

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS Y BUENA PRACTICA ADMINISTRATIVA DEL EXCMO. COLEGIO OFICIAL DE MÉDICOS DE LA PROVINCIA DE CÁDIZ

Carta de Servicios y Buena Practica Administrativa del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz

La Carta de Servicios y Buena Practica Administrativa del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz, a la que se refiere el artículo 21 del Decreto 216/2006 de 12 de diciembre, contiene principios generales de buena conducta a los que se sujetan las personas al servicio del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz en sus relaciones con la ciudadanía, la información sobre las funciones y servicios que tiene encomendados, los compromisos de calidad en su prestación y los derechos ciudadanos en relación con estos servicios.

Ámbito personal de aplicación

La Carta será de obligado cumplimiento por todas las personas al servicio del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz.

El Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz adoptará las medidas necesarias para garantizar que las disposiciones establecidas en la presente Carta se apliquen también a aquellas otras que se encuentren vinculadas en ellas en virtud de contratos de consultoría y asistencia.

Relación de Servicios que presta

En el cumplimiento de las funciones que tiene asignadas, el Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz presta los siguientes servicios:

1. Servicio de Venta de Certificados Médicos.
2. Servicio de Consulta Pública de Colegiados, según los campos permitidos por la legislación de protección de datos.
3. Servicio de Cesión de Espacios para Actividades.
4. Servicio de Recepción de Documentos.
5. Servicio de Consultas Deontológicas.
6. Servicio de Atención Telefónica.

Derechos de los ciudadanos

Los usuarios de los servicios tienen los siguientes derechos:

1. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que requieren la presentación de una queja.
2. A recibir acuse de recibo del escrito de queja y a que este se someta a tramite procedimental previsto en la normativa reguladora .
3. A que se les notifique resolución expresa sobre el asunto objeto de la queja.

4. A conocer en cualquier momento el estado de tramitación de su queja y acceder al contenido no confidencial de los documentos obrantes en su expediente.
5. A obtener atención directa y personalmente de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias personales, sociales y culturales.
6. A interesar la información administrativa necesaria de manera rápida y eficaz
7. A obtener orientación sobre otras posibles vías o medios de canalizar su petición en el caso de que no fuera competente el órgano.
8. A consultar los fondos documentales y bases de datos de acceso público del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz.
9. A recibir el auxilio necesario en la redacción formal de quejas u otros escritos que se dirijan al Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz.
10. A que las comunicaciones escritas o verbales se utilice un lenguaje sencillo y comprensible para todos los ciudadanos y, sin perjuicio de ello, a solicitar y obtener cuantas aclaraciones sean necesarias para la total comprensión de las comunicaciones que se le dirijan
11. A formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz.
12. A que se adapten los medios y se adopten las medidas necesarias para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en esta Carta

Naturaleza y alcance

El personal al servicio del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz observará, en sus relaciones con la ciudadanía, las pautas de comportamiento y actuación que se contemplan en esta Carta, que constituirán los principios básicos en que se asienta la prestación de un servicio público de calidad por parte de esta Institución

Legalidad

El personal al servicio del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz, actuará con objetividad al servicio del interés general con sometimiento pleno a la Constitución, al Estatuto de Autonomía para Andalucía, a la Ley y al Derecho.

Ausencia de discriminación

El personal al servicio del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz garantizará el respeto del principio de igualdad de trato y, en particular, evitará cualquier tipo de discriminación por razón de nacionalidad, edad, sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, así como por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Imparcialidad e independencia

1.- El personal al servicio del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz será imparcial e independiente en el ejercicio de sus funciones.

2.- En estos cometidos, el personal no se guiará por influencias exteriores de índole alguna, ni por intereses personales.

3.- El personal se abstendrá de participar en la tramitación de un procedimiento o en la adopción de una decisión sobre un asunto que afecte a sus propios intereses o a los de sus familiares y allegados, en los términos previstos para esta materia en la normativa general de procedimiento administrativo.

Confidencialidad

El personal al servicio del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz guardará reserva absoluta en relación con los hechos e informaciones de los que tuviera conocimiento en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de las mismas.

Cortesía

El personal al servicio del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz está obligado a tratar con deferencia y respecto a los usuarios de la misma. Al responder a la correspondencia, comunicaciones telefónicas y correos electrónicos, el personal será diligente y cortés tratando de dar satisfacción a las cuestiones que se planteen.

Medios para facilitar la consulta e información

1.- En todas las comunicaciones escritas que se dirijan a las ciudadanas y ciudadanos se indicará la referencia y números de teléfonos, a los que se podrá dirigir para conocer la situación de su expediente.

2.- En el escrito a que se refiere el punto anterior se hará constar expresamente la disponibilidad del personal del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz para atender las consultas, ya sea mediante comunicación telefónica, telemática o personal en la propia sede de la Institución

Motivación

Todas las decisiones y resoluciones del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz serán motivadas expresando de forma clara y comprensible las razones de su adopción.

En las decisiones y resoluciones se dará cumplida respuesta a todas las cuestiones que hayan sido planteadas por la persona interesada.

En las decisiones y resoluciones el personal del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz se ajustará al criterio que venga observando en supuestos análogos. Cuando se aparte del criterio que constituye la regla general de actuación, lo deberá razonar justificadamente.

Reclamaciones y Sugerencias.

El derecho que la presente Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz, reconoce a la ciudadanía y usuarios a formular reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz, habrá de ejercerse por escrito.

Registro de Reclamaciones y Sugerencias

1.- El Registro de Reclamaciones y Sugerencias tiene por objeto dejar constancia de las reclamaciones, sugerencias e iniciativas que los ciudadanos estimen conveniente formular en relación con el funcionamiento de los servicios del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz.

2.- El Registro de Reclamaciones y Sugerencias se adscribirá a la Secretaría que será responsable de su mantenimiento.

3.- Para facilitar la formulación de reclamaciones, sugerencias e iniciativas en la "Página Web" de inicio del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz se habilitará un buzón de Reclamaciones y Sugerencias fácilmente identificable.

Direcciones postales, telefónicas y telemáticas. Horario de atención al público.

Dirección postal.- Calle Cervates nº 12, C.P. 11003 CADIZ.

Teléfono.- 956211691.

Fax 956 212284

E Mail: buzon@comcadiz.es

<http://www.comcadiz.es/>

Horario de atención al público.- De lunes a viernes de 10,00 a 13,00 horas.

Unidad Responsable de la Carta de Servicios y Buena Practica Administrativa del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz.

La Secretaría del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz será la unidad encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados por la Carta, correspondiéndole desarrollar las actuaciones para su cumplimiento, habilitar y mantener los Registros y contestar las reclamaciones y sugerencias que se formulen.

Difusión.

El Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz adoptará las medidas necesarias para garantizar que la Carta de Servicios Carta de Servicios y Buena Practica Administrativa del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Cádiz reciba la más amplia publicidad.