

CARTA DE SERVEIS

CEMENTIRI

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

PRESENTACIÓ

El cementiri municipal garanteix als veïns i veïnes de la ciutat la gestió de les seves necessitats respecte de les inhumacions i/o incineracions dels difunts, així com d'altres serveis funeraris complementaris.

A Santa Coloma aquestes prestacions són responsabilitats de l'empresa Conste Concesiones Administrativas, SL, guanyadora de la licitació convocada en el seu dia per l'Ajuntament i aprovada pel Ple municipal. Els tècnics municipals dels Serveis Urbans són els encarregats de fer el seguiment i el control del contracte amb aquesta empresa, i de garantir el seu compliment i la qualitat del servei prestat.

D'altra banda, el treball que realitza l'empresa Conste, SL es complementa amb les prestacions que ofereixen les diferents funeràries privades que la ciutadania pot contractar en lliure concurrència per realitzar, entre d'altres serveis, els trasllats dels difunts al cementiri.



Índex

1. Identificació	5
2. Missió i valors	5
3. Serveis	6
4. Compromisos de qualitat	8
5. Compensacions en cas d'incompliment	8
6. Canals de participació	9
7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments	9
8. Normativa	9
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania	10
10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes	10

1. Identificació

Nom del Servei	Cementiri municipal. Serveis Urbans
Adscripció dins l'organigrama Municipal	Direcció de Serveis Territorials i Habitatge
Equip responsable	Esteve Serret i Escudé, responsable de l'empresa Cons-te Concesiones Administrativas, SL Rafael Vela Giménez, cap de Serveis Urbans Miquel Roig Roch, director de Serveis Territorials i Habitatge
Adreça	Carretera de la Roca S/N (Cementiri), Km. 4,65
Com arribar	TUSGSAL: autobús B:18 L9 Metro. Parada CAM ZAM
Horari	-Presencial: de dilluns a diumenge, de 8 a 18h. -Horaris especials una setmana abans de la festivitat de Tots Sants.
Telèfon	-Cementiri: 934 685 395 / 934 685 396 -Per emergències podeu trucar a qualsevol de les funeràries que operen a Santa Coloma o a la Policia Local.
Web / adreça electrònica	www.cementirisantacoloma.com eserret@cons-te.com

2. Missió i valors

La missió és garantir uns serveis funeraris de qualitat, prestats per un equip humà proper, amb sensibilitat i respecte vers els usuaris i usuàries del cementiri, per tal que els difícils moments pels que passen els visquin amb serenitat i benestar.

Els valors són el respecte, la professionalitat, l'experiència, la disposició envers les persones usuàries, l'ètica i la responsabilitat.

3. Serveis

Els serveis funeraris s'ofereixen amb la intervenció dels següents agents responsables:

3.1 Serveis Urbans de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

Aquest Servei municipal és l'encarregat de les següents funcions:

- Contractar l'empresa externa encarregada de gestionar el cementiri i vetllar pel compliment de les condicions del contracte.
- Elaborar plans directors per donar continuïtat de futur al servei del cementiri.
- Aprovar el Reglament dels serveis funeraris.
- Aprovar el Reglament del cementiri.

Destinatari/àries: Ciutadania
Com sol·licitar el servei: A través dels diferents canals de contacte amb els Serveis Urbans de l'Ajuntament, ubicats a la Plaça Olimpo, 3. Horari d'atenció al públic de 9 a 14 h, tel. 934 624 000. Correu electrònic: velagr@gramenet.cat

3.2 Empresa Cons-te, Concessions Administratives, SL

Aquesta empresa ha estat contractada per l'Ajuntament per gestionar el cementiri municipal. Els serveis que ofereix són els següents:

- Gestió i concessió de sepultures:
 - adjudicació
 - renovació de concessions
 - canvi de titularitat
 - designació de beneficiaris de concessions
 - duplicats
 - renunciacions
 - retrocessions de sepultures
- Autoritzacions i llicències:
 - entrada i sortida d'elements decoratius al recinte, etc.
- Consulta i cerca de persones difuntes
- Atenció, acompanyament i orientació:
 - assessorament en la comercialització d'urnes
 - reliquiàries, marbres i altres complements
 - jardineria i neteja de sepultures a petició de les persones interessades
 - arranjamant i rehabilitació de sepultures
 - comiats en oratori
- Enterrament de cadàvers
 - nínxols

- tombes
- mausoleus
- panteons

- Enterrament de cendres
 - columbaris
 - a la pròpia sepultura

- Cremació de cadàvers i restes

- Exhumació de cadàvers i restes
 - Reducció de restes a petició familiar.
 - Exhumació d'ofici i/o per ordre judicial.
 - Venda de caixes de zinc, bosses de restes i arques d'exhumació.

