



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



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

Núm. 9, desembre de 2020

### Suport del Servei d'Assistència als Municipis per a la Gestió dels Cementiris i Serveis Funeraris

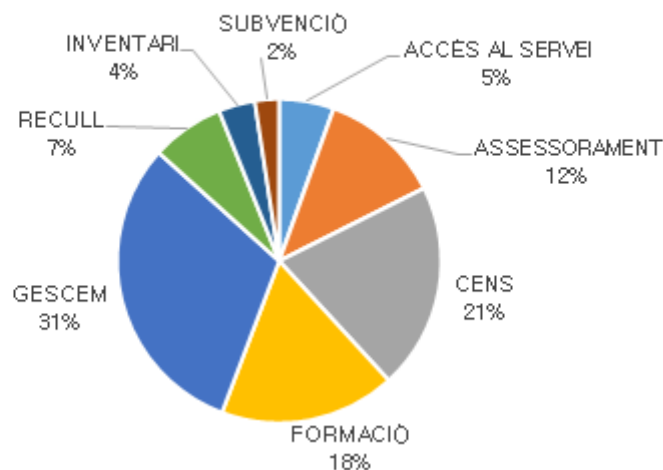
Des de la creació del Servei d'Assistència als Municipis per a la Gestió dels Cementiris i Serveis Funeraris, un gran nombre de municipis gironins han estat beneficiaris dels recursos que ofereix.



Almenys 22 ajuntaments han aprovat el reglament municipal del servei de cementiri seguint el Model elaborat pel Servei.

A banda de la prestació de recursos, al Servei s'han rebut 165 consultes referents als àmbits que consten en el gràfic següent:

## Temàtica de les consultes rebudes



### Novetats pel que fa al suport que ofereix el Servei

A partir d'aquest mes de desembre us oferim una nova eina de suport per a la gestió de peticions, consultes i altres tipus d'incidències, que permet el treball col·laboratiu, amb la finalitat de tractar-les i resoldre-les de manera àgil i eficient. Aquest gestor d'incidències no funciona amb el navegador Explorer, podeu utilitzar-ne qualsevol altre.

Tot seguit us expliquem com podeu accedir a aquesta nova eina i fer el seguiment de la tramitació de les incidències:

#### 1. Accés

- Des del [portal de suport de la Diputació de Girona](#).
- A la [web del Servei](#), trobareu l'enllaç d'aquesta nova eina de suport de cementiris.
- Els usuaris de [l'aplicació informàtica de gestió de cementiris GesCem](#) hi poden accedir directament des de la part superior del menú, clicant a Suport.

#### 2. Formulari d'entrada



Clicant a Petició / Consulta, accedireu al formulari, en el qual haureu d'indicar les vostres dades, el tipus d'ens, la comarca i el municipi al qual fa referència la vostra petició o consulta.

Tota aquesta informació ens ajudarà a classificar les incidències obertes i a fer-ne un seguiment a fi de generar millores en el suport que oferim des del Servei.

Al menú desplegable del Servei, haureu de seleccionar el recurs a què fa referència la vostra petició o consulta.

### L'assumpte

Una de les utilitats d'aquest sistema de gestió d'incidències està relacionada amb el camp Assumpte. Depenent del contingut que hi introduïu, trobareu una proposta d'articles informatius que us poden servir per resoldre els vostres dubtes sense necessitat d'obrir cap incidència.

El nombre i el contingut dels articles informatius s'aniran ampliant a mesura que s'utilitzi l'eina, i inicialment trobareu informació a partir dels dubtes més habituals que s'hagin adreçat fins al moment al Servei.

### 3. El seguiment

Al mateix enllaç des del qual accediu a l'eina, com a usuaris podreu fer el seguiment de l'estat de la incidència oberta, al menú superior, clicant a Sol·licituds.



### 4. La resolució

El personal del Servei treballarà perquè les consultes i peticions rebudes es resolguin amb la màxima agilitat. En aquest sentit, assumeix els objectius de qualitat següents:

1. **Respondre les peticions i consultes en el termini de 4 dies hàbils des de la seva creació.**
2. **Aconseguir una valoració mínima de 4 (sobre 5) en relació amb el suport rebut al tancament de les incidències.**

Per a la seva avaluació, es recolliran les dades i es publicaran anualment a la web i s'inclouran a la memòria del Servei.

**En què es diferencien el recurs d'assessorament tècnic que ofereix el Servei i aquesta nova eina de suport?**

RECURS	Assessorament tècnic	Suport cementiris
<b>Accés</b>	Cal sol·licitar-lo mitjançant la presentació del <u>formulari de sol·licitud de recursos al Servei</u> i esperar que es resolgui la concessió, la qual cosa es fa trimestralment.	Heu de seguir les instruccions d'aquest document per obrir una incidència al Servei.
<b>Contingut</b>	Inclou l' <u>elaboració d'un informe</u> dels tècnics del Servei en relació amb el tema plantejat o bé l' <u>execució de determinades tasques</u> de tractament de dades.	La resolució es produeix mitjançant un <u>correu electrònic en què es respon a la qüestió plantejada</u> i, si escau, s'hi adjunten documents de suport.
<b>Exemples</b>	La petició per introduir dades de titulars i difunts a l'aplicació informàtica GesCem o bé l'assessorament sobre normativa local en matèria de cementiris i serveis funeraris.	Consulta sobre el procediment que cal seguir per demanar un recurs del Servei, la resposta també inclourà el formulari de sol·licitud, les instruccions per presentar-lo i el pla de serveis on s'exposa el procediment que es dona al recurs.

