

En la presente Carta de Servicios se plasma el compromiso de la Jefatura Provincial de Tráfico de Ciudad Real con los ciudadanos que acuden a nuestras Oficinas.

No sólo se trata de exponer una relación pormenorizada de los servicios que los ciudadanos pueden obtener, sino también y sobre todo del nivel de calidad con el que esta Jefatura se obliga a prestarlos.

Con este documento nuestra Organización pretende expresar su voluntad de trabajar para que los ciudadanos estén cada día más satisfechos de la atención que reciben.

El Jefe Provincial de Tráfico de Ciudad Real
Noviembre 2007

La Jefatura Provincial de Tráfico de Ciudad Real forma parte de la organización periférica del Organismo Autónomo Dirección General de Tráfico, que depende del Ministerio del Interior.

Tiene como misión prestar al ciudadano todos los servicios administrativos que le corresponden dentro del ámbito de sus competencias, relativos a la expedición de autorizaciones administrativas, tramitación del procedimiento sancionador y gestión del tráfico en vías de alta capacidad.

Estos servicios se prestan de forma presencial o a través de profesionales como gestorías y escuelas particulares de conductores, si bien algunos trámites se pueden solicitar por correo. La información necesaria se puede obtener de forma telefónica, presencial, escrita o virtual.

Para cumplir sus funciones en la Jefatura Provincial de Tráfico de Ciudad Real trabajan 48 empleados públicos.

NUESTRA DIRECCIÓN

Plano de Situación



Crta Porzuna, 7
13071 Ciudad Real

Formas de acceso y transporte:

Paradas de Autobuses Urbanos:
Línea 4

Horario de atención:

Horario general:
Lunes a Viernes: de 9.00 a 14.00 horas.
Caja: de 9.00 a 13.30 horas.

Dirección postal:
Crta Porzuna, 7
13071 Ciudad Real

Teléfono:
Centralita: 926 22 61 15

Fax: 926 22 61 21

Correo Electrónico: jptcr@dgt.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR


Dirección Gral.
de Tráfico

JEFATURA PROVINCIAL DE TRÁFICO DE CIUDAD REAL



Carta de Servicios



Noviembre 2007

CATÁLOGO DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA JEFATURA DE TRÁFICO DE MELILLA

Trámites relativos a vehículos a motor, remolques, semirremolques y ciclomotores.

- Matriculación.
- Anotación de cambios de titularidad.
- Bajas temporales y definitivas.
- Rehabilitaciones, reformas y cambios de destino.
- Renovaciones del permiso y licencia de circulación por cambio de domicilio.
- Duplicados de permisos y licencias de circulación por deterioro, extravío y sustracción.
- Informes de titularidad y expedición de certificados.
- Compulsa de permisos de circulación y otras autorizaciones.

Trámites relativos a permisos de conducción.

- Realización de pruebas teóricas y prácticas para la obtención de los permisos y licencias de conducción.
- Expedición y prórroga de vigencia de permisos y licencias de conducción.
- Expedición de autorizaciones para conducir los vehículos de transporte escolar.
- Expedición de autorizaciones para conducir los vehículos destinados al transporte de materias peligrosas.
- Expedición de duplicados de permisos y licencias de conducción.
- Expedición de permisos de conducción internacionales.
- Canje e inscripciones de permisos de conducción expedidos por otros países del Espacio Económico Europeo, canjes de terceros países que tengan suscrito convenio bilateral con España y los expedidos por las autoridades militares o policiales.
- Compulsa de las autorizaciones administrativas que habilitan para la conducción de vehículos.
- Expedición de certificados sobre antecedentes obrantes en el Registro de conductores e infractores.

Trámites relativos al procedimiento sancionador.

- Incoación y tramitación de expedientes sancionadores.
- Recepción de documentación correspondiente a expedientes sancionadores tramitados por ésta y otras Jefaturas de Tráfico.
- Fraccionamiento de los periodos de suspensión de los permisos y licencias de conducción impuestos por esta Jefatura Provincial.
- Cobro de sanciones impuestas por las Jefaturas Provinciales de Tráfico.
- Expedición de autorizaciones complementarias de circulación.
- Prescripciones de circulación en obras, pruebas deportivas y otros usos excepcionales de la vía.
- Elaboración de estudios de Puntos Negros, de mejoras de la Seguridad Vial y de Gestión del Tráfico ante fenómenos meteorológicos adversos.
- Seguimiento y análisis estadístico de las Campañas y Medidas Específicas en materia de Seguridad Vial.

