

## AJUNTAMENT DE MANRESA

### CARTA DE SERVEIS: SERVEIS FUNERARIS

Aquest Servei és l'encarregat de donar informació i gestionar les sol·licituds d'inhumació, exhumació, trasllats, de concessions i transmissions de drets funeraris vinculades a les sepultures del cementiri municipal de Manresa.

#### 1. Identificació

- Nom del servei: Serveis Funeraris
- Adscripció dins l'organigrama municipal
  - Regidoria de Qualitat Urbana, Via Pública i Ciutat Intel·ligent
  - Servei de Gestió de Serveis Urbans
- Responsables polític i tècnic
  - Responsable polític: Regidor delegat de Qualitat Urbana, Via Pública i Ciutat Intel·ligent
  - Responsable tècnic: cap del Servei de Gestió de Serveis Urbans
- Adreça: plaça Major, 1, baixos
- Horari: De 9 a 14h
- Telèfon: 938782477, extensió 12477
- Web: [www.manresa.cat/web/menu/4623-serveis-funeraris](http://www.manresa.cat/web/menu/4623-serveis-funeraris)
- Correu electrònic: [ajt@ajmanresa.cat](mailto:ajt@ajmanresa.cat)
- ODS: 16 (Pau, justícia i institucions sòlides)

#### 2. Missió i valors

La missió d'aquest servei és oferir uns serveis funeraris de qualitat, propers a la ciutadania, amb la finalitat d'assessorar i acompanyar a les persones usuàries en la realització dels tràmits administratius, tenint en compte que estan passant per uns moments difícils.

Els valors que defineixen el dia a dia del Servei són: la responsabilitat, el compromís, l'experiència i l'objectivitat en el nostre treball, junt amb altres principis de bon govern com són: proximitat, transparència, diàleg, eficàcia i eficiència dels recursos públics.

#### 3. Serveis

##### 3.1.- Drets funeraris

El dret funerari atorga al seu titular el dret de conservació dels cadàvers, restes humanes i cendres en una sepultura. És un dret concedit per l'Ajuntament en forma de concessió d'ús i es garantirà mitjançant la seva inscripció al Registre públic de sepultures de l'Ajuntament i per l'expedició d'un títol nominatiu.

- **Concessions regulars de drets funeraris a 25 anys:** comporta l'autorització de l'ús sobre una sepultura per un termini de 25 anys, prorrogable per un únic termini de 25 anys.

- **Concessions limitades de drets funeraris a 5 anys:** comporta l'autorització de l'ús sobre una sepultura per un termini de 5 anys, prorrogable per successius terminis de 5 anys, fins a un màxim de 50 anys.
- **Transmissions dels drets funeraris:** Les transmissió del dret funerari pot tenir lloc entre persones vives o per causa de mort de la persona titular i en tot cas seran a títol gratuït.

La transmissió entre persones vives s'haurà de realitzar entre parents fins el 4r grau de consanguinitat i fins el 2n grau d'afinitat o bé entre persones que acreditin una situació de convivència mínima de 2 anys amb llaços afectius.

La transmissió per causa de mort seguirà l'ordre següent: En primer lloc a favor de la persona beneficiària, a falta d'aquesta a favor de l'hereu testamentari o abintestat i en últim cas a favor de la persona posseïdora del títol.

### 3.2.- Inhumacions, exhumacions i trasllats

Les inhumacions, exhumacions, conduccions i trasllats de cadàvers o restes, s'han de realitzar d'acord amb les condicions higiènic-sanitàries establertes per la normativa i es podran realitzar a sol·licitud de la persona interessada o d'ofici.

- **Inhumacions o enterraments:** El cementiri municipal de Manresa disposa de diferents tipologies de sepultures, nínxols, hipogeus, columbaris, panteons, capelles així com les sepultures del "cementiri musulmà".
- **Exhumacions i Trasllats:** L'exhumació i el trasllat de les restes cadavèriques pot tenir com a finalitat la inhumació bé en una altra sepultura del cementiri municipal de Manresa o bé en una sepultura de qualsevol altre cementiri. En aquest últim supòsit, és requerirà la preceptiva autorització del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

### 4. Compromisos de qualitat

Línia de servei / actuació	Compromisos de servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurarem</i>	Valor esperat
Drets funeraris/Transmissions de drets funeraris	Resoldre les sol·licituds de canvi de titularitat i/o cessió de drets funeraris com a màxim en un termini de 3 mesos, a comptar des de la data de la sol·licitud	Temps mitjà de tramitació de les sol·licituds	Igual o inferior a 3 mesos
Inhumacions, exhumacions i trasllats/Exhumacions i trasllats	Resoldre les sol·licituds de trasllats com a màxim en un termini de 3 mesos, a comptar des de la data de la sol·licitud	Temps mitjà de tramitació de les sol·licituds	Igual o inferior a 3 mesos

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

## 6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggeriments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggeriments.
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o al través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

- Reglament regulador del servei públic de cementiri municipal de Manresa
- Llei 2/1997, de 3 d'abril, sobre serveis funeraris
- Decret 209/1999, de 27 de juliol pel que s'aprova el Reglament que regula, amb caràcter supletori, els serveis funeraris municipals

- Decret 297/1997, de 25 de novembre, pel que s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria
- Decret 2263/1974, de 20 de juliol, Reglament de policia mortuòria estatal
- Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

### Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

### Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

## 10 Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

### Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre

de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### **Retiment de comptes**

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Carta de serveis aprovada en el Ple de 23 de desembre de 2021.