

SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL

DERECHOS Y DEBERES

Derechos de la ciudadanía

- A ser atendido, informado y orientado con respeto.
- Derecho a recibir información actualizada, pública y veraz, y a la orientación: derecho a obtener copias de los documentos (notas del alumno o informe académico) sobre la tramitación de los expedientes en custodia del interesado, siempre que la solicitud sea realizada por sus padres o por su representante legal autorizado.
- A utilizar la lengua oficial de la Comunidad Autónoma.
- A ser informado de forma presencial, telefónica o telemática de las actividades, trámites, direcciones y servicios relacionados con el pueblo y el Ayuntamiento..
- Recibir respuesta de la Administración.
- A exigir, de acuerdo con la Ley, las responsabilidades del Ayuntamiento y sus representantes y del personal a su servicio.
- A no presentar documentos innecesarios o que estén en poder del Ayuntamiento.
- Derecho a recibir copia sellada de los documentos presentados.
- Conocer el plazo para resolver el expediente e identidad de los responsables de los trámites.
- A un servicio personalizado y eficaz y no discriminatorio.
- A que se garantice la protección de sus datos personales en el Instituto.
- Elección del lugar y forma de presentación de las notificaciones o informaciones.
- A conocer el tratamiento y la finalidad de sus datos y al responsable del fichero.
- A acceder, cancelar o rectificar los datos personales de su hijo o representante legal.
- A que las instalaciones del Instituto Municipal sean adecuadas y accesibles.
- Los demás derechos reconocidos por las leyes.

Lo que esperamos de la ciudadanía

- Para minimizar los desplazamientos o cuando no hay necesidad de personarse obtener información sobre el trámite .Para ello, antes de realizar un trámite, llame al teléfono 94.617.91.75.
- Aportar la documentación necesaria para poder realizar el trámite en una sola acción. Para ello, antes de acudir llame al teléfono del instituto.
- Comunicar al Ayuntamiento cualquier variación en los datos declarados para mantenerlos actualizados.
- En Berhaz, cada uno respetando su turno e indique su nombre, apellidos, documento de identidad y dirección para poder iniciar cualquier trámite.
- Presentación de solicitudes y pagos dentro de los plazos reglamentarios.
- Para no tener que acudir a la oficina de atención, antes de iniciar el trámite, ver si existe la posibilidad de hacerlo online a través de la web.
- Comunicar cualquier error en los datos municipales o en la información que se ofrezca
- Participar a través de quejas y sugerencias o a través de otras vías que tenga la ciudadanía en procesos de mejora de los servicios.
- Mantener una actitud de prudencia y respeto y uso adecuado de los recursos (oficina, maquinaria y equipamiento)