

ANUNCI

Aprovat inicialment per acord del Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària del 20 de novembre de 2019, la Carta de Servei de Cementiri del municipi d'Esplugues de Llobregat, i no havent-se formulat cap reclamació i/o suggeriment durant el corresponent període d'informació pública i audiència de les persones interessades, l'esmentat acord esdevé a definitiu, raó per la qual es procedeix a la inserció íntegra del seu text, que es transcriu a continuació:

“Carta de Servei del Cementiri Municipal d'Esplugues de Llobregat

Introducció

L'Ajuntament pretén millorar la qualitat de vida de la seva ciutadania, satisfent les necessitats i expectatives de les persones usuàries dels serveis i construint una ciutat solidària, sostenible i activa. Tot això, amb la participació de la ciutadania i amb un ús eficient dels recursos.

Mitjançant les Cartes de Serveis, adreçades a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions, es donen a conèixer l'objecte, les característiques i els aspectes dels diferents serveis municipals; així com els estàndards mínims de qualitat dels mateixos, en els termes establerts a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Les Cartes de Serveis faciliten:

- El coneixement dels drets i obligacions de la ciutadania respecte el servei concret.
- Donar transparència a la gestió, permetent conèixer el grau de compromís respecte a la qualitat en la prestació dels serveis.
- L'establiment de canals de comunicació i de participació de la ciutadania.

Així, les Cartes de Serveis s'articulen com un mitjà de comunicació, gestió i millora, i com un canal de participació i transparència de l'actuació pública.

Descripció del servei

Els municipis han de prestar de forma obligatòria el servei de cementiri.

En el cas del municipi d'Esplugues de Llobregat, existeix un cementiri municipal, situat al carrer Manuel de Falla.

Degut a les limitacions en la seva capacitat i la impossibilitat material i jurídica de la seva ampliació, atesa la proximitat amb la trama urbana del municipi i els usos d'habitatge previstos en el Pla General Metropolità vigent, el servei municipal de cementiri es complementa amb el servei comarcal que es presta mitjançant el cementiri comarcal de Roques Blanques situat a la Ctra. C-1413a, km 4.5, 08754 del municipi de El Papiol. El Consell Comarcal del Baix Llobregat ostenta la titularitat d'aquest cementiri i desenvolupa la seva gestió de forma indirecta mitjançant concessió administrativa.

Aquesta Carta de servei es refereix únicament al cementiri municipal d'Esplugues de Llobregat, del qual és titular l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat que té assumida directament la seva gestió, que inclou l'administració, direcció, manteniment i gestió del Cementiri municipal, llevat d'allò que sigui competència pròpia d'altres administracions.

En concret, correspon a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

- a) L'organització, cura i condicionament del cementiri, i de les construccions funeràries, de serveis i instal·lacions.
- b) L'atorgament de les concessions demaniales i el reconeixement de drets funeraris de qualsevol classe.
- c) L'autorització a particulars per tal de realitzar en el cementiri les obres que els siguin pròpies, a més de llur direcció i inspecció.
- d) L'autorització de les inhumacions, exhumacions i trasllats de cadàvers i restes que pretenguin realitzar-se en el cementiri municipal, així com la recepció de restes o cendres.
- e) La percepció de drets, taxes i preus públics que legalment s'estableixin.
- f) El compliment de les mesures sanitàries i higièniques dictades o que es dictin en el futur.

Organització del servei

Aquest servei s'adscriu, dins l'organigrama municipal, a l'àmbit de Territori i Sostenibilitat, i dins d'aquest, al Servei de Manteniment i Espai Públic.

Forma de gestió del servei

El servei de cementiri es presta de forma directa sense òrgan diferenciat.

