

XIII. Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.

97. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla elabore Cartas de Servicios como garantía y compromiso de calidad en la gestión de los servicios públicos.

98. A la aprobación de un Reglamento que regule la elaboración, aprobación, gestión y control de las Cartas de Servicios.

99. A conocer las Cartas de Servicios que deberán publicarse en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla y en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo deberán estar a disposición de los ciudadanos en las áreas de gestión de las que se hayan elaborado Cartas de Servicios.

100. A solicitar copia de las Cartas de Servicios que elabore la Ciudad Autónoma de Melilla, previa solicitud a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano, del Sistema de Información online, o a través de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que se remitirá al interesado por correo ordinario o correo electrónico, a elección del interesado.

. Los establecidos en el artículos 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 35. Derechos de los ciudadanos.

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

A) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

B) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

C) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

D) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

E) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

F) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

G) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

H) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

I) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

J) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

K) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

. Los establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal: