

**E**n aquesta Carta de Serveis es vol plasmar el nostre compromís amb els ciutadans.

La nostra organització vol manifestar de forma expressa la seva voluntat de millora, la seva adaptació a les necessitats del ciutadà al qual oferim un servei i el compromís públic dels seus treballadors per tal d'aconseguir aquestes finalitats. Desitgem ésser una administració moderna, compromesa amb la qualitat, àgil i eficaç.

Cristóbal Cremades Rodríguez  
Cap provincial de Trànsit de Girona  
Febrer de 2005

**L**a Prefectura Provincial de Trànsit de Girona forma part de l'organització perifèrica de l'organisme autònom Direcció General de Trànsit, que depèn del Ministeri de l'Interior.

Té com a missió prestar als ciutadans tots els serveis administratius que li corresponen i realitzar les proves per a l'obtenció dels permisos i les llicències de conducció, tot això dins de l'àmbit de les seves competències.

Aquests serveis es duen a terme de forma presencial o per mitjà de professionals, si bé algunes sol·licituds es poden enviar per correu o presentar a les oficines d'alguns ajuntaments a través del sistema de finestreta única. La informació necessària es pot obtenir de forma telefònica, presencial o virtual.

Per complir les seves funcions, a la Prefectura de Girona hi treballen 57 empleats públics. En aquestes oficines, l'any passat s'hi van atendre de forma presencial més de 80.000 ciutadans.

## LA NOSTRA ADREÇA



© Páginas amarillas

Av. Jaume I, 41, 1r 2n  
17071 Girona

### Formes d'accés i transport:



Estació de ferrocarril de RENFE



Parades d'autobusos urbans: Línies 3, 5, 7

Autobusos interurbans: Estació Central



MINISTERI  
DE L'INTERIOR

**Direcció  
Gral.  
de Tràfic**

PREFECTURA PROVINCIAL  
DE TRÀNSIT DE GIRONA



**CARTA  
DE SERVEIS**

## CATÀLEG DELS SERVEIS QUE PRESTA LA PREFECTURA DE GIRONA

### Tràmits relatius a vehicles

- Matriculació.
- Anotació de canvis de titularitat .
- Baixes.
- Renovació del permís de circulació per canvi de domicili.
- Duplicats del permís de circulació.
- Informes de titularitat.
- Compulsa de permisos de circulació, targetes d'ITV i altres autoritzacions.

### Tràmits relatius a conductors

- Realització de proves teòriques i pràctiques per a l'obtenció de permisos i llicències de conducció.
- Expedició i pròrroga de permisos i llicències de conducció.
- Canvis i inscripcions dels permisos de conducció expedits per altres països de l'espai econòmic europeu, canvis de tercers països que tinguin establert un conveni bilateral amb Espanya i dels expedits per les autoritats militars.
- Expedició i pròrroga d'autoritzacions per conduir vehicles de transport escolar o de menors i vehicles destinats al transport de mercaderies perilloses.
- Expedició de duplicats de permisos i llicències de conducció.
- Compulsa de les autoritzacions administratives que habiliten per conduir vehicles.

### Tràmits relatius al procediment sancionador

- Recepció de documents corresponents a expedients sancionadors tramitats per altres províncies.
- Cobrament de sancions.
- Fraccionament dels períodes de suspensió.

## FORMES DE PARTICIPACIÓ EN LA MILLORA DELS SERVEIS

- Sondeigs periòdics sobre la qualitat dels serveis.
- Llibres de Queixes i Suggeriments.
- Escrits presentats en la Prefectura per qualsevol altre mitjà.
- Bústia de suggeriments.

## COMPROMISOS DE QUALITAT

### TERMINIS DE TRAMITACIÓ EN ATENCIÓ PRESENCIAL

De forma habitual es resoldran les sol·licituds de tramitació en els terminis següents:

- Sol·licituds de matriculació: 1 dia.
- Altres sol·licituds de tràmits de vehicles : quan es presenta la sol·licitud.
- Sol·licituds de pròrroques, canvis de permisos i expedicions de permisos i llicències de conducció: quan es presenta la sol·licitud.
- Sol·licituds per la realització d'exàmens: es fixarà la data de l'examen, en funció de la normativa vigent, quan es presenti la sol·licitud.
- Sol·licituds de fraccionament de suspensió de permisos: quan es presenti la sol·licitud.

### TEMPS D'ESPERA EN ATENCIÓ PRESENCIAL

- El temps mitjà de presència a l'oficina fins la tramitació de la sol·licitud presentada o l'obtenció de l'autorització sol·licitada quan s'escaigui, no superarà els 20 minuts en còmput mensual.

### ATENCIÓ TELEFÒNICA

- Es mantindrà operatiu un servei específic d'informació telefònica durant tot l'horari d'atenció al públic. possible. Y en el 90% de los casos antes de las 48 horas.
- La informació per a la qual es necessiti una actuació posterior per part de l'empleat públic es facilitarà al ciutadà per escrit, per telèfon o telemàticament en el termini més breu possible. I en el 90% dels casos abans de les 48 hores.

### ATENCIÓ TELEMÀTICA

- Les consultes realitzades sobre la tramitació administrativa seran contestades en un termini mitjà, en còmput mensual, inferior a 7 dies.7 días.

### SOL·LICITUDS PRESENTADES PER CORREO

- El termini de contestació dels escrits no serà superior a 20 dies hàbils des de la seva recepció a la Prefectura.

### SOL·LICITUDS PRESENTADES PER FINESTRETA ÚNICA

- Les sol·licituds de baixes de vehicles, duplicats per canvi de domicili i pròrroques de vigència de permisos de conducció de majors de 70 anys presentades a les oficines dels ajuntaments que participen en el programa es resoldran en una setmana des de la seva recepció a la Prefectura.

### SOL·LICITUDS PRESENTADES MITJANÇANT REPRESENTACIÓ PROFESSIONAL

- Seran ateses en les formes i terminis establerts amb els col·legis professionals i federacions interessades.

## INDICADORS DE QUALITAT

- Temps mitjà d'espera dels ciutadans a les finestres.
- Percentatge de ciutadans atesos en menys de 10 minuts a les finestres.
- Percentatge de ciutadans atesos en més de 20 minuts.
- Percentatge de consultes telefòniques ateses sense espera.
- Percentatge de preguntes telemàtiques ateses abans de 7 dies.
- Resultat dels sondeigs de satisfacció dels ciutadans atesos.
- Número de queixes i suggeriments presentats.
- Percentatge de queixes i suggeriments contestats abans de 20 dies.

## PREFECTURA PROVINCIAL DE GIRONA

### Horari d'atenció:

General: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h  
De Caixa: de dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 h

### Adreça:

Av.Jaume I, 41, 1r 2n  
17071 Girona  
Telèfon: 972 20 2950 (3 línies)  
Fax: 972 21 14 57  
Correu electrònic: jptgi@dgt.es

## UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

Prefectura Provincial de Girona  
Av. Jaume I, 41, 1r 2n  
17071 Girona