Identificació responsables de la gestió

Direcció del Servei de Manteniment de la Via Pública

cartaserveicementiri@esplugues.cat

Estàndards de qualitat del servei

Estàndard	Indicador	Fita anual
Garantir a les persones titulars de drets funeraris l'ús de forma continuada i pacífica del dret funerari atorgat, sense més limitacions que les indicades a l'incís (*).	Número d'interrupcions en la prestació del servei	Cap interrupció
Garantir a les persones titulars de drets funeraris l'accés a la informació de que disposi l'Ajuntament en relació amb el dret funerari del que sigui titular.	Número de peticions d'accés no ateses	Cap petició no atesa
Garantir a les persones titulars de drets funeraris la tramitació sense dilacions indegudes de les operacions funeràries que correspongui	Número de tramitacions que superin el termini establert per les disposicions vigents	Cap tramitació que superi el termini establert
Garantir a les persones titulars de drets funeraris a tramitació i resolució, en temps i forma, de les sol·licituds i peticions que formulin a l'administració municipal, en aplicació de les disposicions vigents i especialment de la normativa reguladora de la policia mortuòria.	Número de tramitacions que superin el termini establert per les disposicions vigents	Cap tramitació que superi el termini establert
Garantir a les persones titulars de drets funeraris la reparació dels danys soferts per la prestació del servei, sempre que es donin els requisits exigits per la normativa legal establerta.	Número de danys soferts i no reparats	Cap dany no reparat
Garantir a les persones titulars de drets funeraris l'emissió de resposta quan aquestes hagin utilitzat el sistema de queixes i suggeriments per posar en coneixement de l'Ajuntament aquells fets que tinguin a veure amb la prestació del servei; sempre dintre del termini establert per la normativa que resulti d'aplicació.	Número de respostes que superin el temps màxim establert.	Que el número de respostes que superin el temps establert no superi el 10%.
Garantir l'accés permanent a les normes de funcionament del servei mitjançant el web municipal	Número d'interrupcions d'accés a les normes	Cap interrupció
Garantir l'accés al servei en condicions d'igualtat, en els termes expressat en la normativa d'aplicació.	Número d'incompliments en que hagi encorregut l'adm. municipal	Cap incompliment

Els indicadors que mesuren el compliment dels estàndards seran avaluats anualment, i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat, i s'empendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

Incís (*)

- Les derivades del compliment de les disposicions normatives vigents.
- Les derivades de les incidències, avaries i/o realització de les tasques de renovació, reparació, manteniment o conservació, durant el temps mínim necessari per a la realització de l'actuació que en cada cas correspongui.
- Les derivades de força major o de causes no imputables a l'administració municipal.
- Les derivades de danys causats per terceres persones alienes a l'administració municipal ja sigui per accident, actes vandàlics i d'altres similars.

Condicions d'accés

L'accés al servei de cementiri està regulat al REGLAMENT DEL CEMENTIRI MUNICIPAL D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT, publicat al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona de data 7 de maig de 2013 i s'articula mitjançant els corresponents drets funeraris sobre l'ús de les diferents sepultures, en la forma següent:

1. Dret funerari:

El dret funerari sobre l'ús de les sepultures del cementiri municipal neix per l'acte de concessió i el pagament de la tarifa establerta en la corresponent Ordenança fiscal. La concessió de l'ús de les sepultures només permet el dipòsit de cadàvers i restes. La titularitat dominical correspon exclusivament i en tot moment a l'Ajuntament.

Correspon a l'Ajuntament la facultat de resoldre els expedients sobre la titularitat i l'ús dels drets funeraris i totes llurs incidències.

El lliurament dels corresponents títols funeraris serà facultat exclusiva de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.

2. Abast del dret funerari

El dret funerari reconegut es limita a l'ús de les sepultures i està exclòs de tota transacció mercantil i disponibilitat a títol oneros, i queda subjecte a les regulacions del Reglament del cementiri i a les seves modificacions.

La concessió d'ús del dret funerari sobre nínxols i columbaris serà de caràcter temporal. El període màxim de concessió d'un nínxol o columbari serà de 50 anys.

3. Atorgament

L'Ajuntament només atorgarà concessions per a l'enterrament immediat d'un cadàver i sempre i quan la persona que ha ser inhumada o la persona sol·licitant de la concessió (que haurà de ser familiar de primer grau del finat) estiguin empadronats a Esplugues de Llobregat i no siguin ja titulars d'una altra concessió al cementiri municipal, llevat que la sepultura no es pogués utilitzar per no haver transcorregut el termini establert en la normativa de policia mortuòria.

