



AJUNTAMENT DE REUS

Ajuntament de Reus

Assessoria Jurídica

ANUNCI

El Ple de la Corporació, en data 22 d'octubre de 2021, va aprovar inicialment la modificació de la carta de serveis de Serveis Funeraris. L'esmentada carta es va sotmetre a informació pública mitjançant la publicació d'un anunci al Butlletí Oficial de la Província de Tarragona, de data 3 de novembre de 2021 (CVE 2021-09304) i al tauler d'edictes de la Corporació.

La modificació de la carta de serveis de Serveis Funeraris s'entén definitivament aprovada, al no haver-se formulat al·legacions i/o suggeriments durant el període d'informació pública.

El text íntegre de la carta de serveis dels Serveis Funeraris es publica en el present anunci, als efectes previstos a l'article 66 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals.

Contra aquesta aprovació definitiva es podrà interposar recurs contenciós administratiu, davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar des del dia següent al d'aquesta publicació, de conformitat amb els articles 10.1 b) i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa. Sens perjudici de l'esmentat, d'acord amb allò que preveu l'article 40.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment comú de les administracions públiques, es podrà interposar qualsevol altre recurs que s'estimi procedent.

Reus, a data de la signatura electrònica.

El secretari general,
per delegació de signatura

El cap de servei de l'Assessoria Jurídica
Josep Alberich Forns



CARTA DE SERVEIS: SERVEIS FUNERARIS

INFORMACIÓ GENERAL

- Objectius i finalitats del servei
- Dades identificatives de l'organització
- Serveis que s'ofereixen
- Recursos i mitjans a disposició del servei
- Canals de prestació del Servei, ubicació i dades de contacte
- Drets i Obligacions dels ciutadans en tant que usuaris dels serveis
- Normativa reguladora dels serveis prestats
- Tarifes dels serveis

COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

- Els compromisos
- Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis
- Mesures d'esmena i millora continuada
- Suspensió dels estàndards mínims de qualitat

MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS



- Informació General
 - Objectius i finalitats del servei

Els serveis funeraris tenen la condició de servei essencial d'interès general.

L'Ajuntament de Reus presta els serveis funeraris a través de l'empresa de capital íntegrament municipal, Reus Serveis Municipals SA, mitjançant la divisió "Serveis funeraris Reus i Baix Camp".

Serveis Funeraris de Reus i Baix Camp té com objecte la gestió, desenvolupament i explotació dels serveis funeraris en la seva concepció més àmplia, que inclou la gestió i explotació del Tanatori públic, del Cementiri Municipal de Reus i del Crematori, i la prestació de tots aquells serveis i subministraments de productes necessaris per a poder oferir una gestió integral de les necessitats de la ciutadania al respecte.

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp facilita a les famílies un servei indispensable, un servei no desitjat, de caràcter puntual, que es desenvolupa en un moment de molta sensibilitat. La implicació de l'Ajuntament de Reus, i del Consell Comarcal del Baix Camp, assegura que el més important serà sempre la satisfacció de les necessitats de la ciutadania.

- Dades identificatives de l'organització

NIF



AJUNTAMENT DE REUS

A43673839

Adreça postal

Plaça Pablo Picasso, 1
43204 Reus

Adreça fiscal

Plaça Mercadal
43201 Reus

Responsable de la Carta de Serveis:

Reus Serveis Municipals SA – Divisió de Serveis Funeraris Reus
i Baix Camp
sfreus@sfreus.cat

- Serveis que s'ofereixen

1.3.1 Serveis Funeraris

Gestions administratives

Es realitza la contractació i tramitació administrativa de tots els serveis que presta Serveis Funeraris Reus i Baix Camp.

Es personalitza el servei per tal de satisfer les necessitats i els desitjos de la família a l'hora de donar el destí final a la persona difunta, sigui cremació, inhumació o trasllat a qualsevol altre població, tant nacional com internacional. Igualment es fa la tramitació de les donacions d'òrgans i de cos amb finalitats d'estudi i investigació, complint els requisits de les entitats que realitzen aquestes activitats.

Serveis Indispensables.



- Atenció a les famílies de forma continuada 24 hores, 365 dies a l'any.
- Recollida del difunt en centres hospitalaris, residències o domicilis particulars. També en els casos d'intervenció judicial.
- Pràctica sanitària, tanatoestètica, tanatoplàstia i tanatopràxia dels difunts d'acord amb la voluntat de les famílies i la normativa sanitària mortuòria.
- Subministrament de fèretres.
- Servei de sala de vetlla o dipòsit en tanatori en adequades condicions higiènic-sanitàries.
- Servei d'atenció a les famílies durant la vetlla per tal de donar suport i atendre les necessitats de manera personalitzada.
- Organització de la cerimònia (religiosa o laica).
- Servei d'acompanyament a la cerimònia, tant a centres de culte com a les sales de Cerimònies del Tanatori o del Crematori.
- Tramitació de les llicències d'enterrament.
- Trasllat al destí final: local, nacional o internacional.

Serveis Complementaris

- Servei floral.
- Recordatoris.
- Cotxes d'acompanyament.
- Esqueles.
- Subministrament d'urnes cineràries i reliquiàries.
- Acompanyament musical.
- Condols electrònics.
- Suport al dol.
- Servei WIFI al Tanatori.
- Pantalles en sales de vetlla interactives que mostren visualment tots els records compartits per familiars i amics en la pròpia sala de vetlla per a realitzar un homenatge a la vida de l'ésser estimat.
- Suport audiovisual i emissió en streaming en les cerimònies.

Serveis Addicionals

- a) Sol·licitud de certificats literals de defunció.



- b) Petició de documents d'últimes voluntats.
- c) Assessorament en la tramitació de documentació per a cobraments de prestacions.
- d) Organització d'activitats culturals i promoció d'activitats històric-artístiques al Cementiri General de Reus.

1.3.2 Cementiri General

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp gestiona el Cementiri General de Reus.

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp, porta a terme totes les tasques que requereix la gestió i manteniment del Cementiri General de Reus i els serveis professionals vinculats als serveis que s'hi presten: inhumacions, reduccions, exhumacions i trasllats de restes i subministrament de fèretres i urnes per a trasllats així com el servei d'inhumació de cendres o el seu espargiment a la "*Font de les cendres*".

Alhora fem de gestor del llibre-registre on s'anoten totes les inhumacions i les exhumacions que es realitzen, amb especificació de la data de realització, del nom del difunt i del titular, del lloc concret d'inhumació i distinció de la causa de defunció

També es duen a terme serveis complementaris com canvis de làpides o serveis de neteja de sepultures.

1.3.3. Crematori.

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp gestiona el Crematori de Reus.

Els serveis bàsics de cremació són:



- L'organització del servei d'incineració de difunts i de restes cadavèriques.
 - Subministrament d'urnes cineràries i reliquiàries.
 - Servei de cremació.
 - Tractament i lliurament de les cendres als familiars.
 - Les tasques administratives necessàries per a la prestació del servei.
 - Creació de la documentació acreditativa de les cendres dels difunts.
 - L'atenció a les persones en el moment de la cremació. Les instal·lacions del crematori disposen d'una sala de cortesia per als familiars.
 - Registre de les cremacions realitzades al Crematori de Reus.
- Recursos i mitjans a disposició dels serveis

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp posa a disposició dels usuaris els següents recursos i mitjans.

- a) Capital humà: un equip humà professional, format i conscienciat amb l'atenció a les persones que sofreixen la pèrdua que suposa la mort d'un ésser estimat, familiar o amic. La plantilla està formada per persones amb experiència contrastada. Les diferents tasques incorporen perfils professionals diferents: persones d'atenció als usuaris, oficials funeraris, oficials de cementiri i personal administratiu.
- b) Centres de treball:
- a) Tanatori Municipal.
 - b) Cementiri General de Reus.
 - c) Crematori Municipal.
- c) Sales de Vetlla: es posa al servei de les famílies 8 sales de vetlla. Les sales de vetlla disposen d'un espai per rebre a familiars i amics, una estança amb