- Conservació, manteniment i neteja del cementiri

- Guardia, custòdia i manteniment de les instal·lacions

- Oratori

Tots aquests serveis s'ofereixen segons les tarifes aprovades per l'Ajuntament (veure web municipal).

Destinatari/àries	Ciudadania
Com sol·licitar el servei	A través dels diferents canals de contacte del cementiri municipal

3.3 Empreses funeràries que operen a Santa Coloma de Gramenet

L'Ajuntament disposa d'un registre de les empreses funeràries que operen a Santa Coloma de Gramenet. Són empreses privades que la ciutadania pot contractar lliurement en funció de l'oferta comercial. Cada empresa ofereix, en major o menor mesura, els següents serveis en base als seus preus i tarifes comercials:

- Informació i assessorament
- Tramitació de certificats de defunció
- Contractació de productes i serveis
- Recollida, preparació i condicionament sanitari de la persona difunta.
- Trasllat de la persona difunta al destí escollit per la família com a domicili mortuori.
- Obtenció dels permisos i les autoritzacions necessàries
- Organització i realització de l'enterrament o incineració

Destinatari/àries	Ciudadania
Com sol·licitar el servei:	Cal posar-se en contacte amb les diferents funeràries que operen a la ciutat. Podeu consultar el registre de funeràries al web municipal

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Realitzar els tràmits administratius necessaris per lliurar la documentació a les persones usuàries, com a màxim, 4 mesos després de la inhumació.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	4 mesos i 15 dies	4 mesos	*	*
2	<p>Donar resposta a les queixes en un temps màxim de 30 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016, amb un objectiu anual de 15 dies. ▪ Modificat a 30 dies l'objectiu en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018. 	30 dies	40 dies	*	*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de participació ciutadana i govern obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Les queixes, suggeriments, consultes i agraïments s'hauran de dirigir a l'entitat prestadora del servei corresponent, ja siguin els Serveis Urbans, l'Empresa Cons-te SL i/o les diferents funeràries privades.

En qualsevol cas, l'Ajuntament, per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, s'ha dotat dels següents canals de contacte preferents:

- Les oficines ubicades al cementiri.
- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments. Disponible al web municipal
- Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

8. Normativa

- Llei estatal de policia sanitària mortuòria.
- Llei de 8 de juny de 1995, reguladora del registre civil.
- Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre del codi penal.

- Reglament municipal de cementiris.
- Ordenança fiscal 8.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Accedir lliurement i fer ús de les instal·lacions durant l'horari d'apertura del cementiri (lavabos, mobiliari, màquines de venda automàtica...), sempre respectant els serveis diaris.
- Accedir a la sepultura per a netejar-la i/o ornamentar-la.
- Realitzar tràmits administratius a l'oficina del tanatori.
- Manifestar les incidències i/o suggeriments per tal de registrar-les i atendre les persones amb correcció i diligència per part del personal del cementiri.

9.2 Responsabilitats

- La persona usuària té en tot moment l'obligació de respectar el ritus i costums de la resta de persones usuàries del servei.
- La persona usuària ha de col·laborar amb el manteniment de la integritat del recinte i les sepultures, així com de la neteja.
- Fer servir la titularitat de les concessions d'acord amb el que manifesta el contracte de concessió vinculant i segons el que disposa la Llei de policia sanitària mortuòria.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) L'oferta de serveis, 2) Els compromisos, indicadors i objectius, 3) Els drets i deures de la ciutadania i 4) Les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinença d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la responsable dels Serveis Urbans serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Nova redacció més complerta i aclaridora	Decret núm. 7041, de 20 de juliol de 2018	
2	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
3	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

Informació complementària a **www.gramenet.cat**