

Carta de Servicios del SAC

Carta del Alcalde

Estimados/as tudelanos/as:

La Carta de Servicios del Servicio de Atención Ciudadana recoge unos compromisos que asume el Ayuntamiento de Tudela para potenciar la información, la accesibilidad a los servicios municipales, la amabilidad en el trato, la rapidez y la eficacia. Compromisos cuyo cumplimiento ha sido y es objeto de evaluación continua.

La obtención del certificado de conformidad AENOR supuso un distintivo a la calidad del servicio, a la vez que un nuevo compromiso de atención a nuestros ciudadanos/as. El Servicio de Atención al Ciudadano de nuestro Ayuntamiento ha seguido trabajando en una línea de mejora continua en la atención a sus ciudadanos/as, agilizando los procedimientos establecidos y aumentando los trámites y servicios que presta.

Tudela es una ciudad histórica, comprometida con su pasado pero que mira siempre hacia el futuro, buscando servicios modernos, accesibles y eficaces. En este sentido, debemos destacar la nueva atención *online* que se presta a través de la página web municipal y que acerca aún más el Ayuntamiento a la casa de nuestros ciudadanos/as.

El Servicio de Atención Ciudadana ha cumplido ya un lustro de servicio a la ciudad desde su oficina en el Ayuntamiento y en el Barrio de Lourdes, es un ejemplo de servicio moderno, rápido y eficiente. Y este es un logro de todos: de los responsables políticos, de los técnicos municipales de este servicio, de sus trabajadores y de los ciudadanos y ciudadanas de Tudela, que han potenciado su difusión y lo han mejorado con sus sugerencias.

Por último, quiero decir que vuestro compromiso como ciudadanos/as con un Ayuntamiento cercano, moderno y con buenos servicios es también el nuestro y, por ello, entre unos y otros, unidos por un mismo interés, podemos afrontar con confianza ese futuro común.

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.

-Generación pin para usuarios de la “Carpeta Ciudadana”

-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, 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 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 de incumplimientos, por circunstancias puntuales, de los compromisos “Servicio a domicilio” y “Voluntad de servicios”.(Partes de incidencias mensuales de auxiliares de tramitación del SAC)

-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), sobre el 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