

## 4. CEMENTIRI

### Compromisos vigents a l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<b>Realitzar els tràmits administratius necessaris per lliurar la documentació a les persones usuàries, com a màxim, 4 mesos després de la inhumació.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	4 mesos i 15 dies <sup>(1)</sup>	4 mesos	3 mesos i 20 dies	4 mesos
2	<b>Donar resposta a les queixes en un temps màxim de 30 dies.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016, amb un objectiu anual de 15 dies.</li> <li>Modificat a 30 dies l'objectiu en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.</li> </ul>	30 <sup>(2)</sup>	40 <sup>(3)</sup>	20	10

■ Complert   
 ■ Incomplert   
 ■ No avaluat

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

La següent taula especifica informació complementària en relació als incompliments dels compromisos: causes, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Canvis de personal.	Per excés de temps	Automatització del procés.	Desembre 2017
(2)	Canvis de personal.	Per manteniment	Generació d'una planificació de manteniment	Juny 2018
(3)	Mala gestió dels recursos materials.	15 per reparacions	Establir un sistema de gestió de materials amb previsió i no sota demanda.	Desembre 2018