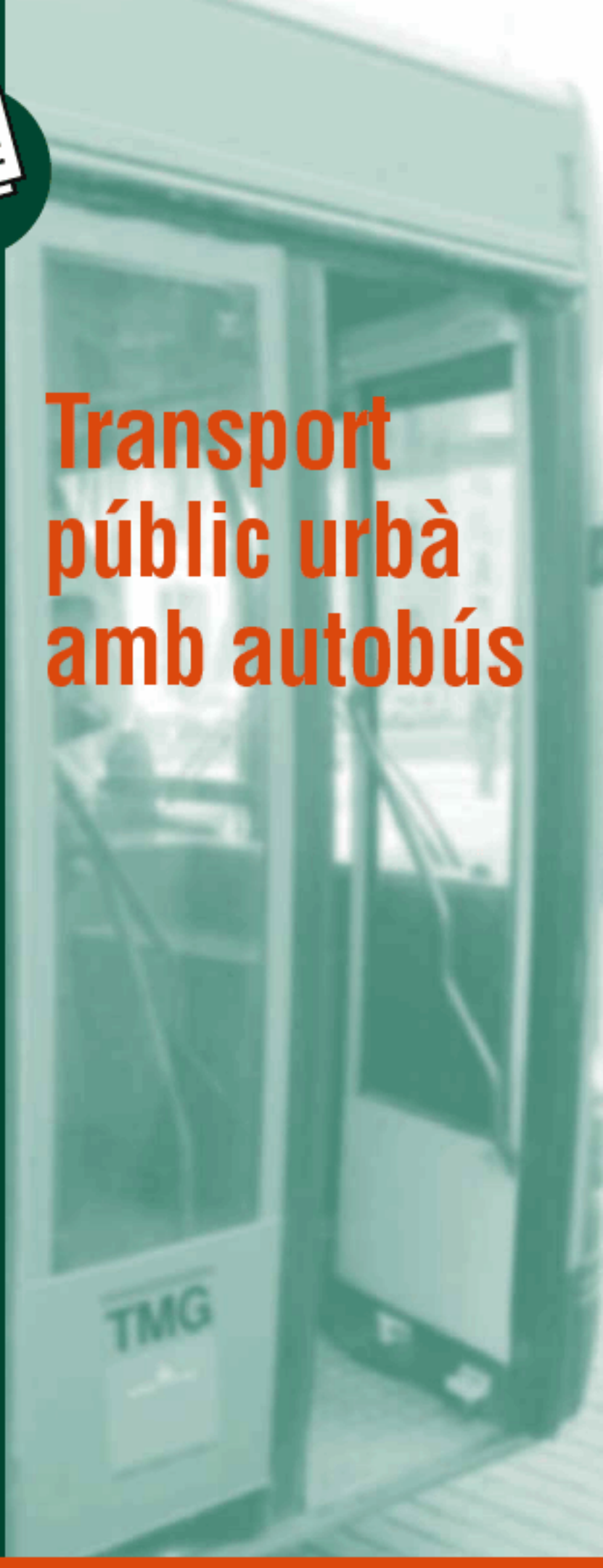
carta de serveis

Transport públic urbà amb autobús



Ajuntament de Girona

presentació

A l'Ajuntament de Girona presumim de ser un equip humà disposat a atendre i solucionar les demandes del conjunt de la ciutadania. Persones al servei de les persones, amb la voluntat de facilitar al màxim els imprescindibles tràmits que comporta viure en qualsevol col·lectivitat organitzada.

Des de fa anys hem estat fent un esforç per apropar els nostres serveis i fer-los accessibles a la ciutadania, sobre la base dels principis d'igualtat, transparència, participació, eficàcia i eficiència en la gestió. Aquest ha estat i és el nostre compromís en un marc ampli de treball per a la millora i el desenvolupament de la nostra ciutat.

La carta de serveis que ara us presentem vol contribuir a mantenir, i allà on sigui possible augmentar, el nivell de qualitat dels serveis que us estem oferint. Del vostre nivell d'exigència i de col·laboració en dependrà, sens dubte, la nostra voluntat de millora permanent.

Anna Pagans Gruartmoner
Alcaldessa de Girona

El servei de transport públic urbà amb autobús ha de contribuir a satisfer les necessitats de mobilitat de tots els ciutadans i les ciutadanes i col·laborar en la millora del medi ambient, l'accessibilitat i la qualitat de vida.

Amb els vostres suggeriments i la vostra col·laboració podrem millorar el servei, apropar-lo a les vostres necessitats, i junts contribuir a una mobilitat mes amable i segura a la nostra ciutat.

Isabel Salamaña Serra
Tinenta d'alcalde de Mobilitat i Coordinació Territorial

què fem?

La nostra feina consisteix a facilitar la mobilitat de les persones que es mouen per la ciutat de Girona, dissenyar la xarxa de transport urbà i gestionar amb eficàcia el servei d'autobusos que circulen per les línies de la ciutat.

què oferim?

- Línies regulars de transport públic properes als ciutadans i ciutadanes.
- Diferents modalitats de pagament adaptades a diferents usos del servei.
- Informació actualitzada de les línies mitjançant diversos canals (parades, web...).
- Adaptació dels horaris i freqüències de pas dels autobusos a les necessitats de la ciutadania.

com podeu accedir al nostre servei?

L'accés al servei es farà previ pagament del preu públic, excepte els i les menors de 4 anys i persones amb els carnets de gratuïtat: Bus 70, Bus 65 i Bus Social.

ajudeu-nos a millorar

Per millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos de qualitat:

- Respecteu els autobusos, les parades i la seva informació, perquè contribueixen en gran mesura a la qualitat del servei.
- Procureu portar l'import exacte del bitllet o de la recàrrega de la targeta multiviatge en pujar a l'autobús.
- Utilitzeu la targeta multiviatge, amb la qual obtindreu un descompte de fins al 50% de l'import d'un bitllet senzill.
- Adreceu els vostres suggeriments i/o queixes a la web de TMG: **www.ajuntament.gi/bus** o a la bústia d'avisos de l'Ajuntament de Girona: **www.ajuntament.gi/avisos**
- Amb aquesta finalitat també podeu utilitzar el telèfon d'informació **972 419 010** de l'Ajuntament de Girona.

Per una mobilitat sostenible: utilitzeu el transport públic!

el nostre compromís

1. Incentivar l'ús del transport públic per tal d'incrementar-ne el nombre d'usuaris i usuàries.
2. Oferir un tracte amable i respectuós.
3. Disposar del **100%** d'autobusos adaptats l'any 2011.
4. Millorar el grau de comoditat, confort i accessibilitat dels autobusos i les parades.
5. Anunciar els canvis programats de recorregut o d'horaris a les parades amb un mínim d'una setmana d'antelació.
6. Informar a través de la web sobre les incidències de darrera hora.
7. Contestar els suggeriments i queixes rebuts en un temps no superior a **3 setmanes**.

Informació d'interès:

www.ajuntament.gi/bus

- Ajuntament de Girona / Informació ciutadana:

  Telèfon: 972 419 010
  Horari: de dilluns a divendres de 8.00 a 19.00 h

- Ajuntament de Girona / Àrea de Mobilitat i Coordinació Territorial:

  Telèfon: 972 419 030
  Horari: de dilluns a divendres de 8.00 a 19.00 h

- Transports Municipals del Gironès SA. (TMG SA)

  Telèfon: 972 245 012
  Horari: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00
  i de 15.00 a 20.00 h