

CARTA DEL SERVEI DE CEMENTIRI

El Servei de Cementiris 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 altres serveis funeraris complementaris.

A Santa Coloma aquestes prestacions són responsabilitats de l'empresa Cons-te Concesiones Administrativas, SL, guanyadora de la licitació convocada en el seu dia per l'Ajuntament i aprovada pel Ple. Els tècnics municipals fan el seguiment i el control d'aquest contracte, tot garantint el seu compliment i la qualitat del servei.

D'altra banda, el treball que realitza l'empresa Cons-te, SL es complementa amb les prestacions que ofereixen les diferents funeràries privades, que els ciutadans/anes contracten en lliure concurrència, per realitzar els trasllats dels difunts fins al cementiri.

1. Identificació

Nom del Servei	Serveis Urbans: Cementiri
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme
Equip responsable	Esteve Serret i Escudé, responsable de l'empresa Cons-te Concesiones Administrativas, SL concesiones@cons-te.com Rafael Vela Giménez, cap de Serveis Urbans velagr@gramenet.cat Zaida Muxí Martínez, directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme muximz@gramenet.cat
Adreça	Carretera de la Roca s/n (Cementiri), Km. 4,65
Com arribar-hi	TUSGSAL: autobús B:18 L9 Metro. Parada CAM ZAM
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a dissabte de 8 a 18h. Diumenge de 8 a 18h. Horaris especials una setmana abans de la festivitat de Tots Sants.

Telèfon

934 685 395 / 934 685 396
Per emergències, fora d'horari, trucar a
Funerària Santa Coloma: 629 066 600

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 envers els usuaris i usuàries del Cementiri, tot contribuint a millorar els difícils moments que passen i els visquin amb comoditat i serenitat.

Els valors són el respecte, la professionalitat, l'experiència, la disposició envers els/les usuaris/àries, l'ètica i la responsabilitat.

3.Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

3.1 Cementiri

Tots els serveis que es presten dins del recinte del Cementiri Municipal:

- Gestió administrativa de les concessions administratives (canvi de nom, documentació sobre la concessió del nínxol).
- Neteja i manteniment del cementiri (inclou ram de paleta, neteja i jardineria).
- Guarda, vigilància i custòdia.
- Ornamentació (permisos i col·locacions).

Serveis amb la col·laboració dels serveis funeraris contractats per la família del difunt.

- Serveis d'inhumació i exhumació (enterraments).
- Incineració.
- Tanatori (sales de vetlla).
- Oratori.
- Floristeria.

Destinatari/s/àries Veïns i veïnes de Santa coloma de Gramenet o qualsevol altra persona que ho sol·liciti.

Com sol·licitar el servei Tots els serveis de Cementiri es poden sol·licitar de manera presencial, per telèfon i telemàticament a excepció del serveis administratius. Aquests s'han de realitzar de forma presencial aportant la documentació original a les oficines del Cementiri. Els serveis estan subjectes al pagament de les taxes municipals corresponents.

3.2 Funerari.

- Tanatopràxia.
- Gestió de les autoritzacions per realitzar la inhumació o incineració.
- Trasllat del/la difunt/a.

Destinatari/s/àries Qualsevol persona que sol·liciti el servei, mitjançant la taxa corresponent.

Com sol·licitar el servei Aquest servei el pot prestar qualsevol funerària privada amb la llicència corresponent.

4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Realitzar els tràmits administratius per lliurar la documentació administrativa com a màxim 4 mesos després de la inhumació.	% de desviació respecte dels 4 mesos	≤4 mesos
Donar resposta a les queixes en un temps màxim de 15 dies.	% de desviació respecte dels 15 dies	≤12 dies



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 la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>

Els mecanismes de participació i col·laboració de la ciutadania per a la millora del servei són:

- Valoració de la satisfacció ciutadana del servei: 200 enquestes sobre 900 serveis de tots tipus.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic [aquí](#).



En aquest tipus de servei s'haurà de tenir en compte si el servei és prestat pel Cementiri Municipal o per les funeràries privades per orientar la solució de la queixa.

- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic i/ o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa específica del servei

- 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 deures de la ciutadania

9.1 Drets

- Accedir lliurement i fer ús de les instal·lacions durant l'horari d'obertura del cementiri (lavabos, mobiliari, màquines de venda automàtica,...), sempre respectant els serveis diaris.
- Accedir a la seva sepultura per a la neteja i ornamentació.
- Realitzar tràmits administratius a l'oficina del tanatori.
- Manifestar les incidències i/o suggeriments per tal que es registrin i tenir una atenció amb correcció i diligència per part del personal del cementiri.

9.2 Deures

- L'usuari té en tot moment l'obligació de respectar els ritus i costums de la resta d'usuaris/àries del servei.
- L'usuari 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 d'acord amb el que disposa la Llei de Policia Sanitària Mortuòria.



10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Esteve Serret i Escudé, responsable de Cons-te.