

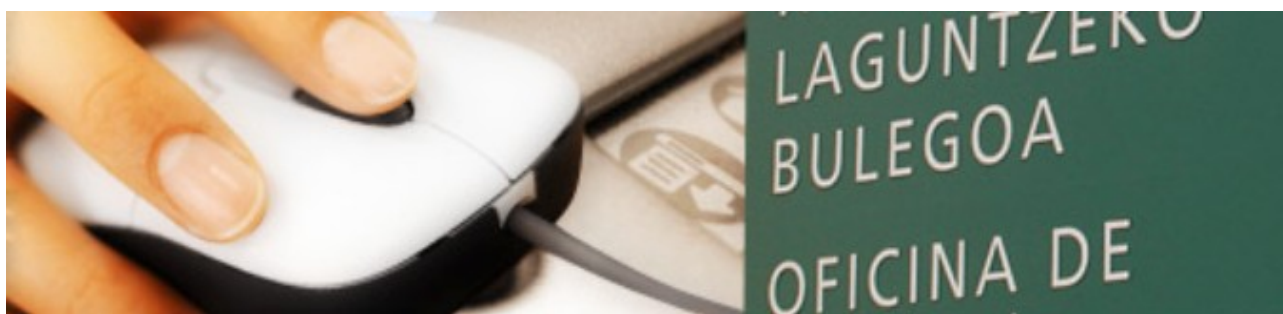


Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Atención Ciudadana

Objetivo, tareas y calendario

Protocolo de actuación



Actualización del documento: **febrero de 2018**

Índice

Unidad de Atención Ciudadana.....	4
Objetivos generales de la Unidad de Atención Ciudadana.....	5
Cómo lograr los objetivos: el trabajo con los departamentos municipales.....	6
Qué hacemos en la Unidad de Atención Ciudadana.....	6
Recepción y difusión de la información.....	7
A través de los tres canales de atención: web, 010 y OAC.....	7
A través del teléfono 010.....	7
Desde la web municipal: www.vitoria-gasteiz.org	7
Recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones.....	8
Desde el 010 y las OAC.....	8
El servicio telefónico 010.....	8
Iniciación y/o gestión de trámites municipales.....	8
Departamento de Alcaldía y Relaciones Institucionales.....	9
Departamento de Urbanismo.....	9
Departamento de Seguridad Ciudadana.....	10
Departamento de Hacienda.....	10
Departamento de Empleo y Desarrollo Económico Sostenible.....	11
Departamento de Función Pública.....	12
Departamento de Administración Municipal.....	12
Departamento de Políticas Sociales y Salud Pública.....	12
Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público.....	13
Departamento de Participación Ciudadana y Centros Cívicos.....	13
Departamento de Cultura, Educación y Deporte.....	14
Empresas Municipales.....	15
Organismos Autónomos.....	15

Unidad de Atención Ciudadana

- **Atención presencial:**
 - Oficinas de Atención Ciudadana-OAC en centros cívicos.
 - Oficinas de atención de San Martín.
 - Oficina de atención ciudadana de San Antonio.
- **Atención telefónica:**
 - 010 (también 945 161 100).
- **Web municipal (www.vitoria-gasteiz.org):**
 - Buzón ciudadano y trámites.

[Volver al índice](#)

Objetivos generales de la Unidad de Atención Ciudadana

- Acercar la administración local a la ciudadanía.
- Ser un punto de contacto entre la ciudadanía y el Ayuntamiento para:
 - Obtener información.
 - Presentar documentación.
 - Realizar diversas gestiones municipales.
- Modernizar la administración municipal mediante:
 - Simplificación de trámites.
 - Reducción de documentación requerida a la ciudadanía.

[Volver al índice](#)

Cómo lograr los objetivos: el trabajo con los departamentos municipales

Conseguir los objetivos generales de la Unidad de Atención Ciudadana requiere previamente:

- **Colaborar con los distintos departamentos y servicios municipales** para diseñar o modificar trámites, campañas informativas...
- **Implementar los diversos trámites e informaciones** a través de:
 - Reuniones preparativas.
 - Elaboración de protocolos de actuación.
 - Evaluación de resultados.

