

7. Plazos.

La Recepción de llamadas de urgencias y emergencias, la Coordinación de los medios necesarios para dar una respuesta rápida y eficaz y, la información telefónica en el Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 es inmediata.

8. 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

1. Que el índice de llamadas atendidas por el operador será igual o superior al 98%.
2. Que el índice de llamadas en espera atendidas por el operador será igual o superior al 98 %.
3. Atender las llamadas de urgencia y emergencia que se producen en cualquier punto de Melilla, desde fijo o móvil, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, sin coste alguno.

4. Atender las llamadas recibidas según los procedimientos establecidos.

5. El nivel de satisfacción del ciudadano en relación al servicio será igual o superior al 3,5 sobre 5.

6. El nivel de efectividad del servicio será igual o superior al 3,5 sobre 5.

7. El nivel de cortesía del personal será igual o superior al 3,5 sobre 5.

9. Indicadores

1. Porcentaje de llamadas que se atienden el operador.

2. Porcentaje de llamadas en espera atendidas por el operador.

3. Disponibilidad del sistema gestor en cómputo anual.

4. Instrucción Técnica que define la metodología del servicio de atención y coordinación de emergencias 112.

5. Nivel de satisfacción

6. Nivel de efectividad.

7. Encuesta de satisfacción.

10. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

. Consejería de Seguridad Ciudadana, C/ General Astilleros