

. A recibir contestación a cualquier petición o consulta.

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

. 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.

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

. 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.

. A disponer en los modelos de instancia de instrucciones claras para su cumplimentación y de la relación de los documentos que deberán acompañarse a la misma. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. 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 consultar con comodidad en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" de, al menos, los últimos doce meses.

. A consultar los Boletines Oficiales de la Ciudad de Melilla de, al menos, los últimos cinco años, a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A consultar el Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A obtener copia de las convocatorias publicadas en el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" que estén en plazo de presentación de solicitudes.

. A adquirir en las dependencias del Negociado del Boletín Oficial de la Ciudad ejemplares del "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla", previo pago de la correspondiente tasa.

. A conocer, cuando inste un procedimiento, los medios de que dispone para estar informado en cualquier momento de su estado de tramitación o para obtener copias de los documentos que contenga su expediente, así como la oficina y el empleado a los que deba dirigirse.

. 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.

. A conocer la Guía de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel