

Ley 8835

(Extracto)

Carta compromiso con el ciudadano

CARTA DEL CIUDADANO (RESUMEN)

TITULO II - Estatuto del ciudadano

CAPITULO 1 - Derechos de las personas en su relación con el Estado

Derechos genéricos

Art. 4º - Todas las personas en la Provincia tienen derecho a:

- a) Obtener prestaciones y servicios públicos de calidad, efectivos para satisfacer sus necesidades y en plazos adecuados.
- b) Tales prestaciones y servicios deberán prestarse mediante métodos y tecnologías modernos, centrados en la satisfacción del ciudadano y darán ayuda de manera equitativa quienes más lo necesiten.
- c) Exigir un número de identificación o registro por cada trámite administrativo que inicie.
- d) Recibir respuesta definitiva a la petición deducida contra actos administrativos definitivos que lesione en derechos subjetivos o que afecten derechos legítimos y que el reclamante considerase que ha sido dictado con vicios que lo invalidan, dentro de un plazo máximo de seis (6) meses calendarios computados desde el inicio del trámite. Vencido este plazo, el administrado podrá solicitar, directamente, el avocamiento del titular del Poder Ejecutivo, quien solicitará el envío de las actuaciones y -previa intervención de Fiscalía de Estado resolverá la petición dentro de los treinta (30) días siguientes.
- e) Manifestar su queja ante la prestación o servicio que recibe, sin temor a represalia alguna, y a exigir una respuesta documentada a su reclamo.
- f) Expresar su opinión secreta sobre la calidad de la atención que recibió en la gestión de su trámite, a cuyo fin se habilitarán urnas en diversas áreas de la administración y en la vía pública.
- g) Requerir, en general, el cumplimiento de los deberes que se especifican como obligaciones de los empleados, de las reparticiones, áreas u oficinas del Gobierno y del Estado provincial.

Derecho a la educación

Art. 5º - Todas las personas en la Provincia tienen derecho a:

- a) Requerir la prestación de la función educativa, incluso en establecimientos privados y a costa de la Provincia, cuando el sistema público estatal en el nivel inicial primario y medio no dispusiera de matrícula o escuelas para la educación básica general y obligatoria, asegurando -con ello- la igualdad de oportunidades.
- b) Conocer el nivel de calidad educativa de las escuelas de la Provincia a través de los estándares establecidos.
- c) Acceder los padres o responsables a todo tipo de información que los establecimientos escolares tengan sobre el desarrollo educativo de sus hijos o representados y, en su caso, a solicitar el traslado a otra escuela si estimara insuficiente el nivel de la función educativa prestada, lo que deberá asentarse en los antecedentes de la escuela y valorarse en oportunidad de hacerse la evaluación del estándar de calidad.

Derechos a la salud

Art. 6º - Todas las personas en la Provincia tienen derecho a:

- a) Recibir atención médica adecuada en los hospitales públicos cuando careciera de seguro u obra social y se encontrara desempleado. Si en el momento de requerir el servicio, no existiera capacidad asistencial, el hospital deberá derivarlo a otro centro médico privado a costa del Estado provincial.
- b) Recibir atención de emergencia cuando lo requiera y necesite.
- c) Conocer el nombre, apellido, cargo y función de los profesionales de la salud que lo atiendan.
- d) Obtener información adecuada de sus derechos en cuanto paciente y cómo ejercerlos.
- e) Recibir tratamiento médico sin distinción de raza, credo, sexo, nacionalidad, capacidad diferente, orientación sexual, ideología o fuente de pago.
- f) Recibir atención eficiente y respetuosa en un ambiente limpio y seguro, sin restricciones innecesarias.
- g) Respeto a su intimidad mientras permanezca en el hospital público y a que se trate, confidencialmente, toda la información y documentos sobre su estado de salud.
- h) Recibir información completa sobre el diagnóstico, tratamiento y pronóstico de su enfermedad, en lenguaje sencillo y entendible, siempre que ello no altere su equilibrio psicosocial.
- i) Negarse a ser examinado por personas que no acepte por razones justificadas, salvo caso de riesgo vital inmediato.

j) Recibir la información necesaria para autorizar, con conocimiento de causa, todo tratamiento que pretenda aplicársele.

