



CARTA DE SERVEIS

CEMENTIRI MUNICIPAL





CARTA DE SERVEIS DEL CEMENTIRI DE SABADELL

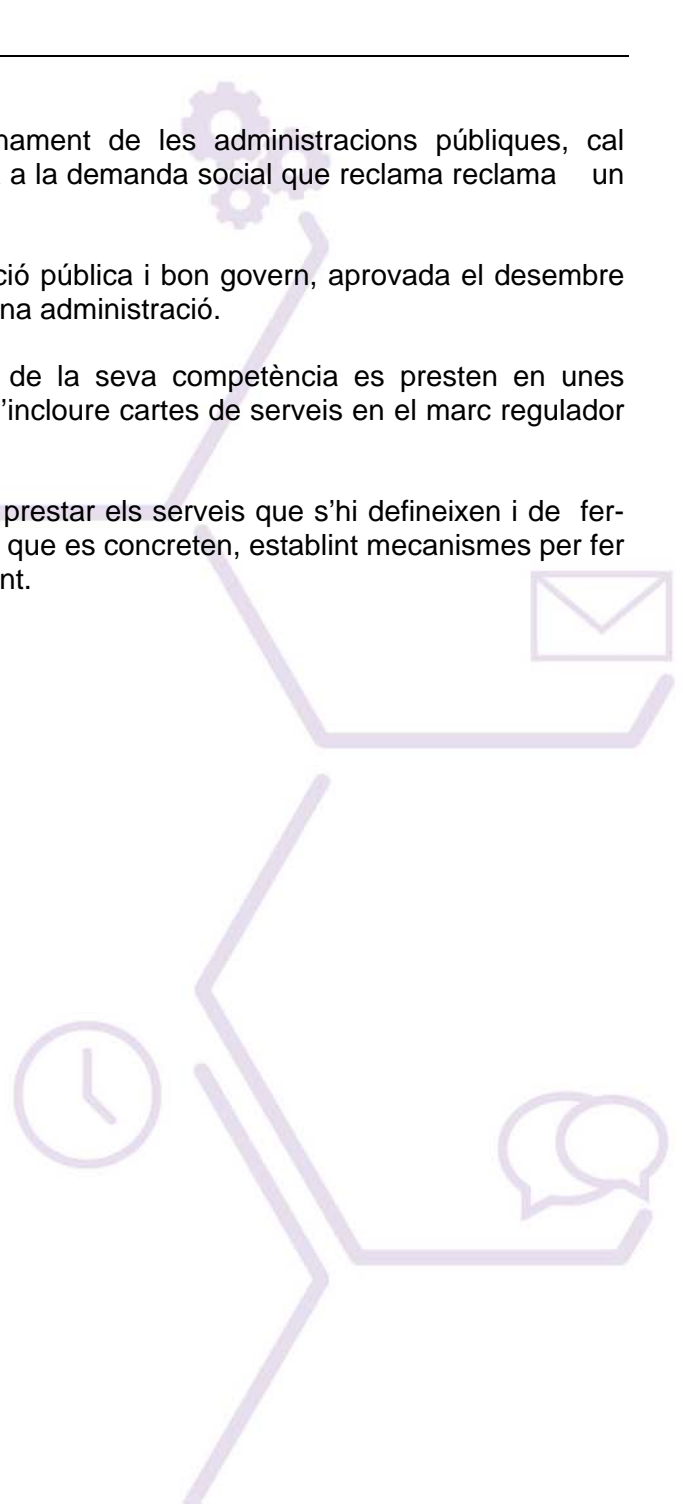
1. PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.





2. MISSIÓ I SERVEIS

- **Missió**

La nostra feina consisteix en oferir a la ciutadania i als usuaris del cementiri municipal un servei de qualitat juntament amb un tracte cordial i respectuós amb l'objectiu de facilitar al màxim el procés funerari i procurar una gestió acurada i eficient dels tràmits que se'n deriven.

- **Serveis**

Els serveis que es presten són els següents: gestió de les concessions de drets funeraris (adjudicació, renovació, transmissió i extinció) d'acord amb el Reglament del Cementiri; Servei d'inhumació, exhumació, trasllat de cadàvers, tractament de restes i cendres d'acord amb la normativa de policia mortuòria vigent; Conservació, manteniment i neteja dels elements comuns del Cementiri.

