

**SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS**

<b>Servei:</b>	CEMENTIRI MUNICIPAL
<b>Període:</b>	Gener - Desembre 2019

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Tramitacions i gestions de les sepultures	Donar resposta en 24 hores com a màxim, un cop lliurada pel titular tota la documentació necessària per realitzar les tramitacions i gestions.	Com a mínim, el 90% de totes les gestions administratives es faran dintre del termini de les 24 hores	Temps resposta	Menys 24 h.	1278 atencions/20 fora termini	98,40%	100%
Inhumacions i exhumacions	Realitzar les inhumacions de difunts i les exhumacions de restes el dia acordat amb els sol.licitants	Com a mínim, el 90% es compliran en el dia acordat amb el sol.licitant	% d'acompliment	Dia acordat	1613 serveis/5 incompliments	99,70%	100%
Neteja espais cementiri	Mantenir en bon estat de neteja i jardineria les zones comuns del cementiri	Volem assolir una valoració de les persones usuàries de les instal.lacions del cementiri igual o major a 4 sobre una puntuació màxima de 5	Puntuació obtinguda en les enquestes de satisfacció de les persones usuàries del servei	Igual o major a 4 sobre una puntuació de 5	4,79		100%
Co.locació de làpides	Col.locar làpides estàndars de marbre i complements de nova contractació en un termini no superior a 30 dies naturals des de la data de contractació	Com a mínim, el 90% de les comandes de làpides es farà dintre d'aquest termini	Termini de col.locació de làpides.	Menys 30 dies	De 214 serveis /66 incompliments	Han hagut 66 incompliments sobre un màxim de 21 que seria el 10%	76,68%