

DERECHOS Y OBLIGACIONES

Derechos de los ciudadanos

- A ser atendido, informado y orientado con respeto.
- Derecho a la información pública actualizada y veraz, exhaustiva y a la orientación: a conocer el estado de tramitación de los expedientes que afecten al interesado y a obtener copias de sus documentos, siempre que la solicitud se formule por el interesado o su representante autorizado.
- El derecho 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 municipio y la localidad.
- Recibir respuesta de la Administración.
- A no presentar documentos innecesarios o en poder del Ayuntamiento.
- A tener sellada copia de los documentos presentados.
- A conocer la identidad de los responsables de los trámites y el plazo para la resolución del expediente.
- A recibir un servicio personalizado y eficaz y no discriminatorio.
- Derecho al tratamiento de los datos personales del Ayuntamiento con todas las garantías.
- Elección del lugar y forma de presentación de las notificaciones.
- A conocer el tratamiento y finalidad de los datos personales y a conocer la persona responsable de dicho tratamiento.
- Derecho de acceso, rectificación, cancelación, limitación del tratamiento y oposición.
- Derecho a que las instalaciones municipales sean adecuadas y accesibles.
- Derecho a un servicio de calidad que garantice el cumplimiento de los compromisos
- Resto de derechos recogidos en las leyes.

Lo que esperamos de los ciudadanos

- Obtener información sobre el trámite que se pretende realizar en caso de disminución o ausencia de desplazamientos. Para ello, antes de venir a realizar un trámite se puede llamar al 010 o informarse de todo lo necesario en bermeo.eus
- Aportar la documentación necesaria para poder realizar el trámite en una sola acción. Para ello, antes de venir a realizar el trámite, se puede llamar al 010 o recibir toda la información necesaria en bermeo.eus.
- Comunicar al Ayuntamiento cualquier modificación de los datos indicados para mantenerlos actualizados
- Presentación de solicitudes o realización de pagos dentro de los plazos reglamentarios.
- Comprobar si se puede realizar online a través de la página web, antes de realizar el trámite, para no tener que acudir a la oficina de atención.
- Comunicar cualquier error en los datos municipales o en la información que se ofrezca.
- Participar en los procesos de mejora de los servicios a través de quejas y sugerencias o a través de otras vías que tenga la ciudadanía.
- Mantener una actitud respetuosa y uso adecuado de los recursos (oficina, espacio, maquinaria o equipos)

