

. 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

. Registrar las entradas de documentos el mismo día de su presentación.

. Remitir la documentación presentada a los órganos o unidades administrativas destinatarias al siguiente día hábil desde su presentación.

. Existirá como mínimo un registro auxiliar en cada Consejería, encuadrado en la Secretaría Técnica correspondiente.

. Existirá como mínimo un registro auxiliar en cada una de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

. Que el personal que presta el servicio realizará como mínimo una acción formativa anual.

#### 9. Indicadores

. Informe mensual informatizado de registros diarios que podrá verificarse a través del sistema informático.

. Nº de quejas presentadas sobre el plazo de presentación y verificación de la misma.

. Informes diarios de remisión de documentos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano y Registro General.

. Nº de registros auxiliares existente en cada Consejería/ nº de Consejerías.

. Nº de registros auxiliares existentes en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

. Nº de acciones formativas.

#### 10. Datos complementarios

##### Horarios y lugares de atención al público

##### 1) Administraciones Públicas

- Oficina móvil. El horario se determinará mediante instrucción de la Dirección General competente.

- Oficina próxima del barrio del Real. C/ Gurugú 2, local 10; Edificio La Araucaria.

- Oficina próxima Las Palmeras. Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea 3, local 1.

- Oficina de Información y Atención al Ciudadano. C/Pablo Vallescá nº 1.

- Oficina próxima del barrio de la Vitoria. Plaza de Las Victorias 1, local 2.

- Secretaría Técnica. Plaza de España 1. Palacio de la Asamblea.

- D. G. Administraciones Públicas. C/Cervantes nº 4, 2º dcha.

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

Además la Oficina de Información y Atención al Ciudadano prestará el servicio de lunes a viernes de 17:00 a 18:50 horas y, sábados de 10:00 a 13:00 horas.