

Carta de Servicios del SAC

Carta del alcalde

Estimados tudelanos/as:

Supone para mí un gran privilegio, como Alcalde de la ciudad, el poder presentaros la Carta de Servicios del Servicio de Atención Ciudadana de nuestro Ayuntamiento.

Tudela es una ciudad milenaria, que a lo largo de su historia ha sabido adaptarse a las exigencias de cada tiempo, forjando con vehemencia un futuro mejor para todos sus habitantes con independencia de su raza o de sus creencias religiosas.

Así, apoyada en los cimientos de su pasado, Tudela mira con expectativas y con esperanza hacia su futuro. Los ciudadanos y ciudadanas deben demandar de los responsables políticos que la gobiernan hoy, y de los que la gobernarán mañana, una Administración accesible, sencilla, con capacidad de respuesta, rápida, con voluntad de servicio y eficaz.

El Servicio de Atención Ciudadana, a punto de cumplir tres años de servicio a nuestros ciudadanos desde su oficina en el Ayuntamiento y en el Barrio de Lourdes, es un ejemplo de esa voluntad de cambio, de simplificación de trámites y de atención rápida y personalizada. En esta línea, la Carta de Servicios del SAC, que hoy les presentamos, es el resultado de la experiencia compartida de la ciudadanía, de los técnicos municipales de este servicio y de todos sus trabajadores.

Esta Carta recoge unos compromisos que asume vuestro Ayuntamiento para potenciar la información, la accesibilidad a los servicios municipales, la amabilidad en el trato, la rapidez y la eficacia. Compromisos cuyo cumplimiento será objeto de evaluación continua con unos indicadores que también os damos a conocer.

Asimismo, necesitamos el compromiso de nuestros ciudadanos/as para que usen este servicio como nexo de unión con su Ayuntamiento, para que potencien su difusión y colaboren con sus sugerencias.

Por último, queremos pedirlos que reflexionéis sobre los contenidos de la Carta de Servicios que ahora os entregamos, para que entre todos consigamos un Ayuntamiento más cercano, más moderno y con mejores servicios, que responda a las expectativas de unos ciudadanos y ciudadanas comprometidos con su tiempo y con el futuro de su ciudad.

EL ALCALDE,
Don Luis Casado Oliver

¿Qué Servicios ofrece el SAC?

Servicio Telefónico 010

-Información:

-del Ayuntamiento: trámites municipales, convocatorias, cursos, actividades, consultas de recibos, padrón, catastro, IAE.

-General: trámites extramunicipales, servicios, entidades, líneas de transporte público...

-Gestión de trámites:

-Volantes: de padrón, de estar corriente de pagos, de bienes, de IAE.

-Duplicados de recibos.

-Suministro de pliegos, convocatorias, instancias...

-Cita previa con concejales.

-Cálculo de plusvalía.

-Inscripciones actividades.

-Avisos, quejas y Sugerencias: Recogida, canalización y respuesta al ciudadano.

Atención Presencial

-Información y Gestión de trámites: Todos los mencionados en el 010 y además:

-Altas de empadronamiento.

-Cambios de domicilios padronales y fiscales.

-Registro de Solicitudes.

-Abono instalaciones deportivas.

-Inscripciones actividades.

-Bono bus.

-Tarjeta de residentes.

-Tarjeta de acreditación municipal.

-Avisos, quejas y sugerencias

Recogida, canalización y respuesta al ciudadano.

Compromisos

-**Amabilidad:** Los usuarios del SAC serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa. Más del 80% de usuarios encuestados responderá que el trato ha sido bueno. El nº de quejas sobre el trato no pasará de 5.

-**Voluntad de servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos, adelantándonos a sus demandas. No generar gestiones innecesarias. Si no tenemos una información, se la buscamos. Se verificará por el nº de búsquedas de información y trámites efectuados para ayudar al ciudadano.

-**Información:** El ciudadano será informado de los servicios que ofrece el SAC, los horarios, líneas de acceso y oficinas. Se realizará al menos una campaña anual de divulgación del servicio. En las encuestas anuales, al menos un 50% de los encuestados conocerá el SAC y el 010.

Asimismo, la información que facilita el SAC al usuario será revisada y actualizada permanentemente para ofrecer un servicio de confianza. El porcentaje de las fichas de la Base de datos del SAC revisadas en los plazos establecidos será mayor al 80%.

-**Atención:** El 90% de los usuarios del SAC no superarán los 10 minutos de espera antes de ser atendidos en el mostrador del SAC.

El 90% de los usuarios no superará el minuto de espera, antes de ser atendida su llamada en el 010.

-**Accesibilidad:** Nuestros horarios de atención y prestación de servicios serán los más amplios posibles, adecuados a las necesidades ciudadanas. El 60% de los encuestados considerarán amplios nuestros horarios.

-**Rapidez y eficacia:** Actuamos con la máxima celeridad, sin perder por ello la fiabilidad. Las gestiones encomendadas al SAC son resueltas de forma inmediata. Al menos el 80% de los usuarios responderá afirmativamente sobre la resolución de su demanda. Las quejas anuales sobre ineficacia en la resolución de las cuestiones encomendadas al SAC no serán superiores a 5.