el túmul refrigerat, lavabo privat i telèfon per rebre trucades. Totes les sales de vetlla disposen de pantalles interactives que mostren visualment tots els records compartits per familiars i amics en la pròpia sala de vetlla per a realitzar un homenatge a la vida de l'esser estimat. Totes les sales compten amb una sortida a l'exterior. Estan dissenyades pensant en la comoditat de les persones. Disposen d'espais amplis on es pot seure i utilitzar el servei de WIFI. Les sales estan ubicades en dues alçades, es pot accedir per escales i ascensor. Durant l'estada al tanatori, les famílies estan sempre ateses per personal d'atenció al públic de les 8:00h a les 22:00h., tots els dies de l'any.

- d) Sales de cerimònies: es disposa de dues sales de cerimònia, una al Tanatori i una al Crematori, amb un aforament per a 100 persones assegudes a cadascuna. Aquests espais estan dissenyats per tal de poder donar servei a aquelles famílies que desitgin fer-hi la cerimònia de comiat al difunt. Aquesta sala està decorada de forma neutra que permet l'adaptació de la simbologia pròpia de cada creença religiosa o de cerimònies de caràcter laic. La sala de cerimònia del Tanatori disposa de suport audiovisuals i emissió en streaming en les cerimònies
- e) Aparcament: Darrera de l'edifici del Tanatori existeix una zona àmplia d'aparcament a disposició dels visitants i les famílies dels difunts.
- f) Vehicles:
- a) Quatre vehicles funeraris.
 - b) Dues furgonetes per a les recollides de difunts.
 - c) Un vehicle per acompanyar als familiars en cas de necessitar alguna gestió externa.
 - d) Dos vehicles de suport (un del cementiri).
 - e) Dos camions amb plataforma elevadora.
 - f) Dos carretons.
 - g) Dos vehicles elèctrics al cementiri per a les persones amb mobilitat reduïda.



- g) Cementiri General de Reus: 7,2 hectàrees de recinte tancat, que constitueix un bé de domini públic, amb diferents tipologies de sepultures de nova construcció o recuperades:
 - a) Nínxols.
 - b) Tombes.
 - c) Capelles.
 - d) Columbaris.
 - e) font de cendres.
- Crematori: construcció per a realitzar-hi els serveis de cremació, amb dos forns, una sala de cerimònies i una de cortesia.
 - Canals de prestació dels Serveis, ubicació i dades de contacte

Oficines de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp al Tanatori:

Plaça Pablo Picasso, 1

43201 Reus

Telèfon 977 750 422

Fax 977 751 242

Correu electrònic: info@sfreus.cat

Pàgina web: www.sfreus.cat

- Horari sales de vetlla del Tanatori:
Tots els dies de l'any de 8:00 hores a les 22:00 hores ininterrompudament.
- Horari d'atenció a les famílies:
Presencialment a les oficines del Tanatori i al telèfon 977 750 422, les 24 hores. Possibilitat de fer la gestió telefònicament o per videoconferència.



- Horari d'atenció per realitzar tràmits amb els concessionaris de cementiri, de les gestions derivades dels serveis de tanatori, cementiri, crematori o per a l'assessorament en els serveis addicionals (per segons quins tràmits cal sol·licitar cita prèvia).

De dilluns a divendres de 9 a 13 hores i de 16 a 19 hores.

Oficina de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp al Cementiri

Avinguda de la Pau, s/n

43206 Reus

Telèfon 977 341272

Fax 977 340700

- Horaris Cementiri:
De dilluns a dissabte:
 1. Matí 9.00 hores a 13.00 hores.
 2. Tarda 16.00 hores a 18:30 hores.Diumenges i festius:
 3. de 9.00 hores a 17.00 hores ininterrompudament.

Oficina de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp al Crematori

Avinguda de la Pau, s/n

43206 Reus

Telèfon 977 127502

Fax 977 127502

- Horari Crematori: variable en funció dels serveis. Atenció a les famílies a les oficines del Cementiri o del Tanatori.



- Drets i Obligacions dels ciutadans en condició d'usuaris dels serveis

Sense perjudici del que estableix la legislació reguladora del procediment administratiu, així com, de transparència i bon govern en la prestació del servei, es reconeixen els següents drets i obligacions a les persones usuàries dels serveis prestats per Serveis Funeraris Reus i Baix Camp:

Drets de les persones usuàries dels Serveis Funeraris Reus i Baix Camp:

- A rebre el servei funerari que precisa.
- A ser tractats amb consideració i respecte sigui quina sigui la nacionalitat, situació socioeconòmica, conviccions o creences, sense discriminació vers la persona difunta ni els familiars o cercles pròxims al difunt.
- Ser aconsellats, vetllant pels interessos de les persones usuàries.
- A ser tractats amb correcció i comprensió sense cap mena d'íntromissió en els assumptes familiars ni de la persona difunta ni dels cercles pròxims.
- A ser atès amb un servei de qualitat.
- A rebre un servei bàsic, de forma gratuïta, per a les persones que d'acord amb les indicacions de Serveis Socials així ho necessitin. En tot cas, el servei bàsic compren: recollida de persona difunta, subministrament de fèretre, dipòsit al tanatori fins a la inhumació en una sepultura del Cementiri General de Reus, per un termini de cinc anys.
- Al dret de secret professional del personal que l'atengui, inclús després de la prestació dels serveis.
- A preus establerts de forma clara i precisa, els quals es publicaran als portals web: www.sfreus.cat per les tarifes de serveis i www.reus.cat per a les taxes.
- Informació objectiva, veraç i digna, tant en contingut com en el mitjà o suport utilitzat.



- A disposar de sepultura en el moment d'una defunció en el cas que es desitgi inhumació.
- A consultar i obtenir resposta de totes les qüestions derivades de la prestació i funcionament del servei.
- A formular les reclamacions que consideri pertinents, en els termes establerts en la legislació, contra Reus Serveis Municipals SA - Serveis Funeraris Reus i Baix Camp.

Deures de les persones usuàries dels serveis prestats per Serveis Funeraris Reus i Baix Camp.

- Tractar amb respecte i deferència a les persones que l'atenguin.
 - Respectar i fer servir de forma correcta les instal·lacions de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp.
 - Abonar les taxes administratives o els imports de les factures resultants dels serveis prestats per Serveis Funeraris Reus i Baix Camp.
 - Mantenir i conservar les concessions administratives del Cementiri General de Reus.
 - Comunicar a Serveis Funeraris Reus i Baix Camp qualsevol incidència en les concessions administratives del Cementiri General de Reus.
 - Comunicar canvis d'adreça, de domiciliacions bancàries i les dades que siguin necessàries per a les concessions del Cementiri.
 - Proporcionar la documentació requerida pels serveis d'inhumació o cremació que presta Serveis Funeraris Reus i Baix Camp.
 - Proporcionar la documentació requerida pels tràmits de concessions i/o canvis de titularitat dels drets sobre les sepultures del Cementiri General de Reus.
- Normativa reguladora dels serveis prestats

Totes les gestions i serveis que realitza Serveis Funeraris Reus i Baix Camp es regeixen per l'Ordenança Municipal reguladora de la prestació de serveis funeraris de l'Ajuntament de Reus,



publicada al BOPT de 18 d'agost de 2012, número 192 (2012-09174).

Totes les tramitacions o serveis que es presten al Cementiri General de Reus es regeixen per l'Ordenança Municipal del Cementiri, de l'Ajuntament de Reus, publicada al BOPT de 18 d'agost de 2012, número 192 (2012-09175).

Altra normativa aplicable:

1. Llei 2/1997, de 3 d'abril, sobre serveis funeraris.
2. Decret 297/1997 de 25 de novembre pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria.

- Tarifes dels serveis

Les tarifes de cementiri es regulen pel que estableix l'Ordenança Fiscal núm. 14 de l'Ajuntament de Reus, reguladora de les prestacions patrimonials de caràcter públic no tributari pels serveis de cementiri.

Les tarifes de preus per als serveis funeraris, serveis complementaris de tanatori i de cementiri i serveis de cremació s'aproven pel Consell d'Administració de Reus Serveis Municipals, SA.

