

Guía para hacer un trámite en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz



Un trámite es cada uno de los pasos que hay que hacer para resolver un tema.

En este documento se explican los pasos necesarios para hacer una queja, reclamación o sugerencia.

- La puede hacer cualquier persona que viva en Vitoria-Gasteiz
- Es gratuito.

Hay 3 formas de hacerlo:



1. Por teléfono

Hay 2 teléfonos a los que puedes llamar:

- Gratis: 945 16 11 00
- Hay que pagar: 010



Horarios

- Durante todo el año:
 - De lunes a viernes: de 08:00 a 20:00
 - Sábados: de 08:00 a 20:00
- Mes de agosto
 - De lunes a viernes: de 08:30 a 18:00
 - Sábados: 09:00 a 14:00
- Días especiales
 - 4 agosto: 08:30 a 16:00
 - 5 agosto: cerrado
 - 15 agosto: cerrado



Si eres una persona sorda o tienes discapacidad auditiva hay servicio de video interpretación.

¿Dónde puedo encontrar ese servicio?

En la página web del ayuntamiento: "videollamar a Atención ciudadana"

Puedes hablar con:

- El 010
- Con las oficinas de atención ciudadana de:
 - San Martín
 - San Antonio



2. Presencial

- La Oficina de Atención Ciudadana (OAC) que está en el Centro Cívico de tu barrio. Cada barrio tiene una OAC.
- Oficina municipal de San Martín



Horario: de lunes a viernes.
de 8:30 a 14:00

- OAC de San Antonio



Horario: de lunes a viernes
de 10:00a 15:30
Agosto de 9:30 a 14:00

- Oficina municipal de información joven.
OMIJ.



Horario: de lunes a viernes
de 10:00 a 14:00.
Por la tarde: martes y jueves
de 17:00 a 19:00n.



También puedes ir a las máquinas de autotramitación que hay en las OAC.



Buzón Ciudadano

3. Online

En la página principal de la web del Ayuntamiento está el “Buzón ciudadano”.

¿Qué pasos hay que dar?

1. Pincha en “Buzón Ciudadano”
2. Pincha en “accede al buzón”
3. Selecciona el tema que te interesa
4. Si quieres hacer una queja que nadie ha escrito pincha en “Añadir nuevo **asunto**”
5. Te puedes identificar de 3 maneras:
 - Tarjeta ciudadana
 - Certificado digital BakQ
 - Con tus datos personales
6. Escribe tu **asunto**

Asunto: es el tema sobre el que quieres escribir una queja o sugerencia

Esta guía de lectura fácil se ha desarrollado en el marco del proyecto “**También es tu barrio**”, un programa de sensibilización que pretende fomentar el análisis del mundo con pensamiento crítico e interiorizar valores como justicia social y solidaridad, así como posibilitar la colaboración de diferentes agentes sociales de la ciudad y trabajar conjuntamente como agentes sociales de cambio.

Se ha llevado a cabo gracias a la **colaboración del Centro Ocupacional de Adurza** y de diferentes **agentes sociales**:



Financiadores:

