

Derechos de los Ciudadanos y recomendaciones

TIENE DERECHO A:

- Ser atendido de manera personalizada, con profesionalidad, rapidez y eficacia.
- Recibir información fiable, precisa, contrastada y pública.
- Ser informado de la normativa aplicable a los servicios prestados por el SAC.
- Utilizar la forma de acceso al SAC que le resulte más cómoda.
- Presentar quejas, reclamaciones y sugerencias en relación con los servicios del SAC y a recibir respuesta.

LE RECOMENDAMOS QUE:

- Presente la documentación correcta y completa para agilizar sus trámites y evitar desplazamientos.
- Evite colas y esperas y acuda al Ayuntamiento en horario de mediodía, utilice el 010 ó las vías telemáticas.
- No espere al último día de plazo para realizar sus gestiones.
- Nos comunique los cambios en sus datos personales (domicilio, teléfono,...) y fiscales (cuenta corriente, entidad bancaria...) para hacemos más fácil la comunicación y evitar errores.
- Presente quejas y sugerencias en relación con el servicio prestado.

Normativa y legislación aplicable

Entre otras: Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común, Ley Orgánica 15/1999 para la protección de Datos, Ley Foral 21/2005 de Evaluación de políticas y Calidad. Normativa foral, ordenanzas y reglamentos del Ayuntamiento de Tudela de aplicación a los servicios prestados.

Fecha de entrada en vigor y vigencia

Esta Carta (versión 7) fue aprobada por la Junta de Gobierno Local del M.I. Ayuntamiento de Tudela, en sesión celebrada el 7 de febrero de 2020 y estará vigente hasta el 7 de febrero de 2022.

Carta del Alcalde



Estimados ciudadanos/as:

El buen gobierno debe hacer fáciles las relaciones entre la administración municipal y los ciudadanos a los que sirve. Estamos para servir y queremos servir mejor. Por eso estamos avanzando en la implantación de una administración electrónica eficaz para que las relaciones con los ciudadanos y las empresas sean más accesibles y cercanas.

El Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Tudela (SAC) se ha convertido en el principal medio con el que los ciudadanos se relacionan con el gobierno municipal. Y a lo largo de sus casi 20 años de existencia ha evolucionado con efectividad mejorando la atención, información, asesoramiento y gestión de los trámites que solicitan los ciudadanos.

Presentamos esta Carta de Servicios del SAC para informar a los tudelanos de los servicios que ofrece el Ayuntamiento, fundamentados en el compromiso de calidad y de un buen servicio público.

Tudela la hacemos entre todos. Y estamos obligados a hacer una ciudad mejor. Por todos y para todos.

El Alcalde,
Alejandro Toquero Gil

¿Dónde estamos?

SAC Casa Consistorial

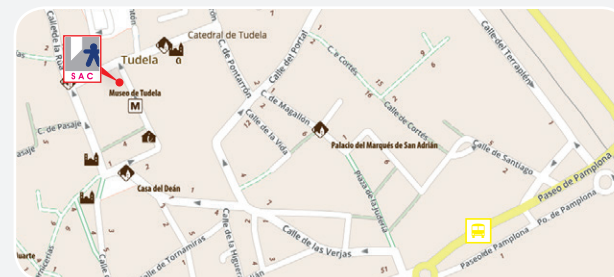
Plaza Vieja, 1 - 31500 TUDELA (Navarra)

Horario continuo:

De lunes a viernes de 8,00 a 15,30 h.
Sábados de 9,30 a 13,30 h.

Verano (de julio a septiembre):

De lunes a viernes de 8,00 de la mañana a 15,00 h.



TRANSPORTE URBANO



LINEA AMARILLA

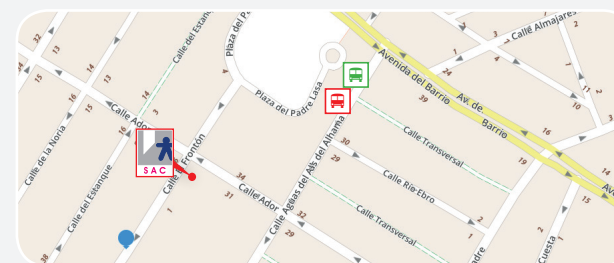
De lunes a viernes no festivos de 8:14 a 13:49h.
Parada Paseo Pamplona cada 30 minutos.

SAC Barrio de Lourdes

C/ Frontón s/n - 31500 TUDELA (Navarra)

Horario:

De lunes a viernes de 8 de la mañana a 14,30 h.



TRANSPORTE URBANO



LINEA VERDE: De lunes a viernes no festivos de 8:06 a 14:06h.
Parada Golmayo (Ahorra Aguas del Alhama) cada 30 minutos.



LINEA ROJA: De lunes a viernes no festivos de 7:37 a 14:07h.
Parada Golmayo (ahorra Aguas del Alhama) cada 30 minutos.



Servicio de Atención Ciudadana

CARTA DE SERVICIOS DEL SAC

“Tan cerca como quieras”



On line: @
www.tudela.es
sac010@tudela.es

Desde Tudela:
010
Fuera de Tudela o móvil:
948 417100

OFICINAS
SAC Casa Consistorial
SAC Barrio de Lourdes



¿Qué servicios presta el SAC?

