Legislação em Defesa do Cidadão

LEI DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

AULA 4- A

JULHO / 2015

Histórico

Iniciativa do Governo do Estado de São Paulo:

Lei 10.294, de 20 de abril de 1.999

Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos do Estado de São Paulo, dispõe como direitos básicos do usuário de serviços públicos.

No Município de São Paulo

Lei 14.029, de 13 de julho de 2005.

Na União

Tramitação de PL na Câmara dos Deputados

Direitos Básicos do Usuário de Serviços Públicos

- a informação;
- a qualidade na prestação do serviço;
- controle adequado do serviço público.

Informação

- Horário de funcionamento;
- Tipo de atividade exercida pelo órgão, localização e responsável pelo atendimento;
- Procedimentos para acesso, exames, formulários e outros dados necessários;
- Autoridade ou órgão encarregado de receber manifestações;
- Tramitação de Processos Administrativos;
- Decisões proferidas e respectiva motivação.

Qualidade do Serviço

- Urbanidade e respeito no atendimento;
- Atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade;
- Igualdade de tratamento;
- Racionalização na prestação de serviços;
- Adequação entre meios e fins, vedadas exigências não previstas em lei;
- Cumprimento de normas e prazos procedimentais;
- Horário e normas compatíveis com o bom atendimento;
- Autenticação de documentos pelo próprio agente público;
- Instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas;
- Observância ao Código de Ética.

Controle Adequado do Serviço

Constituição de Ouvidorias e Comissões de Ética em todos os órgãos, com a finalidade de :

- atender os usuários;
- avaliar a procedência das manifestações;
- prevenir e corrigir erros e procedimentos;
- apurar atos de improbidade;
- proteção dos direitos dos usuários;
- garantia da melhoria da qualidade dos serviços públicos.