 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: CEM/2024
	Cementiri i serveis funeraris	Data: 15/01/2024
		Pàg.: 1 de 8

1. Identificació del servei

Denominació:

Cementiri i serveis funeraris

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.

Missió:

Oferir un servei de qualitat donant sepultura als cadàvers i restes cadavèriques, assessorant els familiars i gestionant les concessions.

Persones destinatàries:

Ciutadania en general.

Regidoria responsable:

100 - Alcaldia

Departament responsable:

200 - Secretaria i serveis generals

2. Accés al servei

Ubicació:

Veure prestacions.

Web:

<https://www.elmasnou.cat/serveis-i-tramits/cataleg-de-serveis/servei-cementiri>

Telèfon:


93 557 17 14

Correu electrònic:

cementiri@elmasnou.cat


Horari d'atenció al públic:

Veure prestacions.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	CEM/2024
	Cementiri i serveis funeraris	Data:	15/01/2024
		Pàg.:	2 de 8

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
16400.01	Cementiri.
16400.02	Concessions de dret funerari (sepultures).
16401.01	Serveis funeraris.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	CEM/2024	
	Cementiri i serveis funeraris		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	3 de 8

16400.01	Cementiri.
-----------------	-------------------

Descripció de l'actuació:

La prestació comprèn:

- Obertura i tancament del cementiri per a l'accés del públic, manteniment i conservació dels elements comuns del recinte i adequació de les sepultures per a la inhumació o nova concessió.
- Adequació i ornamentació floral per la festivitat de Tots Sants. Durant la temporada de Tots Sants (els 4 dies previs i el posterior a la festivitat, dia dels Difunts) s'amplia el nombre d'hores dedicades a l'ornamentació floral del recinte.

El cementiri municipal i les seves sepultures són béns de domini públic afectes al servei públic que els és propi. Les sepultures del cementiri municipal del Masnou es classifiquen en:

- Nínxols, amb ossera o sense ossera.
- Panteons.
- Columbaris, espais destinats a guardar les urnes de cendres procedents d'incineracions de cadàvers i de restes cadavèriques.

L'ús de les sepultures es fa mitjançant règim de concessió administrativa, en el cas dels nínxols i columbaris. En el cas dels panteons, la concessió es refereix únicament al terrenys i la construcció és de titularitat privada i va a càrrec de la persona concessionària.

Descripció de l'actuació:

Tota la ciutadania.

Ubicació:

Cementiri del Masnou
Avinguda de Joan XXIII, 100
08320 El Masnou

Telèfon:

935571714

Correu electrònic:

cementiri@elmasnou.cat

Horari específic:

1. Diumenges, durant tot l'any, de 09.30 a 13.00 hores.
2. Dimarts i dijous:
 - 1 d'octubre a 31 de març, de 15.00 a 18.00 hores.
 - 1 d'abril a 30 de setembre, de 16.00 a 19.00 hores.
 - Els dimarts i els dijous festius, de 09.30 a 13.00 hores.
3. Agost. Horari especial:
 - Dijous de 16.00 a 19.00 hores.
 - Diumenges de 09.30 a 13.00 hores.
4. Tots Sants:
 - Quatre dies anteriors a l'1 de novembre (Tots Sants), de 08.00 a 13.00 hores i de 15.00 a 18.00 hores.
 - Si un d'aquests dies és festiu, de 08.00 a 18.00 hores.
 - Dies 1 (Tots Sants) i 2 (Difunts) de novembre, de 08.00 a 18.00 hores.


Requisits d'accés:

Per l'ús del cementiri, cap en particular.
Per l'ús de les sepultures, tenir-ne la titularitat d'una.

Documents a aportar:

Cap en particular.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	No

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	CEM/2024	
	Cementiri i serveis funeraris		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	4 de 8

16400.02

Concessions de dret funerari (sepultures).

Descripció de l'actuació:

Les concessions podran ser atorgades per a l'enterrament immediat d'un cadàver, per al trasllat de restes des d'un nínxol adjudicat per període de 5 anys o per al dipòsit, tant en nínxols com en columbaris, de cendres procedents d'incineracions de cadàvers o restes cadavèriques.

Les sepultures (nínxols i panteons) seran denominades en forma adequada i numerades correlativament, quedant obligats els titulars a acceptar-ne el número que per ordre d'adjudicació els hi toqui; aquest ordre coincidirà amb el de numeració.

El dret funerari s'adquireix per l'atorgament i concessió del títol del dret funerari i pel pagament de la taxa establerta en la corresponent Ordenança fiscal. Aquest atorgament es podrà efectuar:

- A nom personal i individual, que serà el de la pròpia persona peticionària.
- A nom de comunitats religioses o establiments benèfics o hospitalaris reconeguts com a tals per l'Administració, per a ús exclusiu de les persones membres, de les asilades o de les acollides.
- A nom de corporacions, fundacions o entitats legalment constituïdes, de tipus social o benèfic, per a ús exclusiu de les persones membres.

Descripció de l'actuació:

Tota la ciutadania.