COMPROMISOS DE CALIDAD

PLAZOS DE TRAMITACIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL

- De forma habitual se resolverán las solicitudes de tramitación en los plazos siguientes:
- Solicitudes de Matriculación de vehículos: al presentar la solicitud (un 95 % como mínimo).
- Otras solicitudes de trámites de vehículos: al presentar la solicitud (un 95 % como mínimo).
- Expedición de permisos de conducción obtenidos por vez primera: dos días.
- Solicitudes de prórrogas, duplicados y expedición de permisos y licencias de conducción: al presentar la solicitud (un 95 % como mínimo).
- Solicitudes de Canjes: una vez confirmada la autenticidad, en el mismo día (en un 95% de los casos).
- Solicitudes para realización de exámenes para la obtención de los permisos y licencias de conducción: se fijara la fecha del examen en función de la normativa vigente, al presentar la solicitud. El plazo estará en función del número de convocatorias. La demora no excederá de una semana (en el 90 % de los casos).
- Solicitudes de fraccionamiento de la sanción de suspensión temporal de la vigencia de permisos o licencias de conducción: una semana desde la presentación de la solicitud.
- Informes para la realización de pruebas deportivas: diez días (un 90% como mínimo)
- Envío de pruebas solicitadas en expedientes sancionadores: 20 días (en un 80%).
- Autorizaciones para el transporte por carretera cuando existan restricciones a la circulación: dos días (en un 90 % como mínimo).
- Autorizaciones complementarias de circulación: tres días, una vez obtenidos los informes del titular de la vía, en caso de que sean necesarios (un 90 % como mínimo).
- Emisión de las instrucciones de circulación para concentraciones y marchas: dos días (en un 90 % como mínimo).
- Autorización de cursos impartidos en centros oficiales para la obtención y prórroga de la autorización para conducir vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas: cuatro días (un 90 % como mínimo).

TIEMPOS DE ESPERA EN ATENCIÓN PRESENCIAL

- El tiempo de presencia en oficinas hasta la obtención de la autorización solicitada o la tramitación de la solicitud en su caso, no superará, después de abonar la tasa, los treinta minutos en cómputo cuatrimestral.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

- La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del empleado público, una vez realizados los trámites oportunos, se facilitará al ciudadano de manera escrita, telefónica o telemática.

SOLICITUDES DE PRÓRROGA DE PERMISO PRESENTADAS POR CORREO

- Las solicitudes de prórrogas de vigencia de permisos de conducción presentadas a través de correos, se resolverán en el plazo de 15 días a contar desde la fecha de entrada en la Jefatura.

ATENCIÓN ESCRITA Y TELEMÁTICA

- El plazo de contestación de los escritos recibidos por correo o por vía telemática no será superior a 15 días hábiles desde su recepción en el Centro.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, en el Libro de Formularios de Quejas y Sugerencias disponible en la Jefatura, pudiéndose presentar también de forma telemática, suscritas en este caso con firma electrónica.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de solicitudes de matriculación de vehículos resueltas el mismo día de la solicitud.
- Porcentaje de otras solicitudes de trámites de vehículos resueltas al presentar la solicitud.
- Porcentaje de permisos de conducción obtenidos por vez primera expedidos en dos días.
- Porcentaje de solicitudes de prórrogas, duplicados y expedición de permisos y licencias de conducción resueltas al presentar la solicitud.
- Porcentaje de solicitudes de canjes efectuados, una vez confirmada la autenticidad, en el mismo día.
- Porcentaje de solicitudes para realización de exámenes para la obtención de los permisos y licencias de conducción en los que se fije la fecha del examen, en función de la normativa vigente, al presentar la solicitud. El plazo estará en función del número de convocatorias. La demora no excederá de una semana.
- Porcentaje de solicitudes de fraccionamiento de la sanción de suspensión temporal de la vigencia de permisos o licencias de conducción atendidas en una semana desde la presentación de la solicitud.
- Porcentaje de informes para la realización de pruebas deportivas emitidos en diez días.
- Porcentaje de pruebas solicitadas en expedientes sancionadores enviadas en 20 días.
- Porcentaje de autorizaciones para el transporte por carretera cuando existan restricciones a la circulación expedidas en dos días.
- Porcentaje de autorizaciones complementarias de circulación expedidas en tres días, una vez obtenidos los informes del titular de la vía, en caso de que sean necesarios.
- Porcentaje de instrucciones de circulación para concentraciones y marchas de vehículos y peatones emitidas en dos días.
- Porcentaje de autorizaciones de cursos impartidos en centros oficiales para la obtención y prórroga de la autorización para conducir vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas emitidas en cuatro días.
- Porcentaje de ciudadanos atendidos en menos de 30 minutos.
- Porcentaje de solicitudes de prórroga de vigencia de permisos de conducción presentadas por correo resueltas en el plazo de 15 días desde la fecha de la entrada en la Jefatura.
- Porcentaje de consultas recibidas vía postal o telemática atendidas antes de 15 días.
- Resultados de los sondeos de satisfacción de los ciudadanos atendidos.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 20 días.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Carta de disculpas del Jefe Provincial de Tráfico comunicando al ciudadano las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.
- Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos se dirigirán a la Unidad responsable de la Carta.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Participando en los sondeos periódicos sobre la calidad de los servicios.
- Mediante los formularios de Quejas y Sugerencias, disponibles en la oficina
- Escritos presentados en el registro de entrada, por correo, fax o e-mail.
- Utilizando el Buzón de Sugerencias.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Jefatura Provincial de Tráfico de Ciudad Real
Jefe de Sección
Crta. Porzuna, nº 7
13071 Ciudad Real