Tal información deberá contener posibles riesgos y beneficios.

k) Participar en las decisiones relacionadas con su tratamiento y a solicitar al hospital la entrega documentada del plan terapéutico a observar luego del alta médica.

l) Negarse a recibir tratamiento y a que se le expliquen las consecuencias de esa negativa, sin perjuicio de las medidas que corresponda adoptar frente a patologías que impliquen riesgo cierto para la sociedad.

m) Revisar su historia clínica y obtener una copia documentada de la misma.

n) Obtener información integral -en forma documentada- sobre investigaciones científicas que se le propongan y, en su caso, negarse a participar en ellas.

Derechos a la seguridad

Art. 7º - Todas las personas en la Provincia tienen derecho a:

a) Conocer el nombre, apellido y cargo del funcionario policial que lo atienda en cualquier llamado o requerimiento de seguridad.

b) Requerir que la realización de todo trámite administrativo que deba cumplirse en oficinas policiales, puedan realizarse integralmente en la unidad regional más próxima a su domicilio.

c) Conocer informáticamente -a través de la página web- sobre todos los servicios que brinda la Policía de la Provincia.

d) Recibir tratamiento confidencial y reservado de la información sobre actividades ilícitas llegadas a su conocimiento y que suministre a la autoridad.

e) Obtener custodia o vigilancia adecuada -conforme a las circunstancias- cuando hubiera sido testigo de hechos delictivos o hubiese recibido amenazas por tal causa.

f) Recibir información sobre el estado de las causas policiales y judiciales en las que tuviera un interés legítimo.

g) Solicitar asesoramiento de prevención en materia de drogadicción.

h) Requerir instrucción con relación a leyes penales, procesales y contravencionales.

i) Solicitar asesoramiento a la Dirección competente en materia de prevención de accidentes de tránsito.

j) Requerir reserva de la identidad de su persona en casos de violencia familiar o atentado al pudor.

k) Exigir atención por personas de su mismo sexo en caso de mujeres víctimas de delitos contra la libertad sexual o proveniente de violencia doméstica. Gozarán del mismo derecho en los controles de acceso a los establecimientos penitenciarios.

l) Proponer soluciones a los problemas de seguridad en general sin necesidad de acreditar representatividad alguna, y a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas sobre las propuestas.

m) Participar en los Consejos de Seguridad Ciudadana.

Derechos de solidaridad

Art. 8º - Todas las personas en la Provincia tienen derecho a:

a) Recibir información documentada sobre los programas asistenciales y sociales que implemente el Estado provincial para aquéllos comprendidos en los grupos sociales más vulnerables, como niños, adolescentes, personas con capacidades diferentes, mujeres jefas de familia, ancianos y desocupados.

b) Requerir el acceso a los programas, lo que deberá concretarse mediante reglas técnicas de equidad y solidaridad automatizadas, transparentes, sin discriminación alguna ni utilización política por parte del funcionario a cargo del mismo.

c) Recibir asistencia directa cuando se encontrare en situación de carencia extrema y que no pueda satisfacer sus necesidades básicas o se encuentre en situación de emergencia social frente a desastres naturales o provocados.

Derechos a la información

Art. 9º - Todas las personas en la Provincia tienen derecho a:

a) Obtener, en forma gratuita, una dirección de correo electrónico a través del cual pueda recibir publicidad sobre los actos de Estado y de gobierno, y difusión sobre información referida a la Provincia que sea de interés cultural, científico, económico, impositivo, financiero, comercial, turístico u otro que se considere útil, para lo cual cada ciudadano tendrá una clave y contraseña individual de acceso.

b) Requerir la utilización de equipamiento informático estatal para quienes no posean infraestructura propia. Las computadoras deberán estar ubicadas en lugares visibles y podrán ser usadas en los horarios de atención que funciona la Administración pública.