Les tarifes es publiquen a les webs: www.sfreus.cat i www.seu.reus.cat

- Compromisos de Qualitat i millora continuada
 - Els compromisos



L'Ajuntament de Reus i Serveis Funeraris Reus i Baix Camp volen expressar en aquesta Carta de Serveis la seva voluntat i màxim compromís de servir a les persones i a les famílies en relació als serveis que presta.

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp adquireix i fa públics de forma explícita els següents compromisos.

- **Qualitat:** Compromís amb la qualitat en la prestació del servei funerari a través d'un indicador estandarditzat. Entre les diferents sistemàtiques, Serveis Funeraris de Reus i Baix Camp ha triat l'NPS ("Net Promoter Score" – Puntuació Neta de Promotors). L'NPS és actualment el millor sistema de mesurament de la satisfacció dels clients, ja que és complet, objectiu, quantificat i conté tota la informació necessària per a millorar el servei.

El grau de satisfacció dels nostres usuaris es mesura a partir de la predisposició d'aquests a aconsellar els nostres serveis. És un sistema de mesurament de la qualitat percebuda reconegut per la seva exigència i aplicabilitat. La recollida de dades es duu a terme a través d'un sistema de trucades pel qual, dies després d'haver assistit a la família, un membre d'aquesta respon a una pregunta amb la que ha de valorar de 0 a 10 si aconsellarien o no els serveis de Serveis Funeraris de Reus i Baix Camp. Així, la distribució de puntuació que utilitza és la següent:

1. Promotors: persones que han contestat 9 o 10.
2. Passius: persones que han contestat 7 o 8.
3. Detractors: tots els altres, persones que han contestat entre 0 i 6.

Una vegada classificades les respostes, l'NPS es calcula com el percentatge de Promotors menys el percentatge de Detractors, és a dir:



$$NPS = \left(\frac{P}{n}\right) \times 100 - \left(\frac{D}{n}\right) \times 100$$

On

#P: Nombre de Promotors.

#N: Nombre de Passius.

#D: Nombre de Detractors.

n: Nombre de clients que responen les enquestes, és a dir,
#P+#N+#D.

El nostre objectiu és aconseguir que la nostra valoració estigui dins dels valors de la mitjana del sector. La valoració serà recollida per la mitjana del sector aportada per la plataforma Opinat.

La mitjana del sector es publicarà juntament amb el seguiment del compliment d'aquest indicador, al Portal de Transparència de Reus Serveis Municipals.

1. Identificació dels punts de millora. A partir de l'anàlisi de motius destacats a l'enquesta NPS podem concloure quin són els aspectes de la prestació del nostre servei més i menys valorats. Els motius valorats són els següents:

Tracte personal
Informació
Oferta de serveis / productes
Relatiu al preu
Floristeria
Cerimònia



Condicionament del difunt
Puntualitat
Instal·lacions

Compromís d'incrementar un 10% el percentatge de valoració dels 2 motius menys valorats pels detractors i passius de l'any anterior.

1. Formació personal Funerari (tanatori, crematori, cementiri): Serveis Funeraris de Reus i Baix Camp promourà formació específica per al personal funerari, com a mínim 100h a l'any en còmput global de la plantilla de personal funerari.

Forma de càlcul:

$$\frac{\text{Hores de formació específica promoguda l'any}}{100 \text{ hores compromeses}} \times 100$$

2. Formació personal d'Administració i contractació: Serveis Funeraris Reus i Baix Camp promourà formació específica per al personal d'administració i contractació, com a mínim 50h a l'any en còmput global de la plantilla d'administració i contractació.

Forma de càlcul:

$$\frac{\text{Hores de formació específica promoguda l'any}}{50 \text{ hores compromeses}} \times 100$$

3. Trasllat de restes dins del Cementiri: el trasllat de restes dins el Cementiri General de Reus no serà superior a 30 dies naturals, a comptar des de la data de la sol·licitud del servei, sempre i quant es compleixin els requisits legals per a la realització del trasllat.



