

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

5. Servicios Prestados

Los servicios que se prestan son los siguientes:

. **GESTIÓN DE BECAS UNIVERSITARIAS:** Las ayudas están destinadas a cubrir las tasas y precios públicos de matrícula de estudios universitarios cursados por los ciudadanos melillenses en centros de cualquier Universidad española, extendiéndose a cualquiera de los estudios, con validez y ámbito nacional, conducentes a la obtención del título de Grado, según el nuevo sistema de enseñanza universitaria así como a las anteriores titulaciones de Diplomado y Licenciado. También podrán beneficiarse de las ayudas los alumnos del curso de acceso a la Universidad para mayores de 25 y 45 años.

. **INFORMACIÓN AL CIUDADANO:** Información sobre los trámites para la Gestión de Ayudas Universitarias de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como los formularios oficiales que debe presentar para el trámite o gestión.

6. Compromisos

Genéricos:

- Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma amable, atenta 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:

- . Publicar la convocatoria durante el último trimestre del año.
- . Que la convocatoria y la documentación anexada estará disponible en el portal institucional de Melilla.
- . Que el nº de Quejas respecto a las Ayudas Universitarias no superará el 5 % del número total de quejas.
- . Que se podrá presentar la solicitud electrónica a través de la web institucional de Melilla.
- . Que se convocarán anualmente ayudas universitarias.

7. Indicadores:

- . Fecha Publicación Convocatoria Ayudas Matrículas Universitarias y acceso para Mayores de 25 Y 45 años.
- . Que la documentación este disponible en la WEB.
- . Nº de quejas presentadas respecto a la información del servicio/ nº de quejas totales.
- . Que esté disponible el inicio de la tramitación electrónica a través de la web institucional de Melilla.
- . Convocatoria anual de ayudas universitarias.

8. Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención al público.