

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	CEMENTIRI MUNICIPAL
Període:	Gener - Desembre 2023

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.	818 atencions/6 fora termini	99,00%	99%
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	1409 serveis	100,00%	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	Actualment aquest servei no es pot avaluar donat que s'ha modificat el tipus d'enquesta		
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 147 serveis / 57 incompliments	Han hagut 57 incompliments sobre un màxim de 15	61,22%

Es torna a parlar amb els proveïdors habituals per tal de fer complir el que està establert.	Durant aquest any es farà una nova licitació per tal d'evitar endarreriments en el lliurament de les làpides. Es modifica la carta de serveis i s'estableix el termini de col.locació de làpides en menys de 45 dies.
El model d'enquesta s'ha modificat i no contempla la valoració de la neteja dels espais del cementiri	S'elimina aquest compromís de la nova carta de serveis