Forma de càlcul:

$$\frac{N \acute{u}m .trasllatssol .licitatsdutsatermeenelterminiestablert}{N \acute{u}mtotalanualdetrasllatssol .licitatsdutsaterme} \times 100$$

(Aquests terminis poden variar en funció de les necessitats de les famílies. En els casos que la família necessiti un termini superior, la seva sol·licitud no es tindrà en compte en el còmput de compliment d'aquest compromís).

4. Trasllat de restes del Cementiri General de Reus a un altre cementiri: el trasllat de restes del Cementiri General de Reus a un altre cementiri no serà superior a 45 dies naturals, a comptar des de la data de la sol·licitud del servei, sempre i quant es compleixin els requisits legals per a la realització del trasllat.

Forma de càlcul:

$$\frac{N \acute{u}m .trasllatssol .licitatsdutsatermeenelterminiestablers}{N \acute{u}mtotalanualdetrasllatssol .licitatsdutsaterme} \times 100$$

(Aquests terminis poden variar en funció de les necessitats de les famílies. En els casos que la família necessiti un termini superior, la seva sol·licitud no es tindrà en compte en el còmput de compliment d'aquest compromís).

5. Serveis complementaris cementiri: el temps transcorregut entre la comanda del servei complementari (inscripcions, làpides, gerros, vidrieres) i la realització del servei no superarà els 30 dies naturals.

Forma de càlcul:



$$\frac{N \acute{u}m \text{ total de comandes finalitzades en el per \acute{i}ode}}{N \acute{u}m. \text{ total de comandes anual}} \times 100$$

6. Temps de resposta a les queixes formulades per escrit: Resposta a les queixes formulades en un termini màxim de 10 dies laborables, si no és necessari fer cap comprovació. En el cas d'haver de fer comprovacions el temps màxim serà 20 dies més.

Forma de càlcul:

$$\frac{n \acute{u}m. \text{ de queixes contestades dins del termini establert}}{n \acute{u}m \text{ total de queixes rebudes per escrit a l'any}} \times 100$$

7. Actes especials: Compromís de realització d'actes especials.

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp es compromet a realitzar com a mínim dos actes especials a l'any amb vocació de promoure el patrimoni, la cultura i la ciutat, en el marc de l'àmbit funerari i més enllà dels serveis oferts habitualment.

Aquests actes especials poden tenir com a objectiu donar a conèixer el patrimoni de la ciutat.

- Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp es compromet a avaluar permanentment els serveis que presta, per tal de poder-hi incorporar mecanismes de millora.



Serveis Funeraris Reus i Baix Camp publicarà a la seva web el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior, que també es publicaran en el Portal de Transparència.

Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es prendran en consideració les queixes i suggeriments dels usuaris, d'acord amb el que es preveu en l'apartat 4 d'aquesta carta.

- Mesures d'esmena i millora continuada del servei

Amb la finalitat de millorar de forma continuada la prestació del servei, Serveis Funeraris de Reus i el Baix Camp avaluarà els indicadors sobre el grau d'assoliment dels compromisos fixats en aquesta carta i, en funció dels resultats obtinguts, adoptarà les mesures correctores que en cada cas siguin necessàries.

Així mateix, i atenent el dret que tenen els usuaris dels serveis públics d'ésser consultats periòdicament sobre llur grau de satisfacció, Serveis Funeraris de reus i el Baix Camp podrà realitzar enquestes de satisfacció. El resultat de les enquestes es publicarà al Portal de Transparència.

Per altra banda, Serveis Funeraris de Reus i el Baix Camp aplicarà les mesures de correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims de qualitat establerts en aquest carta, ja siguin apreciats d'ofici pel propi servei, a partir dels seus indicadors, així com per les possibles queixes i/o suggeriments que es presentin per part de les persones usuàries i que, en tot cas, seran ateses.

Correspon a la persona titular del servei adoptar, en cada cas, aquestes mesures de reparació, les quals hauran de ser adequades, pertinents, proporcionades i tindran com a objectiu esmenar les deficiències detectades que hagin compromès els estàndards mínims de qualitat del servei, per tal de millorar la seva qualitat i eficàcia, sense que en cap cas suposin una excepció



al compliment de les obligacions previstes a la normativa vigent ni vulnerin el principi d'igualtat.

