

II. Derecho a recibir una atención adecuada.

4. A ser atendidos con cortesía, diligencia y confidencialidad.
5. A ser atendidos en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.
6. A no tener que acudir a una oficina pública salvo cuando una norma exija su comparecencia o sea estrictamente imprescindible para la gestión de un asunto.
7. A que las actuaciones administrativas en las que resulte necesaria la comparecencia de un administrado se celebre con la máxima puntualidad posible.
8. A recibir en su domicilio, siempre que se solicite, por cualquier medio y de forma gratuita, los impresos que necesite para iniciar un procedimiento o solicitar cualquier servicio ante la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
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 la 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.