

1. Nombre del Proyecto / Práctica
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC): 10 AÑOS ATENDIENDO /1.000.000 ATENCIONES
2. Nombre de la Entidad Local
Ayuntamiento de Irun
3. Área de gestión desde donde se está desarrollando
Área de Relaciones con el Ciudadano
4. Áreas de gestión implicadas
Todo el Ayuntamiento
5. Resumen de la práctica
<p>www.irun.org/bin/sac/index.asp</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>SERVICIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Servicio de Trámites por teléfono/e-mail y envío de documentación a domicilio. - Registro de Entrada - Servicio de Trámites en el acto. - Compulsa de documentos - Cita previa - Avisos, Quejas, Sugerencias - Objetos perdidos - Venta de publicaciones <p>CALIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta de Calidad o Compromiso - Certificado ISO 9001: 2000 - Resultados última encuesta de satisfacción <p>MANUAL:</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>