

# CARTA DE SERVEIS DEL CEMENTIRI

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2016

Mantenir en bon estat de neteja les zones comuns del recinte.

**Realitzarem una neteja diària de tot el recinte.**

Nombre de dies obert a l'any: **366 dies**

Nombre de neteges realitzades a l'any en tot el recinte: **366 neteges puntuals i 100 neteges anuals a fons**

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.**

Nombre de revisions a l'any: **54 revisions de manteniment general. 12 revisions per a detectar fuites. 22 revisions de l'enllumenat.**

Nombre de d'incidents detectats a l'any: **6**

Nombre d'incidents reparats a l'any: **6**

Nombre d'incidents reparats abans de 30 dies: **6**

Mantenir l'arbrat i la jardineria del cementiri.

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

Nombre d'actuacions setmanals de l'arbrat i la jardineria a l'any: **54 actuacions**

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).**

**[Veure calendari adjunt](#)**

Realitzar les actuacions d'inhumació, exhumació, trasllat de cadàvers, restes i cendres de comú acord amb els i les sol·licitants.

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

Nombre d'inhumacions, exhumacions, trasllat de cadàvers, restes i cendres: **1.401**

Nombre d'actuacions realitzades en el dia acordat pel sol·licitant: **1.401**

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.**

Nombre de serveis efectuats a l'any: **1401 entre difunts, cendres i restes**

Nombre de queixes o reclamacions a l'any: **2**

Percentatge de reclamacions a l'any: **0,1%**

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](http://www.sabadell.cat) )

**En contestarem el 95% abans de 30 dies.**

Nombre consultes/suggeriments/queixes a l'any: **110**

Nombre consultes/suggeriments/queixes respostes abans de 30 dies: **87**

Percentatge de consultes/suggeriments/queixes contestades dins termini: **79,1%**