

Los plazos para acceder a los servicios son los siguientes:

- . Exposición permanente: Inmediato.
- . Exposiciones temporales: Cada tres meses.
- . Biblioteca y archivo: 7 días.
- . Grupos: 48 horas.
- . Acceso de investigadores a las colecciones de los Museos: 7 días.
- . Departamento de difusión: Inmediato.
- . Centro de prehistoria, arqueología y patrimonio histórico: Inmediato.
- . Servicio fotográfico: 7 días.
- . Librería y tienda: Inmediato.
- . Consigna : Inmediato.
- . Accesibilidad: Inmediato.
- . Servicio sillitas de bebés: Inmediato.

8. Compromisos.

Genéricos:

- . Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable 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

1. Informar de la programación de las actividades culturales y educativas vía postal, vía telemática y a través de la web.
2. Realizar al menos una exposición temporal al año, en la que se desarrolle, como mínimo, una visita guiada para escolares con necesidades educativas especiales.
3. Realizar, como mínimo, 12 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes entidades o colectivos de la Ciudad de Melilla
4. Realizar, al menos, un taller u otra actividad cultural y educativa en el trimestre.
5. Valorar el grado de satisfacción de los visitantes con respecto a los servicios que prestan los Museos mediante la entrega de cuestionarios.
6. Responder, en un plazo máximo de una semana, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos; a las solicitudes de acceso a la biblioteca y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.