

AL CIUDADANO	llamadas informando sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM.	Siempre	de información sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM en el acto. En caso contrario, se solicitará el teléfono o e-mail para proceder a suministrar la información en un plazo de 48 horas.
FORMACIÓN ESPECIALIZADA	Nº de acciones formativas del personal de atención telefónica y telemática.	Mínimo de 20 horas anuales	El personal del servicio será cualificado y contará con una formación mínima anual de 20 horas.
DIFUSIÓN	Nº de campañas informativas de distintos aspectos de la CAM.	Realizar campañas de difusión de aspectos diversos de la CAM	Realizar al mínimo 2 campañas de difusión de cualquier aspectos de la CAM

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que con fecha 16 de noviembre, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio del TELÉFONO 010 DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA TELEMÁTICA A LOS CIUDADANOS.

VII) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VIII) Que la Carta de Servicios de se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 25 de noviembre ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios del TELÉFONO 010 DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA TELEMÁTICA A LOS CIUDADANOS, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios del TELÉFONO 010 DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA TELEMÁTICA A LOS CIUDADANOS, que se adjunta a la presente propuesta:

**Teléfono 010 de Atención e Información al Ciudadano y Asistencia Telemática a los Ciudadanos
Cartas de Servicios**

1. Presentación

Los servicios que Ciudad Autónoma de Melilla presta a los ciudadanos afrontan el reto permanente de la Modernización y de la Calidad, asumido desde el año 2003 con el diseño del Plan de Calidad y Modernización de la Administración, con la premisa de que los ciudadanos se merecen unos servicios de calidad.

El compromiso del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla es trabajar para que la modernización de la