

**-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, evitarle desplazamientos y gestiones innecesarias. Si no tenemos una información, se la buscamos y se la transmitimos, como máximo, en un plazo de 24 horas. El nº de incumplimientos será inferior al 5%.

**-Información:** El ciudadano será informado de los servicios que ofrece el SAC. Se realizará al menos una campaña anual de divulgación del servicio. Se evaluará externamente si el ciudadano conoce el SAC y, al menos, el 50% de los encuestados responderá afirmativamente.

Asimismo, la información que facilita el SAC será revisada y actualizada permanentemente para ofrecer un servicio de confianza. Al menos el 80% de las fichas de Información del SAC habrá sido revisada en los plazos establecidos al efecto.

**-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. En las encuestas de satisfacción, al menos el 60% de los encuestados los considerarán amplios.

**-Rapidez y eficacia:** Actuamos con la máxima celeridad, sin perder por ello fiabilidad. Las gestiones encomendadas al SAC son resueltas de forma inmediata, si los ciudadanos aportan la documentación establecida al efecto. En las encuestas anuales, al menos el 80% de los usuarios responderá que la resolución de su demanda ha sido buena y el 80% valorará como buena la rapidez de la realización de la gestión. Las quejas anuales sobre ineficacia y rapidez 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 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 mediante justificantes fechados de correos, electrónicos, fax, correos postales, recogidas personales, etc. El nº de envíos que, por circunstancias puntuales, no se realizan en el mismo día no serán superiores al 5%.

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

**-Incremento de gestiones:** Nos comprometemos a ampliar las gestiones que se pueden realizar en el SAC y a introducir anualmente, como mínimo, una nueva gestión.

**-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](http://www.tudela.es) o por correo electrónico [sac010@tudela.es](mailto:sac010@tudela.es).