

7. Modalidad de prestación del Servicio

. Los ciudadanos pueden utilizar el servicio de Atención e Información al Ciudadano a través del Teléfono 010.
. El Servicio de Asistencia Telemática podrá realizarse a través de Internet, del Portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es).

8. Plazos

Una vez que llame, uno de nuestros operadores resolverá cualquier incidencia que le pueda plantear a la mayor brevedad de tiempo posible.

El Servicio de Ayuda en Línea es un sistema de mensajería instantánea inmediata (en tiempo real) a través de Internet.

9. 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:

- Nos comprometemos a atender las llamadas en un tiempo medio de espera igual o inferior a 30 segundos.
- Nos comprometemos a responder a las llamadas recibidas en el primer intento en el 90% de los casos.
- Que el porcentaje de las encuestas de satisfacción/ cortesía será igual o superior al 90 %.
- Nos comprometemos a la prestación de un servicio eficaz, suministrando información correcta y realizando las gestiones solicitadas en el 90% de los casos.
- Nos comprometemos a ofrecer siempre servicios 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.

- El personal del servicio será cualificado y contará con una formación mínima anual de 20 horas.

- Nos comprometemos a realizar al mínimo 2 campañas de difusión de cualquier aspecto de la CAM.

10. Indicadores

- Tiempo medio de de espera de atención telefónica.
- Porcentaje de llamadas atendidas en el primer intento.
- Porcentaje de satisfacción del trato recibido.
- Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio.
- Porcentaje de llamadas informando sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM.
- Nº de acciones formativas del personal de atención telefónica y telemática.
- Nº de campañas informativas de distintos aspectos de la CAM

11. Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención al público.

Teléfono de Información y atención al ciudadano:

Invierno (16 de septiembre a 30 de junio)

Lunes a viernes de 08:00 a 18:00

Sábado de 10:00 a 14:00