El serveis prestats en l'àmbit de la gestió del cementiri són portats a terme per l'empresa Torra SA en règim de concessió administrativa i en coordinació amb l'Ajuntament.

Plec de condicions tècniques: [perfil de contractant](#)



3. UNITAT RESPONSABLE

EL SERVEI DE SALUT

Horari d'atenció: laborables de dilluns a divendres de 9 a 14 h

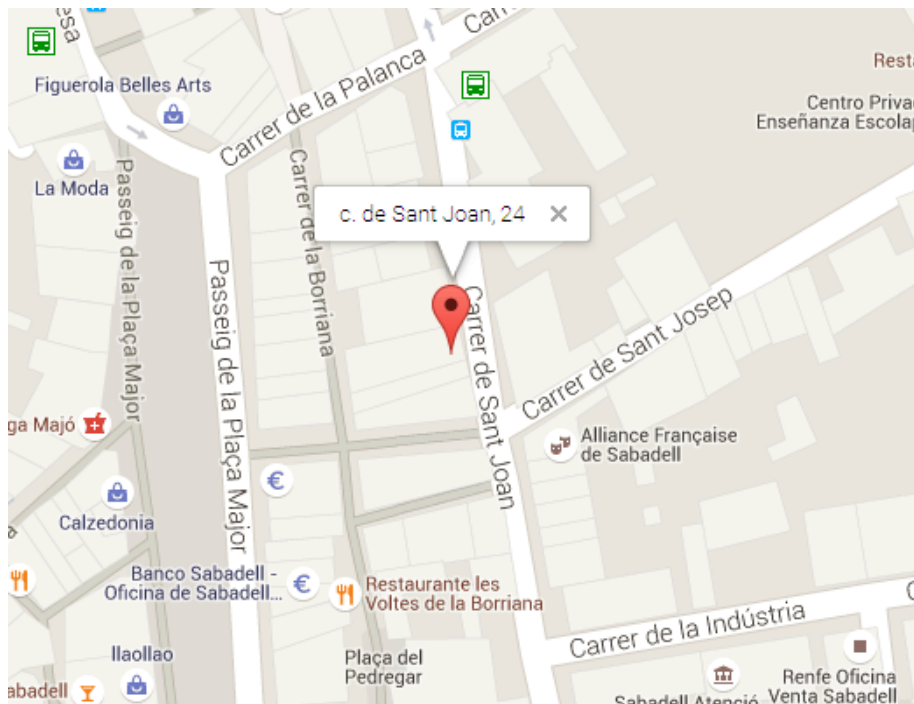
Carrer de Sant Joan, 24, 08202 de Sabadell

Telèfon: 937.453.145

Fax: 937.450.970

Adreça electrònica del servei de Salut: salut@ajsabadell.cat

Lloc web: <http://sabadell.cat/ca/salut>



- **Com arribar-hi:**

Autobusos urbans: (www.tus.es)

Parades properes :

- Alfons XIII L4 L5 L11 L44 L55 L80
- Dr. Robert L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55
- F.G.C. - Rambla L11 L80
- Les Valls L4 L5 L7 L10 L12 L44 L55
- Manresa L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55
- Mercat Central L4 L5 L7 L10 L12 L44 L55 F1 F2 F3 F4
- Sant Joan L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5
- Tres Creus L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5



- [Cementiri de Sabadell](#)

Carretera Antiga de Caldes, 5 Sabadell
Tel. 937.251.959

- [Departament de Cementiri \(atenció al públic i tràmits administratius -Torra, SA-\)](#)

Horari d'atenció: laborables de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h i de 15:00h a 17:00h
Ronda d'Orient, 67, 08203 Sabadell
Tel. 937.270.254 / 937.480.100



4. COMPROMISOS I INDICADORS

→ Mantenir en bon estat de neteja les zones comuns del recinte per oferir a la ciutadania una adequada prestació del servei

- Indicador: realitzar la neteja diària de tot el recinte

→ Procurar el bon estat de conservació i manteniment de les instal·lacions, les construccions i els espais comuns (llevat les unitats d'enterrament adjudicades en règim de concessió que resten a càrrec dels titulars del dret funerari).

