

## **BERHAZ: SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA**

### **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 realizar trámites electrónicamente y a solicitar ayuda.
- Derecho a un servicio de calidad que garantice el cumplimiento de los compromisos
- Los demás derechos reconocidos por las leyes.

#### Lo que esperamos de los ciudadanos

- Respeto y consideración hacia el personal que atiende
- Antes de venir a Bermeo para reducir los desplazamientos, llamar al 01010 o analizar la información necesaria en bermeo.eus.
- Comunicar al Ayuntamiento cualquier modificación de los datos indicados.
- Respetar los turnos y permitir datos y documentos para realizar el trámite.
- Presentación de solicitudes o pagos dentro de los plazos regulados.
- 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 u otros canales de la ciudadanía.
- Uso adecuado de los recursos municipales (oficinas, espacio, maquinaria y equipamiento)
- Respetar el horario establecido para la atención.

