

El 012 gestiona al año 3,5 millones de llamadas y tramita cerca de 150.000 solicitudes de cita previa

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

- Ofertas de empleo público, ayudas, becas o información especializada, entre las principales consultas del usuario

16 de diciembre de 2018.- El servicio telefónico gratuito de información y atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, 012, ha ampliado desde esta semana su cartera de servicios. Así, a través de él, los ciudadanos además de poder solicitar cita previa en el Registro para obtener información general y presentar la documentación previa a la inscripción en el mismo, también podrán: instar a la cancelación de dicha inscripción, solicitar la inscripción marginal, y recoger notificaciones y solicitar certificados relacionados con el Registro de Uniones de Hecho.

De este modo, junto a los servicios recientemente incorporados al 012, como son el de gestión de la inscripción en el programa 'SOS Empresa' para aquellas pymes y profesionales autónomos cuyos negocios estén atravesando dificultades, así como el de información de las convocatorias, procedimientos, campañas y programas que vayan a impulsarse desde el Gobierno regional o que ya se encuentren en marcha, se suma ahora la ampliación del servicio de cita previa, continuando así con la gestión de un servicio de gran demanda ciudadana, como lo acreditan las cerca de 150.000 solicitudes de cita previa y los 3.500.000 aproximadamente de servicios globales que gestiona, en ambos casos, el 012 a lo largo del año.

El 012 es un servicio de información y atención multicanal de la Comunidad de Madrid, mediante el cual los ciudadanos pueden solicitar información general sobre ofertas de empleo público, ayudas, becas, etc., así como información especializada sobre los servicios públicos madrileños y la gestión de determinados trámites administrativos, en áreas o colectivos como inmigración, consumo, víctimas de violencia de género, educación, empleo, vivienda, Telebiblioteca, mayor y Registro de Uniones de Hecho, entre otros.

Asimismo, el 012 realiza servicios complementarios que acercan la Administración a los ciudadanos, evitándoles desplazamientos o esperas innecesarias, a través del envío de documentos, la emisión de alertas, la gestión de las sugerencias, quejas o agradecimientos que deseen presentar los ciudadanos en relación al funcionamiento de los servicios públicos, así como la gestión de la solicitud de cita previa obligatoria para la realización de algunos trámites administrativos.



Comunidad
de Madrid

Medios de Comunicación

Respecto de este último servicio, el 012 gestiona la concertación de diversas citas previas de especial relevancia para los ciudadanos, como son la de obtención y renovación del título de familia numerosa, la primera inscripción como demandante de empleo y el registro de contratos de trabajo, la obtención de la tarjeta de transporte sanitario, etc., destacando, entre los mismos, el servicio de cita previa del Registro de Uniones de Hecho, que permite que los ciudadanos que soliciten la misma sean atendidos de forma personalizada y reciban información y asesoramiento especializado sobre los requisitos y trámites para proceder a la inscripción en dicho Registro.

Aquellos usuarios que 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 gratuito 012, del chat 012 o remitir un correo electrónico a la dirección: atencionalciudadano@012.madrid.org