CAPITULO 2 - Deberes del Estado provincial

Principios básicos

Art. 10. - Las funciones, prestaciones y servicios del Estado provincial se sujetarán a los siguientes principios:

A) Calidad

Deberán elaborarse estándares precisos y documentados de calidad y rendimiento para todos aquellos servicios que se presta a la sociedad, evaluar periódicamente sus niveles de cumplimiento y revisarlos -sobre la base de criterios objetivos- para adecuarlos a las nuevas necesidades y -teniendo como meta- una mejora progresiva y sostenida.

Las unidades, áreas y oficinas del gobierno serán estimuladas a coordinar y mejorar la calidad de sus servicios y prestaciones destinados a sectores vulnerables de la sociedad.

B) Información y transparencia

Deberá suministrarse toda la información disponible en lenguaje simple, preciso y de fácil acceso sobre la gestión y servicios existentes, criterios de admisión, trámites que deben realizarse, estándares de calidad, desempeño, plazos, costos, y funcionario responsable.

C) Participación

Deberá propiciarse la participación del ciudadano y arbitrar los medios para recibir y procesar

-en forma orgánica y permanente- las opiniones y evaluaciones de los usuarios, ponderando las críticas y recomendaciones en las decisiones que se adopten sobre dichos servicios.

A tal fin -entre otros- se introducirá un mecanismo de audiencias públicas, encuestas y consultas a asociaciones de usuarios.

D) Cortesías y espíritu de colaboración

Deberá prestarse un servicio atento, amable, cortés y sensible, respetando la privacidad y dignidad del ciudadano, y observando especial atención a quienes más necesitan.

Todos los empleados, agentes y funcionarios relacionados directamente con la atención al público, deberán estar identificados claramente mediante una credencial visible en la cual se indicará su nombre y apellido, número de legajo y repartición a la que sirve.

Asimismo, todas las notas o llamados telefónicos o electrónicos que se cursen desde una repartición pública hacia un ciudadano, deberá indicar -claramente- el empleado, agente o funcionario responsable de su envío.

E) Servicios disponibles

Deberá consultarse a los usuarios actuales o potenciales de los servicios disponibles, a los fines de mejorar su calidad, promover el acceso a los ya existentes, adoptándolos a la conveniencia del ciudadano, y - donde resulte posible- trabajar en colaboración con otras unidades del gobierno para ofrecer alternativas.

F) Corrección de fallas

Deberá darse una explicación detallada, solicitarse disculpas y -en forma rápida y efectiva subsanarse cualquier error o falla. Podrán constituirse comisiones internas, en las cuales estén representados todos los niveles de personal y áreas funcionales, para organizar cursos o talleres necesarios para el entrenamiento del personal en el cumplimiento de los estándares de calidad elaborados.

Asimismo, las unidades del gobierno deberán promover un intercambio cruzado de información acerca de experiencias en materia de satisfacción del ciudadano.

G) Eficiencia

Deberá observarse claridad, celeridad, fácil seguimiento en los procedimientos administrativos, eficacia, economía y una permanente evaluación de los resultados obtenidos en función de los estándares establecidos.

CAPITULO 3 - Derechos de los usuarios de los servicios públicos

Derechos de los usuarios

Art. 15. - Todos los usuarios de los servicios públicos -sin perjuicio de los establecidos en la legislación general o específica de la Provincia- gozan de los siguientes derechos:

- a) Exigir la prestación de los servicios de acuerdo a los niveles de calidad y eficiencia establecidos en el contrato o título habilitante de la prestación.
- b) Suscribir el contrato de suministro del servicio con el prestador, si el mismo fuere de carácter domiciliario.
- c) Recibir información general -en forma útil, precisa y oportuna- sobre los servicios ofrecidos por el prestador, para el ejercicio adecuado de sus derechos como usuarios.
- d) Efectuar sus reclamos ante el prestador por deficiencias del servicio y recurrir ante la autoridad regulatoria en caso de no recibir respuesta adecuada.
- e) Integrar las asociaciones de usuarios existentes o constituir otras nuevas, con el objeto de participar en el control de la prestación de los servicios.
- f) Exigir al prestador que haga conocer con antelación el régimen tarifario aprobado y sus modificaciones vigentes.
- g) Reclamar por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de fallas en la prestación de los servicios.