









Títol compromís	Descripció compromís	forma càlcul compliment	líndar estimat de compliment	 Compliment indicador
1 RECOLLIDA DE DIFUNTS	La recollida de difunts es durà a terme en un màxim de 90 minuts des que es rep l'avis de recollida, si es disposa de la documentació necessària i sempre que el difunt estigui en el terme municipal de Reus; en casos de serveis múltiples, les recollides es poden allargar fins als 120 minuts. Com a mínim, en el 80% dels casos. Si es tracta de recollides fora del terme municipal de Reus, s'afegirà 10 minuts al termini màxim per cada 10 kilòmetres de distància del Tanatori Municipal. No es computaran les recollides de difunts a l'Hospital Sant Joan de Reus avisades entre les 22h i les 6h del dia següent, pel motiu que els difunts es poden deixar al dipòsit de les	<i>(Núm. de recollides realitzades dins del termini establert / Núm. total de recollides realitzades) x 100</i>	80%	indicador anual  90%
2 INSTAL·LACIÓ DE LA PERSONA DIFUNTA A LA SALA DE VETLLA	Un cop acabada la tramitació de la contractació i recollit el difunt, la instal·lació d'aquest en la sala de vetlla no serà superior a les 3 hores. Com a mínim, en el 80% dels casos.	<i>(Núm. d'instal·lacions e recollides realitzades dins del termini establert / Núm. total de recollides realitzades) x 100</i>	80%	indicador anual  94%
3 DISPONIBILITAT DE LA SALA DE VETLLA	Un cop tramitada la contractació, tota família que ho sol·liciti tindrà disponible una sala de vetlla de forma immediata; com a mínim, en el 80% dels casos.	<i>(Núm. de sol·licituds de posada a disposició immediata de sala satisfeta immediatament / Núm. total de sol·licituds de posada a disposició immediata de sala) x 100</i>	80%	indicador anual  100%
4 FORMACIÓ DELS PROFESSIONALS	Serveis Funeraris de Reus i Baix Camp promourà formació específica per al personal del servei, com a mínim 100h a l'any en còmput global de tota la plantilla. Com a mínim, en el 80% dels casos.	<i>(hores de formació específica promogudes a l'any/ 100 h compromeses) x 100</i>	80%	indicador anual  118%
5 TEMPS DE RESPOSTA A LES QUEIXES FORMULADES PER ESCRIT	Resposta a les queixes registrades en un termini màxim de 10 dies laborables, si no és necessari fer cap comprovació. En el cas d'haver de fer comprovacions s'afegirà 5 dies més. Com a mínim, en el 80% dels casos.	<i>(Núm. de queixes respostes dins del termini establert / Núm. total de queixes rebudes) x 100</i>	80%	indicador anual  82%
6 TRASLLAT DE RESTES DINS DEL CEMENTIRI	El trasllat de restes dins el Cementiri General de Reus no serà superior a 10 dies, 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. Com a mínim, en el 80% dels casos.	<i>(Núm. de trasllats sol·licitats duts a terme dins del termini establert / Núm. total de trasllats sol·licitats duts a terme) x 100</i>	80%	indicador anual  100%
7 TRASLLAT DE RESTES DEL CEMENTIRI GENERAL DE REUS A UN ALTRE	El trasllat de restes del Cementiri General de Reus a un altre cementiri no serà superior a 30 dies, 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. Com a mínim, en el 80% dels casos.	<i>(Núm. de trasllats sol·licitats duts a terme dins del termini establert / Núm. total de trasllats sol·licitats duts a terme) x 100</i>	80%	indicador anual  100%