

Dades identificatives i finalitat de l'organització

L'Empresa Funerària Municipal, S.A. és la responsable del compliment del que estableix aquesta Carta de compromisos, el contingut íntegre de la qual es pot trobar al web municipal.

L'Empresa Funerària Municipal, S.A. és una societat de capital 100 % municipal, de la qual és accionista únic l'Ajuntament de Palma, i té per objecte la gestió i la prestació dels serveis funeraris i dels cementeris municipals de Palma, Establiments i Sant Jordi, així com la promoció, la gestió i l'administració de serveis mortuoris realitzant la construcció, la modificació, la millora i el manteniment d'edificis i instal·lacions destinats als dits serveis, com són cementeris, tanatoris, crematoris i similars.

Formes de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions i termini de contestació

L'Ajuntament de Palma posa a disposició de la ciutadania:

- les bústies instal·lades a les oficines municipals, la ubicació de les quals es pot consultar al web municipal i als dos tanatoris (Son Valentí i Bon Sosec)
- el Servei d'Atenció Telefònica SAT-010
- el web de l'Ajuntament de Palma
- el Registre municipal

Encara que el servei té un termini màxim de resolució de queixes establert de 15 dies laborables, el procediment propi del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma, que estableix la gestió de les queixes i els suggeriments, disposa que el termini màxim és de 45 dies per a la resposta, tant de queixes com de suggeriments.

Ajuntament  de Palma

Presentació de l'Ajuntament

L'Ajuntament de Palma treballa amb un model de gestió de la qualitat dels serveis basat en la millora contínua, les cartes de compromisos, que ens permet utilitzar nous mètodes per a servir millor la ciutadania, d'una manera més eficaç i eficient.

La gestió de la qualitat dels serveis s'articula a través del coneixement del que ens demana la ciutadania, per a així poder oferir-li el servei que ens sol·licita i millorar-lo de forma continuada.

L'Ajuntament de Palma té com a objectiu estratègic, entre d'altres iniciatives de modernització, implantar cartes de compromisos com a instruments de comunicació i qualitat dels seus serveis.

La missió fonamental d'aquesta Carta de compromisos, que es va implantar el 2015, és per tant, definir i difondre els compromisos de serveis que assumeix l'Ajuntament de Palma per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos per a millorar-los i comunicar-ne els resultats.

L'Ajuntament de Palma es defineix com una administració orientada a la ciutadania, eficaç, eficient i moderna, per la qual cosa dirigeix la seva gestió a la millora contínua per a arribar a aquesta meta.

En aquesta Carta, particularment, definirem de forma quantitativa el compromís de l'Ajuntament de Palma envers la qualitat dels serveis funeraris i de cementeris, i es faran públics perquè tots els usuaris coneguin quins serveis es presten i de quina manera es volen prestar. L'objectiu final és oferir uns serveis funeraris i de cementeris que cada vegada siguin de més qualitat.

Informació de contacte

- **Adreça dels serveis administratius** : camí de Jesús, 2
- **Telèfon**: 971 750 801 Avis de defunció 24 hores
- **Fax**: 971 208 808
- **Adreça electrònica**: Informacion@efm.cat
- **Web**: www.efm.cat
- **Transport públic**: busos EMT núm. 9 i 29
- **Mapa cementeris**: consulta web www.efm.cat

Empresa Funerària Municipal S.A.



Maig 2018 v_5_0

Carta de compromisos



Relació dels serveis prestats (1)

1 Gestió i prestació de serveis funeraris

2 Gestió i prestació del servei de cementeris

3 Manteniment d'instal·lacions gestionades per la EFM:

- Tanatori Son Valentí

- Tanatori Bon Sosec

- Cementeri Palma

- Cementeri Sant Jordi

- Cementeri Establiments

4 Serveis complementaris

Mesures d'esmena o compensació

Si l'Ajuntament detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos de qualitat establerts s'aplicarà el procés del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma per a esmenar-la. A més, si escau, es comunicaran a la persona usuària els motius i les mesures correctores que s'han d'adoptar.

L'Ajuntament de Palma no pot adoptar mesures compensatòries atès el seu caràcter d'administració pública.

Si la persona usuària del servei detecta un incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, té a la seva disposició els diferents canals per a interposar una queixa o fer un suggeriment, tal com recull el document matriu publicat al web.

Formes de consulta de la normativa aplicable i dels drets i deures concrets dels usuaris i usuàries

La normativa aplicable i els drets i deures de l'usuari o usuària es poden consultar al document matriu de la Carta publicat al web.

Periodicitat d'informació pública del seguiment

Com a garantia del seguiment del compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta, es publicaran al web municipal els resultats de l'esmentat seguiment mes a mes, amb un màxim de retard de 3 mesos des que finalitza el mes.

COMPROMISOS DE QUALITAT

1. El **temps màxim entre l'avís telefònic de la defunció i la presència de l'agent** no superarà els 90 minuts en un 90% dels casos.

2. El **temps entre la primera assistència i la fi del servei** no superarà els quatre dies laborables en el 95% dels casos.

*Llevat dels trasllats internacionals, a causa de la gestió administrativa.

3. El **nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda** serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries.

4. El **nivell de satisfacció quant a les instal·lacions** serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries.

5. S'oferirà una **formació específica a tot el personal** del servei de 200 hores anuals com a mínim.

6. En el 100% dels casos les **sales de vetla** es trobaran en les **condicions òptimes per al seu ús adequat**.

7. El 100% de les **peticions específiques** relatives al servei (els desitjos de les persones usuàries del servei) **es complirà en el termini establert**.

8. El 90% del **Pla de manteniment preventiu** es desenvoluparà en els terminis establerts.

9. El 100% de **queixes** es respondrà en un termini màxim de **15 dies laborables**.

(1) Tots els preus dels serveis de l'Empresa Funerària Municipal són tarifes aprovades anualment pel Ple de l'Ajuntament de Palma i publicades al BOIB, per a oferir una transparència total.