



Diputació de Girona
Àrea d'Hisenda, Administració,
Promoció Econòmica i Cooperació Local
Assistència i Cooperació als Municipis



**Servei d'Assistència als Municipis
per a la Gestió de Cementiris
i Serveis Funeraris**

Carta de serveis



Diputació de Girona



Avís legal

Aquesta obra està subjecta a la llicència Creative Commons reconeixement 4.0 internacional. Se'n permet la còpia, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sempre que se n'esmenti el titular dels drets (Diputació de Girona).

Consulteu els detalls de la llicència a:
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>

1. Organització del servei

El Pla de Serveis d'Assistència per a la Gestió de Cementiris i Serveis Funeraris és un instrument del Servei d'**Assistència i cooperació als Municipis (Àrea d'Hisenda, Administració, Promoció Econòmica i Cooperació Local de la Diputació de Girona)** que té l'objectiu d'oferir als municipis, prioritàriament als de menys població i menys capacitat econòmica i de gestió, un servei integral, apropiat i de qualitat per gestionar els cementiris i serveis funeraris.

Aquesta Carta de serveis és l'instrument mitjançant el qual s'informa els usuaris sobre els serveis que s'ofereixen, sobre els compromisos de prestació d'uns serveis de qualitat i sobre els drets dels usuaris amb relació a aquests serveis.

2. Relació de serveis que es presten i identificació del responsable de la gestió

Els serveis que es presten estan recollits en el [Pla de Serveis](#) aprovat pel Ple de la Diputació de Girona. S'ofereixen diversos recursos:

- Econòmics: subvencions per a inversions municipals en cementiris.
- Tècnics i materials: inventari de cementiris, aplicació informàtica de gestió de cementiris, assessorament en l'àmbit de la gestió de cementiris i serveis funeraris i estudi de cementiris.
- Informatius: recull de normativa, models i documents rellevants per a la gestió de cementiris i serveis funeraris.
- Formació en l'àmbit de la gestió dels cementiris municipals i dels serveis funeraris.

El Servei d'Assistència i Cooperació als Municipis (Àrea d'Hisenda, Administració, Promoció Econòmica i Cooperació Local), dirigit pel seu cap, desenvolupa diferents tasques en matèria de serveis de gestió de cementiris i serveis funeraris:

- Publicar periòdicament la informació del cens de cementiris, serveis funeraris, tanatoris i crematoris de la demarcació, i mantenir-la actualitzada.
- Elaborar inventaris de cementiris, en funció de la disponibilitat, i supervisar els treballs d'inventari i estudis encarregats a empreses especialitzades.
- Tramitar les altes a l'aplicació informàtica GesCem de gestió de cementiris, formar els usuaris i oferir-los suport en la seva utilització.
- Fer el seguiment de les problemàtiques principals en l'àmbit dels cementiris i serveis funeraris per traslladar-les als ajuntaments i elaborar models dels documents amb més transcendència.
- Assessorar el personal tècnic i els càrrecs electes dels ajuntaments.
- Establir mecanismes de coordinació i treball en xarxa entre municipis.
- Gestionar les subvencions per a inversions municipals en cementiris.

3. Estàndards mínims de qualitat dels serveis desglossats i indicadors per avaluar-ne l'aplicació

<i>Estàndard de qualitat</i>	<i>Indicador</i>
Donar resposta a les consultes, peticions, queixes o suggeriments en un termini mitjà de 3 dies hàbils.	Temps de resposta mitjà
Mantenir l'índex de valoració de la satisfacció per sobre de 4 punts respecte a un total de 5.	Índex de valoració de la satisfacció

4. Condicions d'accés als serveis

Els destinataris del servei d'assistència als municipis per a la gestió de cementiris i serveis funeraris són els ens locals de la demarcació de Girona amb una població inferior a 20.000 habitants, si bé el servei també resta obert als de població superior sempre que es disposi de recursos suficients i això no condicioni ni limiti el servei a les entitats locals amb una població inferior.

Accés als serveis mitjançant:

- Presentació telemàtica (EACAT) del formulari de sol·licitud de recursos del servei, al qual s'ha d'adjuntar un annex per a cada cementiri si el servei demanat hi fa referència. Les sol·licituds rebudes es resolen trimestralment.
- Formalització de la inscripció a cursos, jornades i tallers per rebre formació.
- Creació de consultes i incidències al servei mitjançant el [Portal de suport en cementiris](#).

5. Mesures de correcció en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se n'analitzen les possibles causes i, si s'escau, s'implanten millores en els processos amb la finalitat d'evitar que l'incompliment es repeteixi.

En els casos en què l'usuari hagi presentat una queixa o reclamació:

- Se li fa arribar una explicació de les circumstàncies que han donat lloc a l'incompliment.
- Se l'informa de les mesures correctores que s'han dut a terme per evitar que es repeteixi el fet.
- Sempre que sigui possible, se li ofereix una alternativa.

6. Drets i deures dels usuaris

L'usuari té dret a:

- Ser atès amb celeritat i eficàcia.
- Ser tractat de manera amable i respectuosa.
- Formular queixes i suggeriments respecte al funcionament del servei.
- Tenir garantida la protecció de les dades personals lliurades.
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que es posen a l'abast de tothom.
- Obtenir resposta a les consultes i peticions

Els deures de l'usuari són:

- Respectar el personal que presta el servei.
- Respectar els altres usuaris del servei.
- Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin.
- Respectar l'horari del servei.
- Respectar les instal·lacions
- Els beneficiaris de subvencions, complir les obligacions que estableixen l'article 24 de l'Ordenança general de subvencions de la Diputació de Girona així com les bases específiques reguladores corresponents a cada convocatòria.
- Satisfer les taxes, si s'escau.

7. Règim econòmic

Els serveis es presten actualment de manera gratuïta. No obstant això, els costos que comporten o una part d'aquests es poden repercutir als beneficiaris mitjançant l'aplicació de la tarifa o preu que, si s'escau, s'aprovi.

8. Queixes i suggeriments

La Diputació de Girona posa a disposició dels usuaris el següent canal per enviar [suggeriments o queixes](#).

9. Vies d'orientació i d'informació sobre els serveis

Diputació de Girona > Àrea d'Hisenda, Administració, Promoció Econòmica i Cooperació Local > Assistència i Cooperació als Municipis > Gestió de cementiris i serveis funeraris

Pujada de Sant Martí, 4-5 - 17004 Girona

Horari: de dilluns a divendres de 8 a 15 h

Adreça electrònica: cementiris@ddqi.cat

Pàgina web: Diputació de Girona - [Servei d'Assistència als Municipis per a la Gestió de Cementiris i Serveis Funeraris](#)

Enllaç: [Portal de suport \(JIRA\)](#)