



Carta de serveis

Cementiri i serveis funeraris.

1. Identificació del servei

Denominació:	1640 Cementiri i serveis funeraris.
Descripció:	<p>El servei de cementiri consta de dues prestacions diferenciades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Servei de cementiri, pròpiament, que consisteix en l'enterrament de difunts en nínxols o bé en la col·locació d'urnes cineràries en columbaris. També inclou el trasllat de despulles a un altre nínxol, dins del mateix cementiri o a un altre. L'Ajuntament garanteix l'enterrament a tothom, fins i tot en els casos de manca de recursos.2. Serveis funeraris, que agrupen en tots els tràmits previs a l'enterrament:<ul style="list-style-type: none">• Preparació del difunt.• Obtenció de la llicència de sepultura.• Comunicació de la defunció a Registre Civil.• Coordinació amb la persona encarregada del cementiri per a la data d'enterrament.• Tramitació de la concessió de nínxol, en el cas que no es disposi prèviament de sepultura.• Opcionalment, tramitació davant d'altres organismes (Seguretat Social, Registre d'últimes voluntats, etc.), sempre amb la conformitat de la família.
Missió:	Oferir un servei de qualitat donant sepultura als cadàvers i despulles humanes, assessorant i gestionant les concessions.
Responsables:	<i>Regidoria:</i> Serveis Generals <i>Departament:</i> Serveis generals
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Telèfon:	935571714
Correu electrònic:	cementiri@elmasnou.cat



2. Prestacions

Denominació:	16400.00 Cementiri.
Descripció:	<p>La prestació comprèn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Obertura i tancament del cementiri per a l'accés del públic, manteniment i conservació dels elements comuns del recinte i adequació de les sepultures per a la inhumació o nova concessió.• Adequació i ornamentació floral per la festivitat de Tots Sants. Durant la temporada de Tots Sants (els 8 dies previs i el posterior a la festivitat, dia dels Difunts) s'amplia el nombre d'hores dedicades a l'ornamentació floral del recinte. <p>El cementiri municipal i les seves sepultures són béns de domini públic afectes al servei públic que els és propi.</p> <p>Les sepultures del cementiri municipal del Masnou es classifiquen en :</p> <ul style="list-style-type: none">• Nínxols, amb ossera o sense ossera.• Panteons.• Columbaris, espais destinats a guardar les urnes de cendres procedents d'incineracions de cadàvers. <p>L'ús de les sepultures es fa mitjançant règim de concessió administrativa, en el cas dels nínxols i columbaris. En el cas dels panteons, la concessió es refereix únicament al terrenys i la construcció és de titularitat privada i va a càrrec de la persona concessionària.</p>
Persones destinatàries:	Tota la ciutadania.
Ubicació:	Avinguda de Joan XXIII, 100 08320 El Masnou
Horari:	<ol style="list-style-type: none">1. Diumenges, durant tot l'any, de 09.30 a 13.00 hores.2. Dimarts i dijous:<ul style="list-style-type: none">• 1 d'octubre a 31 de març, de 15.00 a 18.00 hores.• 1 d'abril a 30 de setembre, de 16.00 a 19.00 hores.• Els dimarts i els dijous festius, de 09.30 a 13.00 hores.3. Agost. Horari especial:<ul style="list-style-type: none">• Dijous de 16.00 a 19.00 hores.• Diumenges de 09.30 a 13.00 hores.4. Tots Sants:<ul style="list-style-type: none">• Quatre dies anteriors a l'1 de novembre (Tots Sants), de 08.00 a 13.00 hores i de 15.00 a 18.00 hores.• Si un d'aquests dies és festiu, de 08.00 a 18.00 hores.• Dies 1 (Tots Sants) i 2 (Difunts) de novembre, de 08.00 a 18.00 hores.
Requisits d'accés:	Per l'accés al cementiri, cap en particular. Per l'accés a les sepultures, tenir-ne la titularitat d'una.
Documents a aportar:	Cap en particular.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	16400.01 Concessions de dret funerari (sepultures).
Descripció:	<p>Les concessions podran ser atorgades per l'enterrament immediat d'un cadàver, per al trasllat de restes des d'un nínxol adjudicat per període de 5 anys o per al dipòsit, tant en nínxols com en columbaris, de cendres procedents d'incineracions de cadàvers.</p> <p>Les sepultures (nínxols i panteons) seran denominades en forma adequada i numerades correlativament, quedant obligats els titulars a acceptar-ne el número que per ordre d'adjudicació els hi toqui; aquest ordre coincidirà amb el de numeració.</p> <p>El dret funerari s'adquireix per l'atorgament i concessió del títol del dret funerari i pel pagament de la taxa establerta en la corresponent Ordenança fiscal. Aquest atorgament es podrà efectuar:</p> <ul style="list-style-type: none">• A nom personal i individual, que serà el de la pròpia persona peticionària.• A nom de comunitats religioses o establiments benèfics o hospitalaris reconeguts com a tals per l'Administració, per a ús exclusiu de les persones membres, de les asilades o de les acollides.• A nom de corporacions, fundacions o entitats legalment constituïdes, de tipus social o benèfic, per a ús exclusiu de les persones membres.
Persones destinatàries:	Tota la ciutadania.
Ubicació:	Ajuntament del Masnou Passeig de Prat de la Riba, 1 08320 El Masnou
Telèfon:	93 557 17 14
Correu electrònic:	cementiri@elmasnou.cat
Horari:	De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Cal concertar cita prèvia.
Requisits d'accés:	No tenir la titularitat de cap altra sepultura al cementiri.
Documents a aportar:	Llicència de sepultura o certificat d'incineració.
Forma de prestació:	Indirecta.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	Sí
Ordenances:	<ul style="list-style-type: none">• Taxa de cementiri municipal.



