

## 1. Identificació del servei

Denominació:

### Cementiri i serveis funeraris

Regidoria responsable:

2020 - Serveis generals

Departament responsable:

SG - Serveis generals

## 2. Actuacions o prestacions incloses a la carta de serveis

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

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

## 3. Dades bàsiques relacionades amb el servei





A la taula següent es presenten les variables i els indicadors més significatius en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2022	2023
16400.01	Cementiri.		
16400.01.100	Superfície total del cementiri.	10.062	10.062
16400.01.200	Queixes en relació amb la neteja i la decoració floral del cementiri.	2	1
16400.01.300	Cites prèvies sol·licitades al servei de cementiri.	118	86
16400.01.301	Cites prèvies del servei de cementiri anul·lades per l'Ajuntament.	0	0
16400.02	Concessions de dret funerari (sepultures).		
16400.02.101	Sepultures inventariades.	3.416	3.416
16400.02.102	Sepultures buides.	164	174
16401.01	Serveis funeraris.		
16401.01.100	Serveis funeraris prestats.	115	79
16401.01.101	Inhumacions realitzades.	107	77
16401.01.200	Queixes sobre els serveis funeraris.	0	0

Codi	Indicador	2022	2023
16400.01	Cementiri.		
16400.01.001	Queixes en relació amb la neteja i la decoració floral del cementiri.	2	1
16400.01.002	Cites prèvies amb el servei de cementiri anul·lades.	0,00%	0,00%
16400.02	Concessions de dret funerari (sepultures).		
16400.02.001	Disponibilitat de sepultures	4,80%	5,09%
16401.01	Serveis funeraris.		
16401.01.001	Queixes en relació amb els serveis funeraris.	0	0

#### 4. Compromisos, objectius i resultats

Els compromisos i objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Comprom.	Objectiu	Descripció					
21		<b>Augmentar la capacitat de resposta.</b>					
	001	Assolir una disponibilitat significativa de les sepultures inventariades.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Relació entre el nombre de sepultures buides i el nombre de sepultures inventariades.	2,00%	4,80%	5,09%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
42		<b>Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.</b>					
	002	No anul·lar més d'un màxim de les cites prèvies sol·licitades en relació amb el servei de cementiri.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		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%	0,00%	0,00%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
90		<b>Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.</b>					
	001	Rebre un nombre màxim de queixes de persones visitants i usuàries en relació amb la neteja i la decoració floral del cementiri.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre de queixes rebudes en relació amb la neteja i la decoració floral del cementiri.	0	2	1		S'ha rebut una queixa. Amb tot, s'ha millorat respecte l'any 2022.
	001	Rebre un nombre màxim de queixes pels serveis funeraris prestats.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre de queixes rebudes en relació amb els serveis funeraris durant l'any.	0	0	0		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.

#### 5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

S'ha rebut una queixa en relació amb la neteja i la decoració floral del cementiri. En concret va ser una persona titular d'una concessió de dret funerari en relació amb la degradació de la paret que envolta el nínxol, de la qual està caient l'arrebossat. Va ser informada que al llarg de l'any 2023 començaria la segona fase de les obres de rehabilitació del cementiri, consistent en la reparació de les façanes de les illes més afectades, segons el resultat de l'estudi de diagnòsi encarregat per l'Ajuntament.

Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

No s'han fet enquestes de satisfacció.



## 6. Avaluació de la carta de serveis

Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

Els objectius han estat assolits satisfactòriament. L'única queixa rebuda ha estat contestada i, a dia d'avui, les obres de rehabilitació de les façanes més malmeses ja estan iniciades.

Propostes d'actualització d'objectius i d'indicadors:

No se'n proposen.

Propostes de modificacions al contingut de la carta de serveis:

No se'n proposen.

Propostes de millora del servei:

No se'n proposen.