[Volver al índice](#)

Qué hacemos en la Unidad de Atención Ciudadana

- Proporcionar a la ciudadanía una atención unificada e integral, a través de cada uno de los canales de atención.
- Responder a las necesidades ciudadanas de información, gestión y resolución de asuntos.
 - Racionalizando esfuerzos.
 - Reduciendo o evitando desplazamientos.
 - Agilizando los trámites y procedimientos administrativos.
- Informar de los asuntos relacionados con la ciudad y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Informar sobre otras instituciones radicadas en Vitoria-Gasteiz y de sus actividades.
- Incorporar al sistema cualquier información de la ciudad, solicitada por la ciudadanía y estimada de interés general.

Esa atención integral y unificada se concreta en el día a día, en tres tareas principales:

- Recepción y difusión de información.
- Recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Inicio y/o gestión de trámites municipales.

[Volver al índice](#)

Recepción y difusión de la información

A través de los tres canales de atención: web, 010 y OAC

Se ofrece información sobre:

- El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz: trámites, ordenanzas, organización, actividades (culturales, deportivas, sociales...)
- Otras instituciones radicadas en Vitoria-Gasteiz y de cuantas actividades generan: Diputación Foral de Álava, Gobierno Vasco...
- Cualquier información de la ciudad solicitada y considerada de interés general.

[Volver al índice](#)

A través del teléfono 010

Se llevan a cabo **campañas de difusión** para informar a la ciudadanía sobre iniciativas municipales:

- Ampliación del plazo de pago sin recargo de impuestos, seguimiento a emprendedores...

Se actúa como **antena de opinión** para recabar la opinión de la ciudadanía mediante encuestas sobre:

- Funcionamiento de diversos servicios municipales.
- Mejora de servicios: transporte, teatro, escuelas infantiles...

[Volver al índice](#)

Desde la web municipal: www.vitoria-gasteiz.org

Se lleva a cabo una tarea de **difusión**. Se dan a conocer trámites municipales nuevos, modificación de plazos, requisitos...

[Volver al índice](#)

Recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones

Desde el 010 y las OAC

- Se incorporan al **Buzón ciudadano** todas las quejas y sugerencias de la ciudadanía, referidas al funcionamiento de los servicios municipales.
- En caso necesario, se da aviso inmediato a los servicios de **emergencia**.

[Volver al índice](#)

El servicio telefónico 010

- Comunica a la ciudadanía **respuestas municipales** a asuntos planteados en el Buzón ciudadano.

[Volver al índice](#)

Iniciación y/o gestión de trámites municipales

Trabajamos con los trámites de los distintos departamentos y servicios municipales, según su temporalidad:

- Trámites abiertos todo el año.
- Trámites en vigor en fechas concretas del calendario.
- Trámites según convocatoria.

Según de qué trámite se trate, la Unidad de Atención Ciudadana se encarga de:

- Iniciar el trámite y trasladarlo al departamento o servicio correspondiente.
- Iniciar y concluir el trámite.
- Dar traslado a la ciudadanía de la resolución.

[Volver al índice](#)

Departamento de Alcaldía y Relaciones Institucionales

- Inscripción en **cursos de igualdad**.
- Subvención para programas y actividades en relación con la **igualdad de género**.
- Recepción de solicitudes:
 - Ayudas para estudiar **euskera**.
 - Subvenciones para potenciar el uso del euskera.
 - Subvenciones para cambiar al euskera rótulos de establecimientos comerciales.
 - Becas para los cursos de la **Universidad Vasca de Verano**.
- Recepción de trabajos para concursar en **premios de traducción**.
- Recogida de solicitudes:
 - **Subvenciones** para proyectos o servicios dirigidos a la **juventud**.
- Recogida de solicitudes e inscripción:
 - **Campamentos** de verano.
- Recepción de trabajos:
 - **Concursos** literarios, fotográficos...
- Altas, cambios de **domicilio** y modificación de datos.
- Renovación patronal de personas extranjeras no comunitarias.
- Confirmación de residencia de ciudadanía no ENCSARP.
- Expedición de **volantes** de padrón-residencia y/o convivencia además del histórico.
- Iniciación de **expediente de baja padronal** (a solicitud de la persona interesada).
- Consultas y reclamaciones al **censo** electoral.
- Solicitud de inscripción en el censo electoral de residentes de países con acuerdos.

