

. Reglamento de los Registros de Entrada y Salida de documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraor. núm 18, de 22 de diciembre de 2004).

. Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

. Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).

3. Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en el apartado II, Derecho a recibir una atención adecuada, de la Carta de Derechos de los ciudadanos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla:

. A ser atendidos con cortesía, diligencia y confidencialidad.

. A ser atendidos en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.

. 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.

. A no soportar esperas injustificadas para ser atendido.

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

. 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.

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

. 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.

. 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.

- Los establecidos en el apartado III, Derecho a recibir información, de la Carta de Derechos de los ciudadanos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla:

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

. A recibir contestación a cualquier petición o consulta.

. A conocer la identidad de la persona que le atienda en cada momento y el empleo que desempeña, sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.

. A conocer con todo detalle las fases de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado. Esta información podrá consultarse a través del Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, en aquellos procedimientos que se haya implementado la herramienta de seguimiento de expediente.

. A conocer la identidad de la autoridad o empleado bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga.