

Ofrece información sobre becas, ofertas de empleo y servicios públicos

La Comunidad de Madrid dedica 6,7 millones al servicio de información y atención 012

- Da cita previa para título de familia numerosa, homologación de títulos y asesora sobre registro Uniones de Hecho

3 de enero de 2017.- La Comunidad de Madrid va a destinar 6,7 millones de euros para la contratación del servicio de información y atención 012 de la región en el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2017 y el 31 de marzo de 2019.

El 012 es el servicio que la Comunidad de Madrid pone a disposición de los ciudadanos para consultar y obtener información general y especializada sobre los servicios públicos madrileños y la gestión de determinados trámites administrativos.

Con el nuevo contrato, la Comunidad quiere continuar disponiendo de personal cualificado y con experiencia amplia en la atención al ciudadano y en el manejo de diversos medios de comunicación, así como la tecnología necesaria para mantener la calidad y la satisfacción en los niveles de atención a los ciudadanos durante el tiempo de duración del contrato.

Éste se adjudicará atendiendo a una pluralidad de criterios, que incluyen la oferta económica, criterios de naturaleza técnica y un apartado de mejoras del pliego de condiciones.

El Servicio 012 se presta tanto por teléfono como por correo electrónico, internet (en la página web www.madrid.org/012), chat o twitter. Proporciona información general de la Comunidad sobre temas que van desde las competencias y funcionamiento de los diferentes órganos y servicios de la Administración regional, las ofertas de empleo público o las ayudas, becas y subvenciones hasta el funcionamiento de servicios públicos (sanitarios, sociales, de transportes...) o los detalles de actividades culturales.

INFORMACIÓN ESPECIALIZADA

También cuenta con servicios de información especializada para colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión, como mayores, mujeres víctimas de violencia de género, inmigrantes o personas con algún tipo de discapacidad.

Asimismo, permite gestionar trámites administrativos, como la cita previa para obtener la tarjeta transporte público, el título de familia numerosa o recibir asesoramiento en el Registro de Uniones de Hecho. Desde el 1 de noviembre, también se puede obtener cita previa para la homologación de los títulos universitarios.

En 2015, el 012 prestó más de 3,4 millones de servicios, un 20,5% más que en 2014, y en el primer semestre de 2016 ya había prestado cerca de 2,8 millones de servicios.