se xustifica, sen máis, a actuación do director do colexio. A citada contestación, no seu criterio, non cumpre os mínimos esixidos nin en canto ao fondo nin á forma.

No informe da Administración téntase esclarecer a situación que é obxecto da queixa. Confírmanse as datas e contidos dos correos electrónicos remitidos ao centro pola persoa que promove este expediente e a autorización asinada por ela a nome da persoa autorizada para recoller á súa filla durante o mes de setembro. O informe sinala que logo deste último correo, o centro deu por solucionada a incidencia, non considerando necesaria ningunha contestación escrita.

ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da Administración, cómpre facer as seguintes consideracións:

O informe obvia as cuestións comunicadas pola interesada no escrito enviado á inspección educativa o 27 de setembro de 2021, limitándose a afirmar que a actuación realizada polo centro educativo foi correcta. Semella claro que a súa obxección ao fondo do escrito remitido pola inspección o 23 de novembro de 2021 era pola falta dunha aclaración ante as concretas cuestións trasladadas e dun oportuno esclarecemento dos comentarios do director, sen que se considerase suficiente afirmar que a actuación do centro seguiu escrupulosamente as normas de convivencia (derivadas das restricións da COVID-19), non observándose unha actitude negligente por parte do director nin de ningún outro persoal do centro.

Do escrito da inspección non consta que se investigase a denuncia pola suposta actitude incorrecta do director, nin sequer da que xa se producira nunha ocasión anterior, segundo manifesta a interesada. Non parece suficiente sinalar que non constan queixas respecto da súa xestión porque, polo menos, xa constaba esta.

En canto ao horario do comedor, invocar xenericamente as restricións da COVID-19 non se considera tampouco adecuado cando a interesada estaba trasladando tales dificultades de conciliación que tiveron como consecuencia a autorización a un terceiro para poder recoller á súa filla. Debería terse explicado detalladamente e por escrito á interesada os motivos que impedían que a alumna saíra do centro ás 14:30 horas, motivos dos que non se ten constancia xa que tales restricións non podían ter nin tiñan un carácter xeral e indiscriminado.

CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Cultura, Educación e Universidade o seguinte ***recordatorio de deberes legais***:

A Administración está obrigada a responder o cidadán que se dirixe a ela, debendo ofrecerlle unha resposta por escrito que, ademais, sexa unha resposta directa, rápida, exacta e legal, comunicada en tempo e forma adecuada ao procedemento que corresponda e congruente coas pretensións expresadas, todo iso con prontitude e sen demoras inxustificadas.

Neste caso, aclarando os motivos que impedían que a súa filla fora recollida a unha hora concreta, imposibilitando a conciliación laboral e familiar, en vez de invocar restricións xenéricas por mor da COVID-19.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da recomendación formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Saúdoo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo