

CEMENTIRI

# CARTA DE SERVEIS



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

2018/2019



AMB: Agència de  
Transparència



PEFC



## Servei de cementiri

Des del Cementiri es gestionen els enterraments i/o incineracions i s'ofereix d'altres serveis funeraris.

L'empresa Cons-te Concesiones Administrativas, SL va guanyar la licitació convocada per l'Ajuntament i aprovada pel Ple. És l'encarregada de gestionar el Cementiri.

Els tècnics municipals fan el seguiment i control del contracte, per garantir que es compleix i que s'ofereix un servei de qualitat.

Els serveis de l'empresa Cons-te, SL es complementen amb els de les funeràries privades.

Els ciutadans/anes les poden contractar per traslladar els difunts fins al cementiri.

## Contacte

? Cementiri

📍 Carretera de la Roca s/n (Cementiri), Km. 4,65

Tel. 934 685 395 / 934 685 396

☎ Per emergències, fora d'horari, trucar a qualsevol de les funeràries que operen a Santa Coloma o a la Policia Local

🌐 [www.cementirisantacoloma.com](http://www.cementirisantacoloma.com)

@ [eserret@cons-te.com](mailto:eserret@cons-te.com)

## Missió

- Garantir uns serveis funeraris de qualitat.
- Equip humà proper, amb sensibilitat i respecte.
- Millorar els difícils moments que passen les persones usuàries i que els visquin amb comoditat i serenitat.



## Com arribar?

- TUSGSAL: Autobús B18
- L9 Metro: Parada CAM ZAM

## Horari

- De dilluns a diumenge de 8 a 18h.
- Horaris especials una setmana abans de Tots Sants.

## Què ofereix?

### • Serveis Urbans de l'Ajuntament

- Contracta l'empresa que gestionarà el cementiri i controla que es compleixi el contracte.
- Elabora plans directors per donar continuïtat al servei del cementiri.
- Aprova el Reglament dels serveis funeraris.
- Aprova el Reglament del cementiri.

Com sol·licitar el servei?

Cal contactar amb els Serveis Urbans de l'Ajuntament:

- Plaça Olimpo, 3
- Horari: de 9h a 14h
- Per telèfon: 934 624 000
- Per correu electrònic: [velagr@gramenet.cat](mailto:velagr@gramenet.cat)

### • Empresa Cons-te, Concessions Administratives, SL

L'Ajuntament ha contractat aquesta empresa perquè gestioni el cementiri.

Ofereix els següents serveis:

- Gestió i concessió de sepultures:
  - Adjudicació
  - Renovació de concessions
  - Canvi de titularitat
  - Designació de beneficiaris de concessions
  - Duplicats
  - Renúncies
  - Retrocessions de sepultures
- Autoritzacions i llicències:
  - Entrada i sortida d'elements decoratius, etc.
- Consulta i cerca de persones difuntes
- Atenció, acompanyament i orientació:
  - Assessorament en la comercialització d'urnes
  - Reliquiaris, marbres i altres complementos
  - Jardineria i neteja de sepultures a petició de les persones interessades
  - Arranjament i rehabilitació de sepultures
  - Comiats en oratori

- Enterrament de cadàvers

- Nínxols
- Tombes
- Mausoleus
- Panteons

- Enterrament de cendres

- Columbaris
- A la pròpia sepultura

- Cremació de cadàvers i restes

- Exhumació de cadàvers i restes

- Reducció de restes a petició familiar.
- Exhumació d'ofici i/o per ordre judicial.
- Venda de caixes de zinc, bosses de restes i arques d'exhumació.

- Conservació, manteniment i neteja del cementiri

- Guàrdia, custòdia i manteniment de les instal·lacions

- Oratori

Tots aquests serveis s'ofereixen segons les tarifes aprovades per l'Ajuntament (veure web municipal).

Com sol·licitar el servei?

- Cal contactar amb el cementiri municipal.

- **Empreses funeràries que operen a Santa Coloma de Gramenet**

L'Ajuntament disposa d'un registre de les empreses funeràries que operen a Santa Coloma de Gramenet.

Són empreses privades que la ciutadania pot contractar.

Cada empresa ofereix els següents serveis, en base als seus preus i tarifes comercials:

- Informació i assessorament
- Tramitació de certificats de defunció
- Contractació de productes i serveis
- Recollida, preparació i condicionament sanitari de la persona difunta.
- Trasllat de la persona difunta
- Obtenció dels permisos i les autoritzacions necessàries
- Organització i realització de l'enterrament o incineració

Com sol·licitar els serveis?

- Cal contactar amb les funeràries.
- Consulta el registre de funeràries al web municipal.

**Destinatari/àires de tots els serveis**

- Ciutadania

## Plànol



## Compromisos de qualitat

- Realitzar els tràmits administratius per lliurar la documentació administrativa com a màxim 4 mesos després de l'enterrament.
- Respondre les queixes com a màxim en 30 dies.

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

## Com millorar el servei?

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis, mitjançant:

- Aportacions individuals i/o col·lectives als espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

## Queixes, suggeriments i agraïments

- A les oficines del cementiri
- De forma online:
  - Bústia de Queixes i Suggeriments (<https://www.gramenet.cat/>)
- De forma presencial:
  - Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà Plaça de la Vila.Us recomanem demanar cita prèvia:
  - Tel. 934 624 090
  - <https://www.gramenet.cat/>

## Què són les cartes de serveis?

Les cartes de serveis són una eina dirigida a la ciutadania.

Recullen els diferents serveis públics que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet posa a disposició dels seus habitants, així com els compromisos, els drets, els deures ciutadans i l'oferta pública que ofereixen.



Aquest document és una versió reduïda.  
Trobareu les versions complertes  
i permanentment actualitzades  
al web municipal:  
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cartes-de-serveis/>