

2. A encontrar en un edificio público de la Ciudad Autónoma de Melilla la dependencia a la que desee dirigirse, sin que sea imprescindible hacer preguntas o averiguaciones.

3. A una red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que serán totalmente accesibles, tendrán una zona de espera, una zona de consulta y una zona de atención personalizada.

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 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.