



1. Introducció

Denominació:

CEM01 Cementiri i serveis funeraris

Període:

Exercici 2021

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 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	2020	2021
16400.100	Superfície total del cementiri.	10.062	10.062
16400.101	Sepultures inventariades.	3.416	3.416
16400.102	Sepultures buides.	182	165
16400.200	Queixes en relació amb la neteja i la decoració floral del cementiri.	0	1
16400.300	Cites prèvies sol·licitades al servei de cementiri.	99	84
16400.301	Cites prèvies del servei de cementiri anul·lades per l'Ajuntament.	2	1
16401.100	Serveis funeraris prestats.	100	101
16401.101	Inhumacions realitzades.	99	100
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	2020	2021	
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.	2,00%	5,33%	4,83%	●
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.	Nombre de queixes rebudes en relació amb la neteja i la decoració floral del cementiri.	0	0	1	●
03	Garantir uns serveis funeraris de qualitat.	03	No rebre cap queixa pels serveis funeraris prestats.	Nombre de queixes rebudes en relació amb els serveis funeraris durant l'any.	0	0	0	●
04	Oferir un tracte personalitzat a les persones i famílies usuàries.	04	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.	5,00%	2,02%	1,19%	●



5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

La queixa amb número d'expedient X2021013658 va ser formulada per la titular d'una concessió de dret funerari i es referia a la manca de manteniment de les façanes de nínxols, quant a la neteja i la pintura.

Es va encarregar un estudi tècnic per a l'avaluació de les mancances i deficiències en el cementiri, i en breu, es començaran les obres de reparació d'una de les illes de nínxols parcials, com a resultat parcial d'aquest estudi.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

No s'han fet enquestes de satisfacció.

6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

Els objectius han estat assolits de manera satisfactòria. L'única queixa rebuda ha donat lloc a una valoració tècnica de la situació del cementiri i s'hi està treballant per millorar-la.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

No se'n proposen.

Conclusions i propostes de millora del servei:

Al llarg de l'exercici 2022 es treballarà en l'elaboració d'enquestes de satisfacció, per aplicar-les en l'exercici 2023, i se n'estudiarà la seva distribució.