-**Polivalencia del personal:** Todo el personal del SAC podrá atender cualquiera de las demandas ciudadanas, susceptibles de ser realizadas por este servicio. Se comprobará por medio de informes trimestrales de operadores si se cumple dicha circunstancia. Las quejas anuales sobre el incumplimiento de la polivalencia no serán superiores a 5.

-**Servicio a domicilio:** A través del 010 podrá solicitar volantes, impresos, duplicados de recibos o cualquier otra documentación y se los enviamos en el mismo día a la dirección que nos indique. (Se enviará obligatoriamente a la dirección padronal cuando el documento contenga datos personales).

También podrá solicitar el envío de pliegos, convocatorias, impresos o cualquier otra documentación que no tenga datos personales al fax o correo electrónico que nos facilite, siempre que dicho documento esté disponible en formato electrónico.

Se verificará el envío en el mismo día de la solicitud, mediante justificantes de correos, electrónicos, fax, listados de cómputo de correos postales, recogidas personales, etc.

-Instalaciones y equipamiento: Nos comprometemos a introducir al menos una mejora anual referida a instalaciones y equipamiento del servicio.

-Mejora continua: Nos comprometemos a mejorar continuamente los servicios prestados, así como ampliar las gestiones que se pueden realizar en el SAC.

-Avisos, quejas y sugerencias: Al menos el 80% de las respuestas a los avisos, quejas y sugerencias relacionadas con los servicios municipales se transmitirán al ciudadano en un plazo de 20 días.

Formas de presentación de Avisos, quejas o sugerencias:

-Presencialmente, en cualquiera de las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana (SAC):

-Oficina de Casa Consistorial (Plaza Vieja, 1-31500 TUDELA).

-Oficina del Barrio de Lourdes (C/ Bernardo Escós Catalán s/n-31500 TUDELA)

-Por teléfono llamando al 010, desde Tudela, o al 902 24 20 10 (desde fuera de Tudela).

-On line: A través de la página Web: www.tudela.es o por correo electrónico sac010@tudela.es.

Indicadores

-Estadísticas mensuales sobre porcentaje de tiempos de espera superiores a 10 minutos en presencial y a 1 minuto en el 010.

-Porcentaje de Avisos, quejas y sugerencias cuya contestación es transmitida al ciudadano en un plazo de 20 días.

-Índice de satisfacción de usuarios: encuestas, agradecimientos y quejas recibidas.

-Nº de campañas anuales de divulgación del SAC.

-Porcentaje mensual de fichas de información en revisión.

-Informes mensuales de atenciones de servicio al ciudadano y de búsqueda de información.

-Nº y tipo de mejoras anuales de instalaciones y equipamiento del servicio.

-Justificantes con fechas de envío de documentos solicitados a través del 010.

-Informes estadísticos mensuales sobre nº y tipo de demandas atendidas por el 010.

- Informes estadísticos trimestrales de operadores.
- Incremento anual de gestiones a realizar en el SAC.

¿Qué se espera de los ciudadanos?

- Antes de acudir a las oficinas del SAC, llamar al 010 para evitar desplazamientos innecesarios.
- Presentar la documentación correcta para poder realizar los trámites en el momento.
- Que eviten colas y esperas y acudan al Ayuntamiento en horario de mediodía y tarde.

Participación Ciudadana

- Periódicamente consultaremos su opinión a través de encuestas que nos permitan conocer el grado de satisfacción en relación a los servicios que se prestan.

- Si no queda satisfecho en algún aspecto, háganoslo saber. Le invitamos a que nos formule propuestas que nos ayuden a corregir deficiencias o mejorar los servicios.

- Podrá realizarlo Presencialmente en nuestras oficinas de SAC Casa Consistorial (Plaza Vieja, 1-31500 TUDELA) o SAC Barrio de Lourdes (C/ Bernardo Escós Catalán, s/n-31500 TUDELA). Telefónicamente llamando al teléfono 010 (desde Tudela) o 902 242010 (desde fuera de Tudela). On-line: a través de la web www.tudela.es o por correo electrónico sac010@tudela.es.

Comunicación de cumplimiento de compromisos

Nos comprometemos a informar a los ciudadanos anualmente, a través de los medios de comunicación (diarios regionales, radios locales y semanarios comarcales), acerca del grado de cumplimiento de nuestros compromisos.

Además, periódicamente se informará a través de la web municipal: www.tudela.es, tanto del cumplimiento de los compromisos, como de la información estadística del servicio.

Horario y direcciones

OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

-SAC Casa Consistorial: Plaza Vieja, 1-31500 TUDELA

Horario continuo:

De lunes a viernes de 8 a 18 h. Sábados de 9,30 a 13,30.

En Verano (de julio a septiembre) horario de lunes a viernes de 8 de la mañana a 3 de la tarde.

-SAC Barrio de Lourdes: C/ Bernardo Escós Catalán S/N-31500 TUDELA

Horario de lunes a viernes de 8 de la mañana a 3 de la tarde.

ATENCIÓN TELEFÓNICA (SERVICIO 010)

-Desde Tudela: 010

-Fuera de Tudela o desde móvil: 902 242010

De lunes a viernes de 8 a 19 h. Sábados de 9,30 a 13,30 h

En Verano (de julio a septiembre) horario de lunes a viernes de 8 de la mañana a 3 de la tarde.

WEB: [WWW. Tudela. es](http://WWW.Tudela.es)

Correo electrónico: sac010@tudela.es