

6. Modalidad de prestación del Servicio

Los diferentes servicios se ofrecen de modo presencial y el asesoramiento al ciudadano se realiza asimismo de modo telefónico.

7. 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. Que el nivel medio de calidad total de la Semana Náutica será igual o superior a 3,85 sobre 5.
2. Que el valor medio de satisfacción/cortesía del personal de la organización Semana Nautica será igual o superior a 4 sobre 5
3. Realizar como mínimo 1 acción Formativa para voluntarios de la Semana Náutica.
4. Que el Nivel medio de calidad total de los Eventos Deportivos evaluados será igual o superior a 3,75 sobre 5.
5. Realizar como mínimo 1 acción Formativa para personal de la organización de Eventos.
6. Disponer de una web informativa de los eventos desarrollados en la Semana Náutica.
7. Que se realizará como mínimo una convocatoria anual para titulaciones náuticas de embarcaciones de recreo.
8. Que se dará difusión de las actividades desarrolladas en la Semana Náutica, Melilla Náutica y Oficina de Eventos Deportivos a través de diversos medios de comunicación.

8. Indicadores

1. Nivel medio de calidad total de la Semana Náutica.
2. Nivel medio de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato del personal de la organización la Semana Náutica.
3. Nivel medio de calidad total de los eventos Deportivos.
4. Formación del personal de la organización de Eventos.
5. Página web informativa de los eventos desarrollados en la Semana Náutica.
6. Nº de convocatorias anuales para obtención titulación náutica de embarcaciones de recreo.
7. Medios de difusión de las actividades desarrolladas durante la Semana Náutica, Melilla Náutica y Oficina de Eventos.