En qualsevol cas, s'adjudicaran únicament:

- Els nínxols i columbaris existents en cada moment, restant prohibida l'adjudicació de drets funeraris a futur o sobre nínxols o columbaris encara no construïts.
- Es reservarà l'equivalent al 2'5% del total de nínxols i columbaris existents per cobrir les necessitats sobrevingudes derivades del compliment del termini establert a la normativa vigent i per atenció d'enterraments de "beneficència".
- La utilització dels nínxols i columbaris adscrits a la reserva municipal s'autoritzarà pel temps imprescindible per atendre la necessitat que hagi motivat la seva utilització. Transcorregut aquest termini es procedirà al trasllat de les restes a nínxol o columbari o, en el seu cas, a l'ossera comuna.

Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries tenen dret a:

- Accedir al servei en condicions d'igualtat, en els termes expressat en la normativa d'aplicació.
- Conèixer les normes de funcionament del servei.
- Fer ús de forma continuada i pacífica del dret funerari atorgat, sense més limitacions que les següents:
 - Les derivades del compliment de les disposicions normatives vigents.
 - Les derivades de les incidències, avaries i/o realització de les tasques de renovació, reparació, manteniment o conservació, durant el temps mínim necessari per a la realització de l'actuació que en cada cas correspongui.
 - Les derivades de força major o de causes no imputables a l'administració municipal.
 - Les derivades de danys causats per terceres persones alienes a l'administració municipal ja sigui per accident, actes vandàlics i d'altres similars.
- La tramitació i resolució, en temps i forma, de les sol·licituds i peticions que formulin a l'administració municipal, en aplicació de les disposicions vigents i especialment de la normativa reguladora de la policia mortuòria.
- Accedir a la informació que disposi l'Ajuntament en relació amb el dret funerari de què sigui titular.

- La tramitació sense dilacions indegudes de les operacions funeràries que correspongui
- La reparació dels danys soferts per la prestació del servei, sempre que es donin els requisits exigits per la normativa legal establerta.
- Utilitzar el sistema de queixes i suggeriments per posar en coneixement de l'Ajuntament aquells fets que tinguin a veure amb la prestació del servei.

Deures de les persones usuàries

Les persones usuàries estan obligades a:

- Complir les condicions establertes al títol funerari atorgat; així com a les contingudes en les disposicions normatives reguladores de la matèria i, especialment, a les determinades al reglament del cementiri municipal.
- Utilitzar el dret funerari atorgat i l'espai físic sobre el qual recau únicament les finalitats legalment previstes.
- Abonar les taxes i tarifes que puguin gravar el dret funerari i les actuacions que es desenvolupin durant la seva vigència, en els termes establerts a les ordenances fiscals corresponents.
- Mantenir el nínxol o columbari sobre el qual recau el corresponent títol funerari i realitzar les actuacions de tancament que en cada cas correspongui.
- Tenir, en tot moment, un comportament correcte i cívic a l'interior del cementiri, respectuós en relació amb el personal de servei i amb les persones usuàries.
- No realitzar actuacions o omissions que impedeixen el normal gaudi per part d'altres persones usuàries dels seus respectius drets, que afectin al normal funcionament del cementiri i/o que comportin danys sobre béns i drets municipals o de terceres persones.
- No realitzar actuacions que puguin comportar l'alteració o el falsejament de dades o documents vinculats al títol funerari o a les actuacions i operacions que es desenvolupin durant la seva vigència.
- Donar compliment a les instruccions que en relació amb el servei es dictin pels òrgans municipals competents; així com a les indicacions impartides pel personal del servei.
- Comunicar a l'Ajuntament qualsevol incidència que detectin en el servei i que pugui afectar a la seva correcta prestació

Règim econòmic aplicable

L'atorgament i gaudi dels drets funeraris, així com la seva transmissió i la realització de les actuacions i activitats pròpies del servei resten subjectes a l'abonament del les taxes que reglamentàriament es determinin.

