

<b>1. Nombre del Proyecto / Práctica</b>
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC): 10 AÑOS ATENDIENDO /1.000.000 ATENCIONES
<b>2. Nombre de la Entidad Local</b>
Ayuntamiento de Irun
<b>3. Área de gestión desde donde se está desarrollando</b>
Área de Relaciones con el Ciudadano
<b>4. Áreas de gestión implicadas</b>
Todo el Ayuntamiento
<b>5. Resumen de la práctica</b>
<p><a href="http://www.irun.org/bin/sac/index.asp">www.irun.org/bin/sac/index.asp</a></p> <p>En esta dirección de acceso directa a nuestro SAC On-Line, encontrarás toda la información sobre el Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Irun que, bajo el modelo organizativo de las Oficinas Inegales de Atención Ciudadana a modo de ventanilla unica, viene atendiendo presencial y telefonicamente a los ciudadanos de Irun desde el 2 de enero de 1.997.</p> <p>La información que encontrarás en el link que te ofrecemos, es la siguiente:</p> <p><b>SERVICIOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de Información (BDI): Trámites, servicios, entidades, etc... tanto del Ayuntamiento como de la ciudad. Bien por materias, bien por hechos vitales o por buscador.</li> <li>- Servicio de Trámites por teléfono/e-mail y envío de documentación a domicilio.</li> <li>- Registro de Entrada</li> <li>- Servicio de Trámites en el acto.</li> <li>- Compulsa de documentos</li> <li>- Cita previa</li> <li>- Avisos, Quejas, Sugerencias</li> <li>- Objetos perdidos</li> <li>- Venta de publicaciones</li> </ul> <p><b>CALIDAD:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta de Calidad o Compromiso</li> <li>- Certificado ISO 9001: 2000</li> <li>- Resultados última encuesta de satisfacción</li> </ul> <p><b>MANUAL:</b></p> <p>Figura el texto íntegro (word) del manual para el diseño e implantación de una OIAC, publicado por el IVAP y cuyo autor, Iñigo Marcos Sagarzazu, Director de Servicios al Ciudadano del Ayuntamiento de Irun, enumera paso a paso los detalles del proceso para la creación de una OIAC.</p>