[Volver al índice](#)

Departamento de Urbanismo

- Consultas urbanísticas.
- Recepción de:
 - **Alegaciones** al Plan General de Ordenación Urbanística (PGOU).
 - Solicitud de licencia de **parcelación**.
 - Solicitud de licencia de **reparcelación**.
 - Recursos de expedientes de **expropiación**.
 - Solicitud de certificado de **no estar fuera de ordenación urbana** (viviendas fuera del Casco Medieval).
- Consultas sobre condiciones de **edificabilidad**.
- Presentación de **declaración responsable** de obras.
- Comunicación **previa de actividad**.
- Solicitudes **licencia de obras** (mayores y menores).
- Solicitudes **número de policía** (nº identificativo de fincas y portales).
- Solicitudes declaración de **ruina**.
- Solicitudes licencia de **derribo**.
- Solicitud licencia **primera utilización**.
- Solicitud de licencia para construir **rampas** para personas con discapacidad.

[Volver al índice](#)

Departamento de Seguridad Ciudadana

- Solicitud y entrega de **atestados, partes de intervención e informes** de Policía Local y/o Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento.
- Licencia de cambio de vehículos para **taxistas**.
- Solicitud de publicidad en taxis.
- Solicitud y entrega de certificado de **establecimiento abierto** al público.
- **OTA**: altas, bajas y duplicados de tarjetas.
- Entrega de **tarjetas de acceso** a zonas limitadas al tráfico.
- Recepción de trabajos para **concurso de dibujo**.

[Volver al índice](#)

Departamento de Hacienda

- **Domiciliación bancaria y de notificación** de impuestos municipales (altas y modificaciones):
 - Instalaciones deportivas.
 - Conservación de cementerios.
 - Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).
 - Agua y tratamiento de residuales.
 - Vado.
 - Vertidos industriales.
- Solicitud de **bonificaciones en impuestos** municipales: familias numerosas, personas con discapacidad...
- **Fraccionamientos.**
- **Embargos.**
- Emisión de **duplicados** de recibos y certificados.
- **Cobro** de recibos y multas.
- **Multas:** recepción de escritos de **alegaciones.**
- Solicitud de devolución de **ingresos indebidos.**
- Solicitud de reclamación por **responsabilidad patrimonial** del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Recepción de recursos contra liquidaciones tributarias.
- Recepción de **recursos de reposición** por tasas de agua.
- Solicitud y emisión de certificado de **estar al corriente de pago.**
- Solicitud de aplazamiento y/o fraccionamiento de pago.
- Solicitud de **devolución de fianzas** y/o avales.

[Volver al índice](#)

Departamento de Empleo y Desarrollo Económico Sostenible

- Inscripción a **cursos de formación**.
- **Solicitud de locales** en régimen de alquiler en centro municipales de empresas (Júndiz, Casco Medieval).
- **Subvenciones** (varias) a empresas, comercios y personas **emprendedoras**.
- Solicitud y renovación de licencia para **mercados semanales**.
- Solicitud y renovación de licencia para **mercado dominical** (plaza de España).
- Solicitudes del **mercado de artesanía** en fiestas de La Blanca.
- **Txosnas** en fiestas de La Blanca.
- Solicitudes para el **mercado navideño**.
- Venta de **árboles de Navidad**.
- Autorización para la instalación de puestos de **venta de flores** en los cementerios de Santa Isabel y El Salvador.

[Volver al índice](#)

Departamento de Función Pública

- Inscripción en **OPE**.
- Solicitud de certificado de servicios prestados.
- Solicitud y cobro de **copias** de diversa documentación (nóminas, fichajes...)
- Firma de contratos.

[Volver al índice](#)

Departamento de Administración Municipal

- Solicitudes de **acceso, rectificación, cancelación u oposición** al tratamiento de los datos personales en los ficheros municipales.
- Solicitud de **bono wifi**.

