

El servicio de información y atención 012 de la Comunidad de Madrid amplía sus servicios

- El servicio multicanal de atención telefónica atiende más de 3,5 millones de llamadas al año
- El 012 colabora ya en la gestión del nuevo programa 'SOS Empresa' dirigido a pymes y autónomos que atraviesen dificultades

28 de octubre de 2018.- El servicio multicanal de información y atención 012 de la Comunidad de Madrid incorpora a su canal telefónico y al chat *online* un nuevo servicio de información que se activará durante los tiempos de conexión al mismo. A través de él, los ciudadanos recibirán noticias de las convocatorias, procedimientos, campañas y programas que vayan a impulsarse desde el Gobierno regional o que ya se encuentren en marcha.

Este nuevo servicio se ha iniciado con la difusión de uno de los eventos más importantes de divulgación científica en Europa, como es la XVIII Semana de la Ciencia y la Innovación de Madrid, que tendrá lugar del 5 al 18 de noviembre, con más 1.000 actividades gratuitas para todos los públicos (jornadas de puertas abiertas, talleres, exposiciones, juegos, conferencias, etc.).

Asimismo, desde el pasado 22 de octubre, el 012 colabora también en la gestión del nuevo programa 'SOS Empresa' que pone en marcha la Comunidad de Madrid, facilitando la solicitud de inscripción a aquellas pymes y profesionales autónomos cuyos negocios estén atravesando dificultades financieras, legales, comerciales o de cualquier otra índole, para la prevención, recuperación y segunda oportunidad, con el objetivo de superar fases críticas en el desarrollo de su empresa.

De este modo, el Gobierno regional impulsa la importante labor informativa que se desarrolla a través del 012, siendo uno de los servicios públicos con mayor demanda ciudadana, con cerca de 3.500.000 de servicios prestados a lo largo del año.

INFORMACIÓN ESPECIALIZADA

El 012 es un servicio de información y atención multicanal de la Comunidad de Madrid mediante el cual los ciudadanos pueden solicitar información general (ofertas de empleo público, ayudas, becas, etc.) y especializada sobre los

servicios públicos madrileños y la gestión de determinados trámites administrativos. Estas áreas de información especializada son: Inmigración, Consumo, Mujer, Educación, Vivienda, Telebiblioteca, Empleo, Registro de Uniones de Hecho, Mayor y Dependencia.

El servicio multicanal 012 también ofrece servicios de valor añadido que facilitan la relación del ciudadano con la Administración de forma ágil y cómoda, como el envío de documentos, recogida de alertas, sugerencias y quejas o bien la solicitud de cita previa obligatoria para algunos trámites administrativos.

Asimismo, proporciona información general de la Comunidad de Madrid sobre las competencias y funcionamiento de los diferentes órganos, así como los servicios y prestaciones disponibles.

Quienes deseen información adicional de estos nuevos servicios o de cualquier otro ámbito de actuación de la Comunidad de Madrid, puede formular su consulta a través del teléfono 012, del chat 012 o remitir un correo electrónico a la dirección atencionalciudadano@012.madrid.org.