

CARTA DE SERVEIS DEL CEMENTIRI

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2018

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: **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: **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: **1.406**

Nombre d'inhumacions, exhumacions, trasllat de cadàvers, restes i cendres acordades amb la persona interessada: **1.406**

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: **1.406 entre difunts, cendres i restes**

Nombre de queixes o reclamacions a l'any: **3**

Percentatge de reclamacions a l'any: **0,2 %**

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.

Nombre consultes/suggeriments/queixes a l'any: **20**

Nombre consultes/suggeriments/queixes respostes abans de 30 dies: **13**

Percentatge de reclamacions contestades dins de termini: **65%**