[Volver al índice](#)

Departamento de Políticas Sociales y Salud Pública

- **Tarjeta de estacionamiento** para personas con discapacidad.
- Certificado en relación con ayudas sociales.
- Subvención para desarrollo de **proyectos sociales**.
- Solicitud de ayudas **gasto energético**.
- Subvenciones varias de **cooperación** al desarrollo.
- Inscripciones a cursos y talleres de los **centros socioculturales de mayores**.
- Recepción de trabajos para el **concurso literario para mayores de 55 años**.

[Volver al índice](#)

Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público

- Consulta para la instalación de **actividad comercial o industrial**.
- Consulta para la instalación de **actividad en vivienda**.
- Solicitudes:
 - Comunicación previa de actividad.
 - Medición de ruidos.
- Solicitud para **uso del vertedero**.
- Licencia para tenencia de **animales potencialmente peligrosos**.
- Inscripción en el registro de animales potencialmente peligrosos.
- Instalación de **carteleros** publicitarias.
- Colocación de **toldos** o marquesinas.
- Concesión de autorización de **vado**.
- Solicitud licencia de obras de **rebaje de bordillo** y refuerzo de acera.
- Solicitud de permiso para apertura de **zanja**.
- Autorización para caza de **palomas y jabalíes** en coto privado.
- Autorización para instalación de **txosnas** en **Olárizu**.
- **Cementerios**. Trámites como solicitud de duplicado de título de propiedad o de derecho funerario...

[Volver al índice](#)

Departamento de Participación Ciudadana y Centros Cívicos

- **Inscripción y reinscripción** a cursos en centros cívicos.
- **Reserva de espacios** por temporada.
- Recogida de solicitudes:
- Programa 'Hobetuz, mejorando Vitoria-Gasteiz'.
- Préstamo de **material a asociaciones**.
- Sede en **casas de las asociaciones** (se convoca cada 4 años).
- Alquiler de la **Casa de Otazu**.
- Subvención a **asociaciones vecinales** para gastos de oficina.

[Volver al índice](#)

Departamento de Cultura, Educación y Deporte

- Inscripciones a **colonias abiertas y rincones de juego**.
- Inscripción a **escuelas infantiles**.
- Solicitud de ayudas a las **AMPAS**.
- Solicitud de ayudas a **asociaciones** para la organización de actividades vacacionales.
- Altas, bajas y bonificación de **abonos a instalaciones** deportivas municipales.
- **Pase temporal** a instalaciones deportivas municipales.
- **Pase universitario** a instalaciones deportivas municipales.
- Solicitud del abono al parque de **Gamarra**.
- Subvenciones a **entidades deportivas**.
- Subvenciones a **actividades extraescolares** físico-deportivas.
- Inscripción en la **campana deportiva de verano** (sorteo, plazas adjudicadas y plazas libres).
- Inscripción a actividades **náuticas**.
- Recepción de solicitudes y/o documentación para:
 - Formación de **bolsas** de:
 - Proyectos para cursos de iniciación a la práctica artística.
 - Proyectos para impartir cursos culturales.
 - Subvenciones para:
 - Proyectos culturales.

- Fiestas en los barrios y entidades menores del municipio.
- Uso de espacios para creación artística de grupos de teatro y danza (**DANTE**).

Unidad de Red de Teatros:

- Recogida de solicitudes:
 - Alquiler de teatros de la Red Municipal de Teatros.
 - Alquiler del Teatro Principal.

[Volver al índice](#)

Empresas Municipales

TUVISA. Tramitación de:

- Tarjeta BAT para mayores de 65 años.
- Tarjeta BAT para familias numerosas.
- Tarjeta BAT para personas con discapacidad.
- Tarjeta BAT 30D GAZTEA para menores de 26 años.
- Entrega de tarjeta BAT con perfil social.

AMVISA

- Cambios de domiciliación bancaria y fiscal de los recibos del agua.

ENSANCHE 21

- Solicitud de subvenciones

[Volver al índice](#)

Organismos Autónomos

Centro de Estudios Ambientales (CEA)

- Registro de bicicletas: alta, baja, modificación y denuncias por robo.
- Inscripción a cursos.
- Talleres de jardinería.
- Inscripción al programa de horticultura ecológica de ocio.

Escuela Municipal de Música Luis Arámburu

- Solicitud de inscripción a la Escuela Municipal de Música Luis Arámburu.

[Volver al índice](#)