Les mesures correctores s'adoptaran en la major celeritat possible i es comunicaran d'acord amb el següent:

1. Si les persones usuàries afectades per l'incompliment són identificables, l'acció correctora els serà comunicada directament, a través del canal i mitjà de contacte disponible.
2. Si l'incompliment afecta una pluralitat indeterminada de persones, les mesures correctores es publicaran per mitjà de notícies o avisos en la pàgina web municipal.

Si l'incompliment té un caràcter sistemàtic i es comprova la insuficiència de les mesures correctores adoptades, es valorarà la conveniència de reformular el compromís adquirit amb la finalitat de mantenir un servei públic de qualitat.

- Suspensió dels estàndards mínims de qualitat

Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que afecten al normal funcionament del servei, es podran suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en aquesta carta i els drets directament derivats d'aquesta.

La suspensió es fa efectiva per resolució motivada de la regidoria delegada de l'àrea competent en matèria de serveis funeraris i cementiri.

La resolució de suspensió ha de determinar la causa que la motiva, i l'abast i les conseqüències de la suspensió. La durada de



la suspensió no es pot estendre, en cap cas, més enllà de la causa excepcional que la motiva i, si escau, del termini estrictament necessari per a remoure els obstacles o les afectacions ocasionats.

- Mecanismes de Comunicació interns i externs de la carta de serveis

La Carta de Serveis es pot consultar:

- Presencialment:
 - A les oficines del Tanatori Municipal (Pl. Pau Picasso, 1).
 - A les oficines del Cementiri General (Av. de la Pau s/n).
 - A l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus (Pl. Mercadal, 1).
- Telemàticament:
 - A la pàgina web de l'Ajuntament de Reus (www.reus.cat).
 - Al portal de transparència de l'Ajuntament de Reus (<https://transparencia.reus.cat>).
 - A la pàgina web de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp (www.sfreus.cat).
 - Al portal de transparència de Reus Serveis Municipals SA (<http://transparencia.reus.cat/reus-serveis-municipals>).
- Formes de participació de l'usuari en la millora de la prestació dels serveis i vies de reclamació per incompliment de la carta de serveis

La ciutadania té el dret de fer propostes d'actuació o millora i suggeriments en relació al funcionament dels serveis públics, les quals seran ateses i considerades en el moment de l'avaluació del funcionament.

Els usuaris de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp disposen de diverses vies de comunicació per fer arribar les seves queixes,



suggeriments i/o propostes de millora respecte el servei prestat i la pròpia Carta de Serveis:

- Presencialment:
 - A través d'un formulari d'instància disponible a les oficines del Tanatori Municipal (Pl. Pau Picasso, 1).
 - A través d'un formulari d'instància disponible a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) de l'Ajuntament de Reus (Pl. Mercadal, 1).
- Telemàticament:
 - A la web de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp (www.sfreus.cat).
 - A través de la Bústia Ciutadana accessible des de la web de l'Ajuntament de Reus (http://www.reus.cat/bustia_ciutadana).

Qualsevol queixa o suggeriment presentada per algun dels mitjans anteriors, relativa als compromisos assumits en la carta de serveis, serà presa en consideració durant el procés d'avaluació previst en l'apartat 2.2 d'aquesta Carta.

- Caràcter vinculant, entrada en vigor de la carta i revisions

Aquesta carta té naturalesa reglamentària. Per tant, és norma vinculant per a l'ens gestor, per a l'Administració i pels usuaris i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti a les oficines de Serveis Funeraris de Reus i Baix Camp, així com també, en via administrativa.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple de l'Ajuntament de Reus en data 22 d'octubre de 2021 a proposta del Consell d'Administració de Reus Serveis Municipals SA.

La present Carta entrarà en vigor transcorreguts quinze dies hàbils a partir de la seva publicació al BOP de Tarragona.



AJUNTAMENT DE REUS

AQUESTA CARTA DE SERVEI SERÀ REVISADA COM A MÍNIM CADA 2 ANYS.