

CARTA DE SERVEIS DEL CEMENTIRI

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2017

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: 365 dies

Nombre de neteges a l'any: 365 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: 53 revisions de manteniment general. 11 revisions per a detectar fuites i 21 revisions d'enllumenat.

Nombre de d'incidents detectats a l'any: 4

Nombre d'incidents reparats a l'any: 4

Nombre d'incidents reparats abans de 30 dies: 4

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: 53 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: 1.399

Nombre d'inhumacions, exhumacions, trasllat de cadàvers, restes i cendres acordades amb la persona interessada: 1.399

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: 1.399 entre difunts, cendres i restes

Nombre de queixes o reclamacions a l'any: 1

Percentatge de reclamacions a l'any: 0,071 %

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:

<http://web.sabadell.cat/>)

En contestarem el 95% abans de 30 dies.

Nombre consultes/suggeriments/queixes a l'any: 77

Nombre consultes/suggeriments/queixes respostes abans de 30 dies: 59

Percentatge de consultes/suggeriments/queixes contestades dins termini: 76,6%