

Ayuntamiento de Bakio

S A C
Servicio de Atención Ciudadana

Carta de Servicios del SAC

2008-2009-2010

Presentación

La satisfacción de las necesidades de los ciudadanos de Bakio es la razón de ser de su Ayuntamiento. Por este motivo, tratamos de que las actuaciones municipales en respuesta a las necesidades de la población puedan expresarse en compromisos claros, concretos y exigibles que cada ciudadano pueda conocer y hacer cumplir. Unos ciudadanos mejor informados y más activos en la defensa de sus derechos son la mejor garantía de fortalecimiento de nuestro Ayuntamiento, haciéndolo más sensible a sus necesidades y más ágil en su capacidad de respuesta.

Por esta razón, el Ayuntamiento de Bakio está trabajando para convertirse en una administración de calidad y ya se han dado los primeros pasos:

- Los trámites administrativos se han reunido en un único espacio: en el SAC (Servicio de Atención al Ciudadano) o ventanilla única.
- Para su normalización y, para conocimiento de los vecinos/as de Bakio, esos trámites se han recogido por escrito y se han publicado en la página web municipal
- Para ir mejorando el funcionamiento del SAC, se ha implantado la **Carta de Servicios**, en la que se establece un primer catálogo de los compromisos exigibles al servicio, que esperamos sean una respuesta adecuada al ejercicio de los derechos de sus usuarios: ustedes. La vigencia de la misma será de 3 años.

Eskerrik asko.

¿Qué Servicios ofrece el SAC?

1.- INFORMACIÓN: orientación al ciudadano.

Información que se ofrece:

- Sobre el Ayuntamiento y Bakio
- Sobre comerciantes del municipio
- Sobre farmacias de guardia
- Sobre actividades culturales y deportivas
- Sobre transportes: medios de transporte, horarios de salida y llegada, precios, ...
- Sobre los servicios, horarios y líneas de acceso del SAC.

VOLUNTAD DE SERVICIO: queremos ayudar a los ciudadanos, adelantándonos a sus demandas. No generar gestiones innecesarias. Si no tenemos una información, se la buscamos.

2. CITA PREVIA: este servicio se ofrece por teléfono, por correo electrónico, web o personándose en el propio SAC. Se ofrece al ciudadano la opción de pedir una cita con el alcalde, con los concejales o con los técnicos de los respectivos departamentos.

3.- SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS: acerca de nuestro servicio. Se puede hacer por teléfono, por correo electrónico, web o personándose en el propio SAC. El ciudadano deberá identificarse para poder obtener una respuesta.

4.- GESTIÓN DE TRÁMITES: en el SAC se llevan a cabo los siguientes servicios:

TRÁMITE	Plazo	Presencial	Por teléfono	Por correo electrónico
Registro de Entradas y Salidas	Al momento	X		
Cambio de dirección	Al momento	X		
Alta en Padrón de Habitantes	Al momento	X		
Cambio de datos del Padrón de Habitantes	Al momento	X		
Solicitud de datos estadísticos	Dependiendo de los datos solicitados	X	X	X
Compulsas	Al momento	X		
Solicitud de licencias municipales	Al momento	X		
Reserva de Salas	Al momento	X	X	X
Certificado de	1 día	X	X	X

empadronamiento o convivencia				
Volante de empadronamiento o de convivencia	Al momento	X	X	X
Certificado de baja por defunción	1 día	X	X	X
Copias de expedientes	Dependiendo de los datos solicitados	X		X
Tramitación de cambio de dirección documentación de Tráfico	Al momento	X		

LEGISLACIÓN APLICABLE:

La normativa aplicable de los servicios prestados por el SAC mas relevante es la siguiente:

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El resto de normativa aplicable, esta a disposición de todo aquel ciudadano que lo solicite.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:

- ❑ **A ser atendidos de manera personalizada, con rapidez y eficacia.**
- ❑ **A recibir información actualizada, veraz y pública.**
- ❑ **A ser atendidos en cualquiera de las dos lenguas oficiales del País Vasco.**
- ❑ **A conocer los trámites y requisitos a cumplimentar en sus actuaciones en el SAC.**
- ❑ **A presentar quejas, reclamaciones y sugerencias en relación a los servicios del SAC.**
- ❑ **A que el SAC le responda a las sugerencias y/o quejas que presente relativos a los servicios del SAC.**
- ❑ **Derecho a recibir ayuda en la redacción de escritos/solicitudes dirigidos al Ayuntamiento.**
- ❑ **A ser informado de toda la normativa aplicable a los servicios prestados por el SAC.**
- ❑ **A que las instalaciones del SAC sean adecuadas y accesibles a sus las necesidades**

Compromisos

1.- 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 satisfactorio o muy satisfactorio. El nº de quejas sobre el trato no pasará de 2

2.- INFORMACIÓN: La información tanto presencial como virtual, es decir, a través de la página web, que facilita el SAC al usuario será revisada y actualizada permanentemente para ofrecer un servicio de confianza. El 100% de la documentación solicitada que sea susceptible de publicar estará colgada en la página web del Ayuntamiento (pliegos, convocatorias, impresos o cualquier otra documentación que no contenga datos personales).

3.- ATENCIÓN: El número máximo de personas esperando para ser atendidos por el SAC no superará las 4 personas..

4.- RAPIDEZ: El 95% de los trámites a realizar por el SAC se llevarán a cabo el mismo día. El 5% restante no superará los 3 días

5.- POLIVALENCIA DEL PERSONAL: todo el personal del SAC podrá atender cualquiera de las demandas ciudadanas, susceptibles de ser realizadas por este servicio. Las quejas anuales sobre el incumplimiento de la polivalencia no serán superiores a 2.

Además, las no conformidades derivadas de la polivalencia del personal no serán superiores a 10.

7.- INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS: nos comprometemos a introducir al menos una mejora anual referida a instalaciones, equipamiento o servicios del SAC.

8.- SUGERENCIAS O QUEJAS: El 100% de las sugerencias, quejas o cuestiones relativas al funcionamiento del Servicio SAC se responderán al ciudadano en un plazo máximo de 10 días hábiles.

¿Qué se espera de los ciudadanos?

- Que antes de dirigirse al SAC, llamen por teléfono o consulten la web. Evitarán desplazamientos inútiles.
- Que presenten la documentación correcta para poder realizar los trámites en el momento.
- Que preferiblemente no utilicen las horas punta (10:00-12:00) del día para realizar sus gestiones y llamadas.
- Que no esperen a llamarnos o visitarnos el día en que venzan los plazos. La concentración de la demanda dificulta la prestación de un buen servicio.
- Que con objeto de actualizar nuestra base de datos, nos comuniquen lo antes posible cualquier cambio de domicilio, vehículo, entidad bancaria de domiciliación, adquisición de nueva vivienda, ...

Participación Ciudadana

- Consultaremos su opinión a través de una encuesta que nos permita 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.

Comunicación de cumplimiento de compromisos

Se realizará una evaluación del cumplimiento de los compromisos arriba mencionados cada año. Los resultados de dicha evaluación serán notificados anualmente a través de la página web del Ayuntamiento (www.bakio.org).

Horarios y direcciones

ATENCIÓN PRESENCIAL

SAC Ayuntamiento de Bakio
Agirre Lehendakaria plaza, 2
48130 BAKIO

De lunes a viernes de 8 a 14 h, durante todo el año.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Teléfono: 94 619 40 01
Fax: 94 619 31 18

De lunes a viernes de 8 a 14 h, durante todo el año.

ATENCIÓN ON-LINE

Web: www.bakio.org
Correo electrónico: udala@bakio.org