

Asesoramiento al Ciudadano.	Asesoramiento al ciudadano 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.
Registro General.	Es un servicio que ejerce funciones de recepción y emisión de solicitudes, escritos y comunicaciones para los órganos propios de cada Consejería o, en su caso, el área correspondiente.
Gestión de Volantes y Certificados de Padrón	Es un servicio que consiste en la emisión de volantes y certificados del Padrón Municipal de Habitantes.
Tablón de Anuncios.	Recepción de documentos de las diferentes Administraciones para su exposición pública en el Tablón de Anuncios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 9 de noviembre ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

FACTOR	INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
TIEMPO DE ATENCIÓN Y ESPERA	Tiempo total de atención y espera del ciudadano	Valor medio de 5,18 minutos	El tiempo medio de espera y atención al ciudadano, de acuerdo con el gestor de cola
			estará por debajo de 10 minutos
TIEMPO DE ESPERA	% de ciudadanos atendidos en un tiempo medio de espera igual o inferior a 5 minutos	El 86 % de los ciudadanos atendidos tienen un tiempo medio de espera igual o inferior a 5 minutos	Que el 70% de los ciudadanos atendidos tendrán un tiempo medio de espera igual o inferior a 5 minutos
GRADO SATISFACCIÓN/ EFECTIVIDAD	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a las explicaciones recibidas	Valor medio del 4,54 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/efectividad sea igual o superior a 4
GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESIA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.	Valor medio del 4,54 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/cortesía sea igual o superior a 4
PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores.	1 acción formativa anual	Mínimo de 1 acción Formativa anual
COMUNICACIÓN	Puntos de acceso a información a través de internet en las OIAC	1 en cada Oficina	Disponer de 1 punto de acceso a información a través de internet en cada OIAC
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total del servicio prestado	4,52 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 4
ACCESIBILIDAD	Dotación de oficinas con la infraestructura necesaria para acceso a personas con discapacidad.	Todas son accesibles	Que sean totalmente accesibles