

9. A recibir toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración de la Ciudad Autónoma. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia, el administrado puede ser asistido por personal de los servicios dependientes de la Ciudad Autónoma para cumplimentarla, cuando así lo exprese específicamente.

10. A no soportar esperas injustificadas para ser atendido.

11. A que exista una red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en distintas zonas de la ciudad.

12. A que exista una Oficina de Información y Atención al Ciudadano Móvil para poder atender en zonas donde no exista una Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

13. A la apertura de al menos de una Oficina de Información y Atención al Ciudadano por las tardes y los sábados.

14. A conocer los horarios de apertura de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que al menos se encontrará publicado en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

15. A la existencia de puntos informáticos de acceso libre en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano para la realización de consultas o trámites con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

16. A una atención personalizada, cómoda y ágil en las tramitaciones que deba realizar en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

17. Al asesoramiento en las tramitaciones que los ciudadanos deban efectuar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

18. A disponer, en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y en el Portal web institucional de las Ciudad Autónoma de Melilla, gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio.

19. A que los formularios, instancias y solicitudes procuren, en la medida de lo posible, ser fáciles de cumplimentar por los ciudadanos, respetando, en todo momento, a las exigencias de la normativa vigente de aplicación.

### III. Derecho a recibir información

20. A recibir información sobre cualquier aspecto de la Ciudad Autónoma de Melilla por cualquier mecanismo de comunicación: presencial, telefónica o telemática.

21. A recibir información de actuaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se determinarán por la Administración, a través de sms (teléfono móvil), siempre que se suscriba específicamente el ciudadano a dicho servicio, que estará sujeto a la dispuesto en las disposiciones vigentes de aplicación.

22. A recibir contestación a cualquier petición o consulta.

23. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de Teléfono de Información y Atención al Ciudadano.

24. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de un sistema de información online, existente en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

25. A conocer el contenido actualizado de las normas aplicables en la Ciudad Autónoma de Melilla, del Estado o de la Unión Europea.

26. A recibir de cualquier oficina y por teléfono información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que debe dirigirse para realizar cualquier gestión. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.