Revisarem setmanalment i repararem els incidents detectats abans de 30 dies.

- Indicador1 : Nombre de revisions setmanals.
- Indicador2 : Nombre de reparacions fetes abans de 30 dies.

→ Mantenir l'arbrat i la jardineria del cementiri.

Realitzarem el manteniment de l'arbrat i la jardineria setmanalment.

- Indicador: nombre de actuacions setmanals de l'arbrat i la jardineria.

→ Disposar d'un ampli horari d'obertura al públic del Cementiri.

Obrirem el cementiri 10 hores diàries d'abril a octubre (9:00h a 19:00h) i 9 hores de novembre a març (9:00h a 18:00h).

- Indicador: dies i horaris d'obertura.

→ Realitzar les actuacions d'inhumació, exhumació, trasllat de cadàvers, restes i cendres amb el màxim de respecte, diligència i sensibilitat.

És farà sempre en el dia acordat amb la persona interessada.

- Indicador: nombre d'actuacions fetes en el dia acordat.

→ Realitzar els serveis del Cementiri amb el màxim de respecte, diligència i sensibilitat.

Màxim del 5% de queixes o reclamacions sobre el total de serveis efectuats.

- Indicador: sempre disponible a través del lloc web de l'ajuntament: percentatge de queixes o reclamacions sobre tots els serveis realitzats.



- Respondre amb celeritat les consultes, els suggeriments i les queixes (realitzades a través d'instància en qualsevol registre, per telèfon 010 o des de la pàgina web: www.sabadell.cat).

En contestarem el 95% abans de 30 dies.

- Indicador: percentatge de respostes fetes abans de 30 dies sobre el total de consultes suggeriments o queixes.

L'obtenció dels indicadors es realitzarà mitjançant de l'explotació de les dades que constin en el servei gestor.



5. VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes del servei poden adreçar-se a:

- **Adreça electrònica del servei:** salut@ajsabadell.cat
- **Instància** als **registres municipals**
- **Telèfon:** 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)
- **Lloc web:** www.sabadell.cat “[contacte](#)”
- **Adreça electrònica del servei transparència:** transparencia@ajsabadell.cat



6. DRETS I DEURES

A banda dels drets i deures de tots els ciutadans establerts a la normativa administrativa general, art. 35 de la Llei 30/92 i art. 30 de la Llei 26/201, el Reglament del Cementiri de Sabadell disposa els drets i deures dels usuaris del servei del cementiri municipal, document al qual poden tenir accés en la pagina web o sol·licitant el document en paper en les nostres oficines. No obstant, per a facilitar el seu coneixement es recullen tot seguit alguns d'ells, sense cap caràcter normatiu:

DRETS:

1. Podran inhumar-se en a les unitats d'enterrament del Cementiri de Sabadell disponibles, tots els finats residents dins el terme municipal i els que per indicació administrativa s'hagin d'enterrar..
2. Els i les titulars del dret funerari atorgat sobre les unitats d'enterrament gaudeixen de l'ús privatiu de la sepultura per a la inhumació de les restes o cendres del titular, dels seus familiars i de les persones amb qui l'uneixi qualsevol relació afectiva.
3. Es podran realitzar en el crematori de Sabadell totes les incineracions que es sol·licitin respecte qualsevol cadàver i restes humanes o cadavèriques de qualsevol procedència, en compliment de la normativa sanitària vigent.
4. La visita en el recinte es podrà realitzar, respectant les normes establertes a l'efecte, durant l'horari d'obertura al públic establert per l'Ajuntament d'acord amb la gestió del servei i podrà variar segons les circumstàncies i l'època del l'any. L'horari estarà exposat, mitjançant els indicatius corresponents, en lloc visible de les entrades principals.
5. Qualsevol persona, prèvia justificació d'interès legítim, podrà tenir accés a la informació continguda en els registres del cementiri, dins el marc de la normativa de protecció de dades de caràcter personal.
6. Qualsevol persona podrà tenir accés a la normativa i els reglaments que regulen la prestació dels nostres serveis així com a la diversa informació relativa als mateixos, principalment a través de la nostra pàgina web.
7. Qualsevol persona podrà realitzar a través del mitjans previstos els suggeriments, les reclamacions o les queixes que consideri pertinents, incloses les relatives a la present carta de serveis
8. Qualsevol persona interessada, en funció de la disponibilitat i normativa vigent podrà ser adjudicatari/adjudicatària de la concessió del dret atorgat sobre les unitats d'enterrament durant el termini fixat en el títol de la concessió que s'atorgui, amb la finalitat de procedir al depòsit de cadàvers i restes cadavèriques.
9. La titularitat del dret funerari atorgat en règim de concessió sobre les esmentades sepultures està exclòs de transacció privada i resta estrictament subjecta al règim de transmissió disposat en el Reglament del Cementiri municipal de Sabadell.



