FUNDAMENTOS

En conocimiento que el artículo 42 de la Constitución Nacional reconoce los derechos que le asisten a los usuarios y consumidores de bienes y servicios, en especial el derecho a una información adecuada, veraz y en condiciones de trato equitativo y digno. Que la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos nº 19.549, reglamentada por el decreto nº 179/72 (t.o.1991), establece los mecanismos por los cuales los ciudadanos pueden plantear sus reclamos ante la administración, por actos de la misma, así como del cumplimiento de los plazos, simplificación de trámites y derechos reconocidos a los interesados en esta materia.

Que los decretos nº 237/88, 837/88, 959/88 y 2476/90 establecieron las pautas a las cuales se debe atener la Administración Pública Nacional en materia de atención e información al público y la capacitación de los agentes con responsabilidad en dichas tareas. Que el decreto nº 20 de fecha 13 de diciembre de 1999 ha incluido entre los objetivos de la Subsecrtaría de la Gestión Pública, de la Jefatura de Gabinete de Ministros, el de proponer los actos que propicien la simplificación y transparencia de los procedimientos administrativos.

Así como la de asistir a los organismos de la Administración Pública Nacional en programas de calidad y mejora. Que el decreto nº 17 de fecha 6 de enero de 2000 ha encomendado a la Secretaría para la Modernización del Estado dependiente de la Vicepresidencia de la Nación, el diseño del Sistema Nacional de Modernización del Estado. Que uno de los objetivos prioritarios del Gobierno Nacional en materia de gestión administrativa, dentro del marco del Sistema es potenciar la transparencia y receptividad del Estado hacia los ciudadanos, optimizando el uso de los recursos humanos y materiales que ellos financian a través del cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Que para ello deben comprometerse la totalidad de las dependencias de la Administración Pública Nacional y de los agentes afectados a la atención al público, a fin de lograr la efectiva satisfacción del ciudadano, teniendo en cuenta que detrás de cada trámite hay una necesidad, un dolor o un derecho, y que toda demora ocasiona un perjuicio. Que es imprescindible desarrollar herramientas adecuadas para simplificar y facilitar el seguimiento de los procedimientos administrativos que competen a los ciudadanos y el acceso a los servicios de los que son destinatarios. Que la modalidad de gestión del Estado Nacional debe permitir un efectivo control social a través del suministro de información clara, precisa y comprensible para todos los ciudadanos, sobre la atención que deben recibir y exigir en particular de cada servicio brindado por la Administración Pública Nacional. Que es conveniente y necesario contar con un sistema articulado de información y seguimiento de la relación de los organismos públicos con los usuarios y beneficiarios de los servicios que la Administración Pública Nacional brinda, que transparente su desempeño y rinda cuenta periódica del nivel de prestación alcanzado, a

través de estándares de calidad de servicio. Que la transparencia en el desempeño efectivo de cada organismo es la piedra angular de un Estado que opera de cara a sus administrados, en especial, rindiendo cuenta en forma periódica sobre la eficacia en la prestación de sus servicios. Que es imprescindible compartir las experiencias exitosas en cuanto a la gestión de los organismos públicos a fin de obtener "sinergia positiva" que propendan a un mejoramiento general en el desempeño del Estado. Que en tal sentido, resulta oportuno tomar como antecedentes los trabajos, que sobre la materia, han sido realizados por la ex Secretaria de la Función Pública y otros organismos estatales. Que es importante rescatar, incorporar y potenciar las iniciativas desarrolladas para la medición de la calidad en la prestación de los servicios a los ciudadanos y su posterior difusión pública, cuyos alcances y avances los consolidan como emprendimientos exitosos dentro del sector público. Que la Provincia de Río Negro tiene en marcha un programa de reforma del Estado, que busca la optimización de las funciones del mismo, no solo desde su racionalidad, sino de la calidad del servicio a prestar y donde la articulación de esfuerzos y compromiso entre prestadores y usuarios serán la llave del éxito para una gestión eficaz y eficiente.

Que el citado decreto en el artículo 7° en el Título V, referido al ámbito de aplicación invita a los gobiernos provinciales a adherir al mismo.

Por ello:

AUTOR: Eduardo Mario Chironi

FIRMANTE: Guillermo Wood

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
SANCIONA CON FUERZA DE
L E Y

Artículo 1°.- La Provincia de Río Negro adhiere al decreto n° 229/2000, creación del programa "Carta Compromiso con el ciudadano", publicada en el Boletín Oficial del 14 de marzo de 2000.

Artículo 2°.- De forma.