Ubicació:

Ajuntament del Masnou
Carrer de Tomàs Vives, 4, 1er
08320 El Masnou

Telèfon:

93 557 17 14

Correu electrònic:

cementiri@elmasnou.cat

Horari específic:

De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores.
Per atenció presencial, cal concertar cita prèvia.

Requisits d'accés:

No tenir la titularitat de cap altra sepultura al cementiri.


Documents a aportar:

Llicència de sepultura o certificat d'incineració.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Indirecta.	Sí

Ordenança fiscal:

Taxa de cementiri municipal.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	CEM/2024	
	Cementiri i serveis funeraris		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	5 de 8

16401.01	Serveis funeraris.
-----------------	---------------------------

Descripció de l'actuació:

Els serveis funeraris en el cementiri del Masnou són prestats per l'Ajuntament mitjançant una empresa concessionària. La prestació es basa en inhumacions, exhumacions, trasllat de restes i incineracions. La inhumació d'una d'urna de cendres pot fer-se en columbari o en nínxol, si ja se'n disposa d'un. Les exhumacions de cadàvers o restes cadavèriques que hagin de ser traslladades fora del cementiri municipal requereixen l'autorització prèvia del Departament de Sanitat de la Generalitat de Catalunya. Els tràmits són iniciats davant de l'empresa que presta els serveis funeraris per compte de l'Ajuntament. Les famílies que desitgin incinerar el difunt ho han de comunicar a l'empresa concessionària; el cementiri municipal del Masnou no disposa de crematori.

Descripció de l'actuació:

Tota la ciutadania.

Ubicació:

Cabré Junqueras, S.A. (empresa concessionària).
Carrer d'Aristòtil, 37
08304 Mataró

Telèfon:

93 741 53 70

Correu electrònic:

funeraria@cabrejunqueras.com

Web:

<https://www.cabrejunqueras.cat>

Horari específic:

24 hores.


Requisits d'accés:

Cap en particular.

Documents a aportar:

Cap en particular.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Indirecta.	Sí

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	CEM/2024	
	Cementiri i serveis funeraris		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	6 de 8

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Accedir lliurement i gratuïtament al cementiri en l'horari d'obertura establert.
- Ser atès amb eficàcia i eficiència.
- Rebre la informació bàsica necessària per utilitzar els serveis que s'ofereixen.
- Disposar d'una sepultura en concessió sempre que no se'n tingui una altra en el cementiri municipal.
- Traslladar les despulles de les seves persones difuntes a un altre nínxol o a un altre cementiri.
- Formular queixes i suggeriments en relació amb els serveis i el seu funcionament, i obtenir-ne una resposta en els terminis establerts.
- Ser enterrat en morir.

Deures:

- Disposar en tot moment del títol de concessió i presentar-lo sempre que l'Ajuntament ho requereixi.
- Mantenir en bon estat de neteja el nínxol del qual se n'és concessionari.
- Satisfer les taxes fiscals anuals en concepte de manteniment del cementiri.

Canals de participació:

El cementiri i els serveis funeraris del Masnou posen a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de queixes i suggeriments i la realització d'enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius	Fita
Augmentar la capacitat de resposta.	16400.01.001 Assolir una disponibilitat del 2% de les sepultures inventariades.	2,00%
Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.	16400.00.004 No anul·lar més d'un 5% de les cites prèvies sol·licitades en relació amb el servei de cementiri.	5,00%
Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	16400.00.002 No rebre cap queixa de persones visitants i usuàries en relació amb la neteja i la decoració floral del cementiri.	0
	16401.00.003 No rebre cap queixa pels serveis funeraris prestats.	0

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

Vies de reclamació:


Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	CEM/2024
	Cementiri i serveis funeraris	Data:	15/01/2024
		Pàg.:	7 de 8

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:


- Decret 2263/1974, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria (BOE 197, 17/08/1974, darrera modificació: 03/12/2014).
- Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques (BOE 264, 04/11/2003).
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (BOE 236, 02/10/2015).
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic (BOE 236, 02/10/2015).
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garanties dels drets digitals (BOE 294, 06/12/2018).

Normativa autonòmica:

- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals (DOGC 1076, 02/12/1988).
- Llei 2/1997, de 3 d'abril, sobre serveis funeraris (DOGC 2370, 14/04/1997).
- Decret 297/1997, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria (DOGC 2528, 28/11/1997).
- Decret 209/1999, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula, amb caràcter supletori, els serveis funeraris municipals (DOGC 2946, 05/08/1999).

Normativa municipal:

- Ordenança general de serveis funeraris de l'Ajuntament del Masnou, aprovada pel Ple de l'Ajuntament en data 19 de febrer de 1998 (BOPB 75, 29/03/1999)
- Reglament del cementiri municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament en data 28 de maig de 1982.
- Ordenança fiscal de la taxa del cementiri municipal.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	CEM/2024	
	Cementiri i serveis funeraris		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	8 de 8

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:

L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent.

Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament.

Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta.

Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar.

El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.

Revisió de la carta:

Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.

Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:

Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Número d'expedient:	Data d'aprovació:	Data de publicació al BOPB:	Data d'entrada en vigor:
X2023003849	5/1/2024	05/01/2024	5/1/2024