INFORMACIÓN	PRESENCIAL	010	ON LINE
General del Ayuntamiento (Trámites municipales, convocatorias, cursos, actividades, consulta de recibos, padrón ...).	✓	✓	✓
GESTIÓN DE TRÁMITES	PRESENCIAL	010	ON LINE
GENERALES			
Registro de documentación dirigida al Ayuntamiento y a otras Administraciones.	✓	ⓘ	✓
Inscripción en el Registro Municipal de Asociaciones.	✓	ⓘ	✓
Tarjeta acreditación municipal.	✓	ⓘ	ⓘ
Fe de vida.	✓	ⓘ	ⓘ
Suministro de pliegos, convocatorias, instancias...	✓	✓	✓
Generación Pin carpeta ciudadana.	✓	ⓘ	✓
PADRÓN DE HABITANTES	PRESENCIAL	010	ON LINE
Alta en padrón	✓	ⓘ	ⓘ
Volantes de residencia y/o convivencia	✓	ⓘ	✓
Cambio de domicilio	✓	ⓘ	✓
Modificación de datos personales	✓	ⓘ	✓
Renovaciones padronales extranjeros	✓	ⓘ	ⓘ
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:	PRESENCIAL	010	ON LINE
Domiciliaciones bancarias	✓	ⓘ	✓
Volantes (bienes y propiedades, actividades económicas, genérico de bienes, hoja catastral...) y duplicados de recibos	✓	ⓘ	✓
ACTIVIDADES E INSTALACIONES:	PRESENCIAL	010	ON LINE
Abono instalaciones deportivas municipales.	✓	ⓘ	ⓘ
Inscripción actividades deportivas	✓	ⓘ	ⓘ
Ludoteca, chiquitica, espacio joven...	✓	ⓘ	ⓘ
Venta de entradas Teatro Gaztambide	✓	ⓘ	✓
TRÁFICO Y TRANSPORTE:	PRESENCIAL	010	ON LINE
Tarjeta residente (Zona verde)	✓	ⓘ	ⓘ
Tarjetas transporte tarifas sociales	✓	ⓘ	ⓘ
Cambio domicilio en Tráfico	✓	ⓘ	ⓘ
CITAS, VOTACIONES Y OTROS	PRESENCIAL	010	ON LINE
Citas para distintos servicios	✓	✓	✓
Votaciones	✓	✓	✓
Recogida de Curriculum bolsa de empleo	✓	ⓘ	ⓘ
AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	✓	✓	✓

Compromisos de Calidad



Amabilidad

Compromiso:

Trato amable:

Las personas usuarias serán tratadas de forma amable, atenta y respetuosa. En una escala del 1 al 10, la nota media de los usuarios/as encuestados/as superará el 7,5. El número de quejas anuales por deficiente atención del personal no pasará de 5.



Información

Compromiso:

Calidad en la información suministrada:

La información facilitada al ciudadano será clara, precisa y contrastada para ofrecer un servicio de confianza. En una escala del 1 al 10, la nota media de valoración de los usuarios/as encuestados/as en relación a la información ofrecida por los canales presencial, telefónico y telemático del SAC superará el 7. El número de quejas anuales por deficiencias en el servicio de información no pasará de 5.



Tiempos de espera

Compromisos:

Espera en el SAC presencial: El tiempo medio de espera de las personas usuarias a ser atendidas en el mostrador del SAC no superará los 5 minutos.

Espera en el 010: El tiempo medio de espera para ser atendida una llamada en el 010 no superará los 30 segundos.

Atención on line: Las solicitudes on-line serán tramitadas en el primer día hábil siguiente a la recepción de la misma en un porcentaje superior al 90%.



Rapidez y eficacia

Compromisos:

Celeridad en la resolución de demandas:

Actuamos con la máxima celeridad, sin perder por ello la fiabilidad. Las solicitudes presenciales de las gestiones encomendadas al SAC son resueltas de forma inmediata, si los ciudadanos aportan la documentación establecida al efecto. En una escala de 1 a 10 la nota media de los usuarios encuestados será superior a 7,5 tanto para la resolución de su demanda como para la rapidez de la realización de la gestión. Las quejas anuales sobre ineficacia y rapidez no serán superiores a 5.

Consultas y solicitudes de documentación general:

Los ciudadanos/as podrán solicitar información o documentación que no contenga datos de carácter personal (impresos, pliegos, convocatorias...) a través del 010, enviando correo electrónico a sac010@tudela.es o utilizando el "formulario de consultas" de la web. La respuesta o documentación se enviará dentro del primer día hábil siguiente a la solicitud en un porcentaje superior al 90%.

Solicitudes de documentos personales:

Los ciudadanos/as podrán solicitar, a través del correo electrónico sac010@tudela.es, volantes, duplicados de recibos o cualquier documentación que tenga datos de carácter personal, siempre y cuando aporte escaneado el documento de identidad del titular. El documento se enviará de forma gratuita por correo electrónico en el primer día hábil siguiente a la solicitud en un porcentaje superior al 90%.



Avisos, quejas y sugerencias

Compromiso:

Respuesta a avisos: Al menos el 80% de las respuestas a los avisos, quejas y sugerencias relacionadas con los servicios municipales se transmitirán al ciudadano en el plazo máximo de 15 días hábiles.

Indicadores de calidad

- Encuestas que evalúen el grado de satisfacción en relación a la amabilidad, información, rapidez y eficacia del servicio.
- Número de quejas recogidas sobre el trato a las personas usuarias, la información, rapidez y eficacia del servicio.
- Tiempos medios de espera en las dos oficinas del SAC.
- Tiempos medios de espera en el servicio 010.
- Porcentaje de solicitudes on line tramitadas y envíos realizados en el primer día hábil siguiente a la recepción.
- Porcentaje de Avisos, Quejas y Sugerencias cuya contestación es transmitida al ciudadano en un plazo de 15 días.

Colaboración y 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/ Frontón, s/n-31500 TUDELA).
 - Telefónicamente** llamando al teléfono 010 (desde Tudela) o 948-417100 y 948 417110 (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 la ciudadanía anualmente, a través de los medios de comunicación (diarios regionales, radios locales y semanarios comarcales), 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.