Denominació:	16401.00 Serveis funeraris.
Descripció:	<p>Els serveis funeraris en el cementiri del Masnou són prestats per l'Ajuntament mitjançant una empresa concessionària.</p> <p>La prestació es basa en inhumacions, exhumacions, trasllat de restes i incineracions.</p> <p>La inhumació d'una d'urna de cendres pot fer-se en columbari o en nínxol, si ja se'n disposa d'un.</p> <p>Les exhumacions de cadàvers o restes cadavèriques que hagin de ser traslladades fora del cementiri municipal requereixen l'autorització prèvia del Departament de Sanitat de la Generalitat de Catalunya.</p> <p>Els tràmits són iniciats davant de l'empresa que presta els serveis funeraris per compte de l'Ajuntament.</p> <p>Les famílies que desitgin incinerar el difunt ho han de comunicar a l'empresa concessionària; el cementiri municipal del Masnou no disposa de crematori.</p>
Persones destinatàries:	Tota la ciutadania.
Ubicació:	Cabré Junqueras, S.A. (empresa concessionària). Carrer d'Aristòtil, 37 08304 Mataró
Telèfon:	93 741 53 70
Correu electrònic:	funeraria@cabrejunqueras.com
Lloc web:	https://www.cabrejunqueras.cat
Horari:	24 hores.
Requisits d'accés:	Cap en particular.
Documents a aportar:	Cap en particular.
Forma de prestació:	Indirecta.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	Sí

3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	<ul style="list-style-type: none">• Accedir lliurement i gratuïtament al cementiri en l'horari d'obertura establert.• Ser atès amb eficàcia i eficiència.• Rebre la informació bàsica necessària per utilitzar els serveis que s'ofereixen.• Disposar d'una sepultura en concessió sempre que no se'n tingui una altra en el cementiri municipal.• Traslladar les despulles de les seves persones difuntes a un altre nínxol o a un altre cementiri.• Formular queixes i suggeriments en relació amb els serveis i el seu funcionament, i obtenir-ne una resposta en els terminis establerts.• Ser enterrat en morir.
Deures:	<ul style="list-style-type: none">• Disposar en tot moment del títol de concessió i presentar-lo sempre que l'Ajuntament ho requereixi.• Mantenir en bon estat de neteja el nínxol del qual se n'és concessionari.• Satisfer les taxes fiscals anuals en concepte de manteniment del cementiri.



4. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat: La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

Canals de participació: El cementiri i els serveis funeraris del Masnou posen a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de queixes i suggeriments i la realització d'enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.

Vies de reclamació: Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compromisos:

- 01 Millorar la capacitat d'admissió del cementiri.
- 02 Mantenir el cementiri en un estat de neteja i decoració floral excel·lent.
- 03 Garantir uns serveis funeraris de qualitat.
- 04 Oferir un tracte personalitzat a les persones i famílies usuàries.

Objectius generals:

- 01 Assolir una disponibilitat del 2% de les sepultures inventariades.
- 02 No rebre cap queixa de persones visitants i usuàries en relació amb la neteja i la decoració floral del cementiri.
- 03 No rebre cap queixa pels serveis funeraris prestats.
- 04 No anul·lar més d'un 5% de les cites prèvies sol·licitades en relació amb el servei de cementiri.



5. Normativa específica del servei

Estatal:

- Decret 2263/1974, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria (BOE 197, 17/08/1974, darrera modificació: 03/12/2014).
- Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques (BOE 264, 04/11/2003).
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (BOE 236, 02/10/2015).
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic (BOE 236, 02/10/2015).
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garanties dels drets digitals (BOE 294, 06/12/2018).

Autonòmica:

- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals (DOGC 1076, 02/12/1988).
- Llei 2/1997, de 3 d'abril, sobre serveis funeraris (DOGC 2370, 14/04/1997).
- Decret 297/1997, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria (DOGC 2528, 28/11/1997).
- Decret 209/1999, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula, amb caràcter supletori, els serveis funeraris municipals (DOGC 2946, 05/08/1999).

Municipal:

- Ordenança general de serveis funeraris de l'Ajuntament del Masnou, aprovada pel Ple de l'Ajuntament en data 19 de febrer de 1998 (BOPB 75, 29/03/1999)
- Reglament del cementiri municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament en data 28 de maig de 1982.
- Ordenança fiscal de la taxa del cementiri municipal.

6. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant: Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.

Compensacions en cas d'incompliment: En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

Data d'aprovació:

Seguiment: Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei. La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.

Revisió: Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.

També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.