Actualment és d'aplicació l'Ordenança Fiscal núm. 9 TAXA PER LA REALITZACIÓ D'ACTIVITATS JURIDICADMINISTRATIVES DE COMPETÈNCIA LOCAL que estableix:

B) ACTIVITATS EN MATÈRIA DE CEMENTIRI MUNICIPAL

Activitat Euros

Per expedició de títol i per cada modificació de titularitat.....	55,60
Per cada duplicat i canvi de títol	55,60
Per cada autorització per traspàs per mort del titular.....	55,60
Per cada autorització d'inhumació o exhumació (excepte en fossa comuna).....	15,80
Per cada autorització per trasllat de restes (a més del preu corresponent, segons l'apartat anterior).....	15,80
Per cada autorització, per col·locació o extracció de làpida.....	15,80
Per cada autorització, per col·locació de marc	15,80
Per conservació del cementiri, en el moment de la concessió o cada vegada que es faci una inhumació.....	63,90
Per expedició de pròrroga de títol de dret funerari (cada dos anys)	47,40
Per cada concessió temporal o arrendament, per període de dos anys	118,50

Vies de reclamació que es poden utilitzar

a) Mitjançant els canals de comunicació ordinària amb l'Ajuntament:

- Fent servir la bústia queixes i suggeriments, accedint electrònicament a través del portal web municipal.
- Presentant-les a qualsevol Punt d'Atenció a la Ciutadania.
- Trucant al telèfon 900 300 082.
- Enviant un correu electrònic a la següent adreça: <http://www.esplugues.cat>

b) Mitjançant la interposició dels recursos administratius i/o contenciosos administratius que en cada cas correspongui, en atenció a la naturalesa de l'acte administratiu que es tracti.

On adreçar-se en cas de demanar informació

- Presencialment atendrem les seves sol·licituds d'informació i prestació de serveis en els següents Punts d'Atenció a la Ciutadania (PAC) - horari d'oficines de dilluns a divendres des de les 8.30 fins les 18.30 hores :
 - PAC CENTRAL, Plaça Santa Magdalena, 24
 - PAC CAN VIDALET, C/ Verge de la Mercè, 1
- Telefònicament a través dels següents telèfons de referència: 900 30 00 82/ 93 371 02 66.

- Correu electrònic, a la següent adreça: <http://www.esplugues.cat>
- Electrònicament podeu presentar les vostres consultes a través de la Seu Electrònica/Tràmits/Tràmits generals/Instància general.

Normativa aplicable

- [Llei 2/1997, de 3 d'abril, sobre serveis funeraris.](#)
- [Decret 297/1997, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria.](#)
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, de Bases del règim Local
- Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, aprovat per Decret Legislatiu 2/2008, de 28 d'abril
- Reglament de Patrimoni dels ens locals, aprovat per Decret 336/1988, de 17 d'octubre.
- Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, aprovat per Decret 179/1995, de 13 de juny.
- Reglament del Cementiri Municipal d'Esplugues de Llobregat, publicat al BOPB de data 7 de maig de 2013.

Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Servei ha estat aprovada pel Ple municipal en data 20 de novembre de 2019.

El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys, o sempre que tingui lloc alguna de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de noves prestacions i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

Responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment dels compromisos,

Direcció del Servei de Manteniment de la Via Pública
cartaserveimentiri@esplugues.cat

Aquesta carta de servei té naturalesa reglamentària i el seu contingut és vinculant per a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat i les persones usuàries poden invocar-la en via de recurs o reclamació.”

La Carta de Servei entrarà en vigor als vint dies de la seva publicació íntegra en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

El que es fa públic per a coneixement general.

Contra l'anterior aprovació, que és definitiva en via administrativa, es pot 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 de l'endemà de la publicació de l'acord anterior, o qualsevol altre que es consideri convenient.

Esplugues de Llobregat, 10 de febrer de 2020

EL SECRETARI
Pedro Carmona Pérez