

# CARTA DE SERVEIS

---

## CEMENTIRI MUNICIPAL

---

*La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.*

*La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.*

Data d'aprovació: 19 de desembre de 2018

## 1. QUI SOM

---

Nom del servei	Cementiri Municipal
Societat gestora:	Societat municipal Funerària de Terrassa, SA
Àrea:	Economia, Finances Serveis Generals Govern Obert
Responsable polític	President de la societat
Responsable tècnic	Gerència de la societat

## 2. ON SOM

---

Adreça:	Carretera de Montcada, 789 08227 Terrassa
Telèfon:	937 869 400
Número gratuït d'assistència:	900 268 268
Web:	<a href="http://www.funerariaterrassa.cat">www.funerariaterrassa.cat</a>
Correu electrònic:	<a href="mailto:funeraria@terrassa.cat">funeraria@terrassa.cat</a>

### Altres oficines

#### **Centre d'atenció al visitant al Cementiri de Terrassa**

Adreça: Carretera de Montcada, 789. 08227 Terrassa

Telèfon: 937 854 243

Correu electrònic: [admccementiri-funeraria@terrassa.cat](mailto:admccementiri-funeraria@terrassa.cat)

#### Horari:

De dilluns a divendres : el 15 de juny al 15 de setembre (excepte agost) de 9 a 14 h i de 15 a 19h i del 16 de setembre al 14 de juny de 9 a 14h i de 15 a 17:30h

Mes d'agost, dissabte, diumenge i festius de 9 a 14 h

Tancat: 1 i 6 de gener, 25 i 26 de desembre

## 3. QUÈ FEM

---

### **Missió**

La nostra missió és informar i realitzar les gestions administratives relacionades amb les sepultures. Oferir el servei de manteniment de sepultures. Prestar tots els serveis vinculats amb les sepultures. Mantenir els espais comuns del cementiri en bon estat.

### **Serveis que oferim**

1. Obertura del recinte del cementiri els 365 dies en horari:

- Del 15 de juny al 15 de setembre de: 9:00 a 19:00
- La resta de dies de: 9:00 a 17:30 hores.

2. Totes les tramitacions i gestions de les sepultures:

- Designació de beneficiaris
- Canvis de titulars i beneficiari
- Pròrroga de dret funerari
- Renúncies de dret funerari

3. Diferents serveis com:

- Contractació de làpides i elements decoratius
- Contractació d'inscripcions
- Contractació de neteja i manteniment de sepultures
- Serveis d'inhumació i d'exhumació
- Servei col·locació de làpides i elements decoratius.
- Diverses alternatives per les cendres.
- Construcció de diferents sepultures

Tots aquests serveis resten sotmesos a les taxes de les ordenances fiscals o tarifes publicades a la web municipal.

#### **4. PER A QUI HO FEM**

---

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania. Als titulars de drets funeraris i llurs familiars.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
<p>Donar resposta en 24 hores com màxim, un cop lliurada pel titular tota la documentació necessària per realitzar les tramitacions i gestions.</p> <p>Com a mínim, el 90% de totes les gestions administratives es faran dintre d'aquest termini.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Temps de resposta.</li></ul>
<p>Realitzar les inhumacions de difunts i les exhumacions de restes el dia acordat amb els sol·licitants.</p> <p>Com a mínim, el 90% es compliran en el dia acordat amb el sol·licitant.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• % d'acompliment</li></ul>
<p>Mantenir en bon estat de neteja i jardineria les zones comuns del cementiri.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Puntuació obtinguda en les enquestes de satisfacció a les persones usuàries del servei.</li></ul>
<p>Col·locar làpides estàndards de marbre i complements de nova contractació en un termini no superior a 30 dies naturals des de la data de contractació.</p> <p>Com a mínim, el 90% de les comandes de làpides es farà dintre d'aquest termini.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Termini de col·locació de làpides</li></ul>

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

## 6. VOLEM MILLORAR

---

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

## Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments

- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les nostres oficines i també a les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines).  
<https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

## **7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

---

- Reglament del Servei de Cementiri Municipal de Terrassa BOP 240 de 6 d'octubre del 2000.
- Decret 297/1997 de 25 de novembre de la Generalitat de Catalunya, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria.
- Decret 2263/1974 de 20 de juliol, pel que s'aprova el Reglamento de Policía Sanitaria y mortuoria del Ministerio de Sanidad.
- Ordenança fiscal 3.30. Taxa per servei del Cementiri Municipal i Cremació

## **8. DRETS I DEURES**

---

### **DRETS**

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.

- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

## **DEURES GENERALS**

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

## **DEURES ESPECÍFICS**

Per millorar el servei cal la col·laboració i participació de tothom:

- ✓ Fer un bon ús de les instal·lacions.
- ✓ Respectar les sepultures alienes.
- ✓ Respectar les zones enjardinades.
- ✓ Utilitzar adientment els contenidors de recollida de residus i els WC públics.
- ✓ Utilitzar correctament, segons instruccions, les escales que es troben en els blocs de nínxols.

- ✓ Respectar l'horari d'entrada i de sortida del recinte.

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

---

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018.

El contingut es revisarà i actualitzarà 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.