

Cementiri i serveis funeraris

1. Introducció

Denominació:

CEM01 Cementiri i serveis funeraris

Període:

Exercici 2020

Regidoria responsable:

SG - Serveis generals

Departament responsable:

20.10 - Secretaria i serveis generals

Descripció:

El servei de cementiri consta de dues prestacions diferenciades:

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:

- 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.

2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Actuació o prestació
16400.00	Cementiri.
16400.01	Concessions de dret funerari (sepultures).
16401.00	Serveis funeraris.



3. Dades bàsiques del servei

En la taula següent es presenten algunes de les dades més significatives en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2019	2020
16400.100	Superfície total del cementiri.	10.062	10.062
16400.101	Sepultures inventariades.	3.416	3.416
16400.102	Sepultures buides.	182	182
16400.200	Queixes en relació amb la neteja i la decoració floral del cementiri.	0	0
16400.300	Cites prèvies sol·licitades al servei de cementiri.	95	99
16400.301	Cites prèvies del servei de cementiri anul·lades per l'Ajuntament.	0	2
16401.100	Serveis funeraris prestats.	97	100
16401.101	Inhumacions realitzades.	97	99
16401.200	Queixes sobre els serveis funeraris.	0	0



4. Compromisos, objectius i resultats

Els objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Núm	Compromís	Num	Objectiu	Indicador	Objectiu	2019	2020	
01	Millorar la capacitat d'admissió del cementiri.	01	Assolir una disponibilitat del 2% de les sepultures inventariades.	Relació entre el nombre de sepultures buides i el nombre de sepultures inventariades.		5,33%	5,33%	●
02	Mantenir el cementiri en un estat de neteja i decoració floral excel·lent.	02	No rebre cap queixa de persones visitants i usuàries en relació amb la neteja i la decoració floral del cementiri.			0	0	●
03	Garantir uns serveis funeraris de qualitat.	04	No rebre cap queixa pels serveis funeraris prestats.	Nombre de queixes rebudes en relació amb els serveis funeraris durant l'any.		0	0	●
04	Oferir un tracte personalitzat a les persones i famílies usuàries.	03	No anul·lar més d'un 5% de les cites prèvies sol·licitades en relació amb el servei de cementiri.	Nombre de cites prèvies amb el servei de cementiri anul·lades pel propi Ajuntament, en relació amb el total de cites prèvies sol·licitades anualment.		0,00%	2,02%	●



5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Al servei del Cementiri i serveis funeraris no li consta que s'hagi registrat cap queixa o suggeriment durant l'any 2020, d'acord amb el protocol de 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.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

No s'ha fet cap enquesta de satisfacció als usuaris del servei.

6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

Tots els objectius s'han assolit satisfactòriament.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

El servei proposa modificar els següents errors materials detectats a la carta:

Apartat 1 "Identificació del servei":

1. Error material en el punt 2 del subapartat "Descripció". On diu: "2. Serveis funeraris, que agrupen en tots els tràmits previs a l'enterrament:", ha de dir: "2. Serveis funeraris, que agrupen tots els tràmits previs a l'enterrament:"
2. Modificar subapartat "Missió". On diu: "Ofereix un servei de qualitat donant sepultura als cadàvers i despulles humanes, assessorant i gestionant les concessions." ha de dir: "Ofereix un servei de qualitat donant sepultura als cadàvers i restes cadavèriques, assessorant als familiars i gestionant les concessions."

Apartat 2 "Prestacions", epígraf 01 "Cementiri":

1. Al primer paràgraf del subapartat "Descripció", en el segon punt, on diu "els 8 dies previs", ha de dir "els 4 dies previs".
2. Al tercer paràgraf del subapartat "Descripció", en el tercer punt, afegir al final "i de restes cadavèriques".
3. Al subapartat "Requisits d'accés", substituir "Per l'accés" per "Per l'ús".

Apartat 2 "Prestacions", epígraf 02 "Concessions de dret funerari (sepultures)":

1. Primer paràgraf del subapartat "Descripció". On diu: "per l'enterrament immediat" ha de dir "per a l'enterrament immediat"; al final, afegir "o restes cadavèriques".
2. Al subapartat "Ubicació", on diu "Passeig Prat de la Riba, 1" ha de dir "Carrer de Tomàs Vives, 4, 1er".
3. Al subapartat "Horari", on diu "Cal concertar cita prèvia" ha de dir "Per atenció presencial, cal concertar cita prèvia".

També cal rectificar l'error material en l'apartat "Objectius", en el 4t. objectiu general, canviant "sol·licitades" per "sol·licitades".

Conclusions i propostes de millora del servei:

Tenint en compte els resultats assolits, es proposen com acció de millora elaborar les enquestes de satisfacció del servei i passar-les als titulars de les concessions, per avaluar la qualitat del servei rebut.