DEURES:

1. Dins el recinte del Cementiri i en l'espai exterior que l'envolta, les persones usuàries i visitants hauran de mantenir en tot moment el respecte adequat a la resta d'usuaris i visitants, així com a les edificacions, instal·lacions, sepultures, zones i espais del Cementiri municipal.
2. No està permesa la realització de cap mena de publicitat, activitat econòmica o gravacions, del recinte del Cementiri, llevat que expressament sigui autoritzada per l'Ajuntament. La realització de reportatges, fotografies, dibuixos i pintures del recinte o de les unitats d'enterrament requerirà en tot cas autorització de l'Ajuntament.
3. No és permès l'accés de vehicles de transport dins el recinte del Cementiri, excepte els vehicles del gestor del servei i els de les empreses funeràries. Els vehicles que transportin materials de construcció, requeriran autorització de la gestió del servei. En tots els casos, els propietaris dels vehicles que accedeixin dins el recinte, seran responsables dels danys que aquests puguin causar a l'equipament, les instal·lacions, les sepultures o qualsevol altre element del cementiri.
4. No està permès l'accés del públic a totes aquelles instal·lacions que estiguin reservades al personal del Cementiri. Igualment, el gestor del servei podrà impedir l'accés al recinte a aquelles persones o grups que, per la seva actitud, comportament o altres motius evidents, puguin pertorbar la tranquil·litat o alterar les normes de respecte adequat al recinte i als altres usuaris del Cementiri municipal.
5. Els titulars de les concessions del dret funerari estan obligats a la conservació del títol constitutiu de la concessió atorgada. En cas de deteriorament del títol, pèrdua o sostracció, caldrà que es sol·liciti l'expedició de duplicat, en el termini més breu possible de temps, d'acord amb allò disposat en el Reglament del Cementiri. L'acreditació del títol serà preceptiva per atendre les sol·licituds de prestació de serveis de cementiri i per autoritzacions d'obres.
6. Els i les titulars del dret funerari atorgat sobre les unitats d'enterrament resten obligats a mantenir en degudes condicions de seguretat i conservació la sepultura i són els responsables de la neteja dels elements de decoració que s'hi disposin i dels danys que puguin causar a tercers.
7. Serà obligatòria la col·locació de làpida en els nínxols atorgats en règim de concessió d'acord amb allò disposat en el Reglament del Cementiri municipal i només es podran col·locar en la unitat d'enterrament els elements ornamentals i simbòlics permesos.
8. Per a la utilització dels diferents serveis de cementiri, es preceptiu l'abonament dels drets econòmics corresponents als diferents conceptes i prestacions, de conformitat amb les disposicions establertes a tal efecte.



7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES APLICADES AL SERVEI

Taxes i preus públics:

- [Ordenança fiscal reguladora de les taxes per prestació del servei cementiri.](#)

Normes vinculades:

- [Decret 297/1997, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria.](#)
- [Reglament del Cementiri municipal de Sabadell aprovat pel Ple en data 18 de desembre de 2002.](#)
- [Serveis complementaris aprovats pel Ple de l'Ajuntament: \(1\) La venda i col·locació de làpides per a nínxols de nova construcció i la gravació de làpides \(2\) La neteja de les unitats d'enterrament.](#)
- [Plecs administratius reguladors de la concessió de la gestió del servei del cementiri.](#)
- [Contracte per a la gestió del servei del Cementiri Municipal.](#)



CARTA
DE SERVEIS

CEMENTIRI MUNICIPAL



Ajuntament
de Sabadell