

## CARTA DE SERVEIS DEL CEMENTIRI MUNICIPAL

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.

### 1. Identificació

Nom del Servei	Cementiri municipal. Serveis Urbans
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	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](http://www.cementirisantacoloma.com)  
[eserret@cons-te.com](mailto: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. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

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/s/àries

Ciudadania

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](mailto: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
  - renúncies
  - 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
  - reliquiaris, 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/s/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/s/àries Ciutadania

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 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.	Temps de realització dels tràmits administratius	≤4 mesos
Donar resposta a les queixes rebudes al cementiri en un temps màxim de 30 dies.	Temps de resposta de les queixes rebudes al cementiri	≤30 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 situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos en cap cas donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania envers 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

## **7. Formulació 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.
- 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 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'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 Deures

- 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. 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 i totalment modificada en el Ple municipal del dia 3 d'abril de 2018. 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 Conste.