

6. Modalidad de prestación del Servicio.

El Alta y Baja en el CASAD se puede solicitar:

- . De Modo Presencial: a través de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- . Telemático: A través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla ([www.melilla.es](http://www.melilla.es)).
- . Telefónico: A través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.

Para la petición del servicio CASAD, los usuarios deberán solicitarlo a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.

7. Plazos.

Los plazos aproximados para acceder a los diferentes servicios son los siguientes:

- . Servicios Administrativos Domiciliarios: Variable en función del servicio solicitado.
- . Alta en el CASAD: 1 día hábil, si cumple con los requisitos establecidos en el programa.
- . Petición del servicio CASAD: 1 día hábil.
- . Baja del CASAD: 1 día hábil

8. Compromisos.

Genéricos:

- 5. Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
- 6. Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
- 7. Voluntad de Servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
- 8. Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
- 9. 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.

- 10. Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

- . Que el valor medio de satisfacción/ cortesía del personal será igual o superior al 3,5 de 5.
- . Que el plazo de alta en el programa CASAD será de un día hábil, siempre que se cumpla con los requisitos exigidos.
- . Que el plazo de respuesta al usuario, una vez dado de alta en el CASAD, será igual o inferior a 3 días hábiles.
- . Que se realizará cualquier trámite administrativo de carácter ordinario de la CAM, exceptuando los expedientes de contratación y aquellos que su especificidad o cualquier otra circunstancia no pueda realizarse.
- . Que podrá darse de alta en el programa CASAD vía presencial, telemática o telefónica (010).
- . Universalización del servicio para Mayores de 70 años.
- . Accesibilidad universal a los ciudadanos con discapacidad con grado igual o superior al 33 % y limitación de movilidad.