

	<p>2. Asesorar y orientar al ciudadano Asesorar y orientar al ciudadano en la realización de las tramitaciones administrativas y gestiones que pretenda realizar con la Ciudad Autónoma de Melilla.</p> <p>3. Realizar Gestiones y Trámites</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud y envío de duplicados de recibos en periodo voluntario de cobro. • Solicitud y envío de recibos y cartas de pago de recaudación. • Solicitud y envío de deudas tributarias. • Solicitud y envío de volante de empadronamiento. • Solicitud y envío de información sobre el estado de un procedimiento administrativo que se encuentre incluido en la herramienta de
--	---

	<p>seguimiento de expedientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de limpieza de vías públicas, mobiliario urbano, alumbrado, etc). • Alta de avisos e incidencias sobre vías públicas (mobiliario urbano, alumbrado, etc). • Solicitud y envío de documentación referida a expedientes administrativos que tramite con la Ciudad Autónoma de Melilla. • Consulta sobre el estado y tramitación de avisos e incidencias. • Sugerencias sobre el funcionamiento y organización de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla. • Solicitud de Ayuda administrativa domiciliaria. • Otros que se puedan determinar por la Ciudad Autónoma de Melilla.
<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono de Información y atención al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de transferencia de llamadas a los departamentos 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 ESPERA	El tiempo medio de espera de atención telefónica.	De 20 a 30 segundos	Atender las llamadas en un tiempo medio de espera igual o inferior a 30 segundos
LLAMADAS ATENDIDAS	Porcentaje de llamadas atendidas en el primer intento igual o superior al 90% de todas las llamadas entrantes.	90%	Responder a las llamadas recibidas en el primer intento en el 90 % de los casos
GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Porcentaje de satisfacción del trato recibido.	El 91,26 % de los ciudadanos consideran que el trato es bueno	Atención amable y cordial en el 90% de las llamadas atendidas
GRADO SATISFACCIÓN/ EFECTIVIDAD SERVICIO	Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio.	El 91,26 %	Prestación de un servicio eficaz, suministrando información correcta y realizando las gestiones solicitadas por el usuario en el 90% de los casos.
INFORMACIÓN	Porcentaje de		Ofrecer siempre servicios