

. Recepción de documentos de las diferentes Administraciones para su exposición pública en el Tablón de Anuncios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

7. Modalidad de prestación del Servicio

El Servicio de Registro solo podrá realizarse de forma presencial en cualquiera de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

El asesoramiento al ciudadano y la emisión de volantes y certificados de Padrón podrán realizarse de forma presencial, telemática o a través del Teléfono 010 de Atención e Información al Ciudadano.

La recepción de documentos para su exposición en el Tablón de anuncios de la Ciudad Autónoma se realizará en cualquiera de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano. Las consultas se realizarán a través del portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, al "Tablón de Edictos", pudiendo acceder a través del punto de información de acceso a Internet existente en cada una de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

8. Plazos

El gestor de cola asigna de manera inmediata un número codificado por tipo de gestión o trámite al ciudadano, asignando el Puesto de Trabajo que atenderá al mismo.

Una vez atendido, el ciudadano podrá solicitar en el acto asesoramiento sobre los procesos administrativos que debe llevar a cabo en relación a su demanda, así como los formularios oficiales que debe presentar y el área al que corresponde el trámite o gestión.

Asimismo, los volantes y certificados de Padrón solicitados serán emitidos de forma inmediata al ciudadano.

El registro de solicitudes, escritos y comunicaciones se realizarán el mismo día de su recepción, siendo remitidos a los órganos propios de cada Consejería o área correspondiente en un plazo de 24 horas.

La exposición pública de documentos en el Tablón de Anuncios de llevará a cabo dentro de las 24 horas siguientes de su recepción.

9. Compromisos

Genéricos:

. Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.

. Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

. Voluntad de Servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

. Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

. Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

. Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

. El tiempo medio de espera y atención al ciudadano, de acuerdo con el gestor de cola, estará por debajo de los 10 minutos.

. Que el 70% de los ciudadanos atendidos tendrán un tiempo medio de espera igual o inferior a 5 minutos.

. Que el valor medio de las encuestas de satisfacción/ efectividad del servicio será igual o superior a 4 sobre 5.