

4. **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
5. **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.
6. **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

## Específicos

1. Atención en materia tributaria en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
2. Atención en materia tributaria en el Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.
3. Publicar el Calendario Fiscal en el BOME antes del 15 de diciembre del ejercicio anterior.
4. El tiempo máximo de espera y atención en la Oficina de Atención al Contribuyente no superará los 15 minutos.
5. Que el valor de satisfacción del Servicio de Atención al Contribuyente no va a ser inferior a 3,50 sobre 5 de media en encuesta de satisfacción.
6. El grado de satisfacción de las instalaciones deberá llegar al 3,50 sobre 5.
7. Mantener el grado de satisfacción en la cortesía en un 3,50 sobre 5.
8. Bonificación de un 5% en los recibos que se domicilien.
9. Menos de 20 quejas y sugerencias al año.
10. 7 Cajeros del Sistema Automatizados de Pagos a disposición de los ciudadanos en las distintas Oficinas de Atención.
11. Existencia de la aplicación "Mis Tributos Melilla" para la posibilidad del pago y domiciliación de tributos a través de los teléfonos móviles con tecnología Smartphone.

## Indicadores

1. Atención en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en materia tributaria.
2. Atención en el Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010 en materia tributaria.
3. Elaboración de un Calendario Fiscal.
4. El tiempo de espera y atención (tiempo total) en la Oficina de Atención al Contribuyente.
5. Media que supera un valor en una encuesta de satisfacción.