



## SERVEIS FUNERARIS REUS I BAIX CAMP

### 1. INFORMACIÓ GENERAL

- 1.1. Objectius i finalitats del servei
- 1.2. Dades identificatives de l'organització
- 1.3. Serveis que s'ofereixen
- 1.4. Recursos i mitjans a disposició del servei
- 1.5. Canals de prestació del servei, ubicació i dades de contacte
- 1.6. Drets i obligacions dels ciutadans en tant que usuaris dels serveis
- 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats
- 1.8. Tarifes dels serveis

### 2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

- 2.1. Els compromisos
- 2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis
- 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada

### 3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

### 4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

### 5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS



## 1. INFORMACIÓ GENERAL

### 1.1. Objectius i finalitats del servei

Els serveis funeraris tenen la condició de servei essencial d'interès general.

L'Ajuntament de Reus presta els serveis funeraris a través de l'empresa de capital íntegrament municipal, Reus Serveis Municipals SA, mitjançant la divisió "Serveis Funeraris Reus i Baix Camp".

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp té com objecte la gestió, desenvolupament i explotació dels serveis funeraris en la seva concepció més àmplia, que inclou la gestió i explotació del Tanatori públic, del Cementiri Municipal de Reus i del Crematori, i la prestació de tots aquells serveis i subministraments necessaris per a poder oferir una gestió integral de les necessitats dels ciutadans, al respecte.

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp facilita a les famílies un servei indispensable, un servei no desitjat, de caràcter puntual que es desenvolupa en un moment de molta sensibilitat. La implicació de l'Ajuntament de Reus i del Consell Comarcal del Baix Camp assegura que el més important serà sempre la satisfacció de les necessitats dels ciutadans.

### 1.2. Dades identificatives de l'organització

Reus Serveis Municipals SA – Serveis Funeraris Reus i Baix Camp

NIF  
A43673839

Adreça postal  
Plaça Pablo Picasso, 1  
43204 Reus

Adreça fiscal  
Plaça Mercadal  
43201 Reus

Responsable de la Carta de Serveis:

Reus Serveis Municipals SA – Divisió de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp  
[sfreus@sfreus.cat](mailto:sfreus@sfreus.cat)

### 1.3. Serveis que s'ofereixen

#### 1.3.1 Serveis funeraris

##### Gestions administratives

Es realitza la contractació i suport en la tramitació administrativa de tots els serveis que presta Serveis Funeraris Reus i Baix Camp.

Es personalitza el servei per tal de satisfer les necessitats i els desitjos de la família a l'hora de donar el destí final a la persona difunta, sigui cremació, inhumació o trasllat a qualsevol



altra població, tant nacional com internacional. Igualment es dona suport a la tramitació de les donacions d'òrgans i de cos amb finalitats d'estudi i investigació, complint els requisits de les entitats que realitzen aquestes activitats.

#### Serveis Professionals

- Atenció a les famílies de forma continuada 24 hores, 365 dies a l'any
- Recollida del difunt a centres hospitalaris, residències o domicilis particulars. També en els casos d'intervenció judicial
- Condicionament sanitari
- Condicionament estètic
- Subministrament de taüts
- Servei de sala de vetlla o dipòsit
- Organització de la cerimònia (religiosa o laica)
- Acompanyament a la cerimònia, tant a centres de culte com a les sales de cerimònies del Tanatori o del Crematori
- Suport en la tramitació de les llicències d'enterrament
- Trasllat al destí final: local, nacional o internacional

#### Serveis Complementaris

- Servei floral
- Recordatoris
- Cotxes d'acompanyament
- Esqueles
- Acompanyament musical
- Condols electrònics
- Suport al dol
- Servei Wifi al Tanatori

#### Serveis Addicionals

- Suport en la sol·licitud de certificats literals de defunció, en la petició de documents d'últimes voluntats i en l'assessorament per a la tramitació de documentació per a cobrament de prestacions

#### 1.3.2 Cementiri General de Reus

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp gestiona el Cementiri General de Reus.

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp, porta a terme totes les tasques que requereix la gestió i manteniment del Cementiri General de Reus i els serveis professionals vinculats als serveis que s'hi presten: inhumacions, reduccions, exhumacions i trasllats de restes i subministrament de taüts i urnes per a trasllats.

També es duen a terme serveis complementaris com canvis de làpides o serveis de neteja de sepultures.

#### 1.3.3. Crematori

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp gestiona el Crematori de Reus.



Els serveis bàsics de cremació són:

- L'organització del servei d'incineració de difunts i de restes cadavèriques
- Subministrament d'urnes i reliquiaris
- Servei de cremació
- Tractament i lliurament de les cendres als familiars
- Les tasques administratives necessàries per a la prestació del servei
- Creació de la documentació acreditativa de les cendres dels difunts
- L'atenció a les persones en el moment de la cremació (les instal·lacions del crematori disposen d'una sala de cortesia per als familiars.)
- Registre de les cremacions realitzades al Crematori de Reus

#### 1.4. Recursos i mitjans a disposició dels serveis

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp posa a disposició dels usuaris els següents recursos i mitjans.

- Capital humà: un equip humà professional, format i conscienciat amb l'atenció a les persones que sofreixen la pèrdua que suposa la mort d'un ésser estimat, familiar o amic. La plantilla està formada per persones amb experiència contrastada. Les diferents tasques incorporen perfils professionals diferents: persones d'atenció als usuaris, oficials funeraris, oficials de cementiri i personal administratiu.
- Centres de treball:
  - Tanatori Municipal.
  - Cementiri General de Reus
  - Crematori Municipal
- Sales de Vetlla: es posa al servei de les famílies 8 sales de vetlla. Les sales de vetlla disposen d'un espai per rebre a familiars i amics, una estança amb el túmul refrigerat, lavabo privat i telèfon per rebre trucades. Totes les sales compten amb una sortida a l'exterior. Estan dissenyades pensant en la comoditat de les persones. Disposen d'espais amplis on es pot seure i utilitzar el servei de Wifi. Les sales estan ubicades en dues alçades, es pot accedir per escales i ascensor. Durant l'estada al tanatori, les famílies estan sempre ateses per personal d'atenció al públic de les 8:00h a les 22:00h., tots els dies de l'any.
- Sales de cerimònies: es disposa de dues sales de cerimònia al Tanatori i una al Crematori, amb un aforament per a 100 persones assegudes a cadascuna. Aquests espais estan dissenyats per tal de poder donar servei a aquelles famílies que desitgin fer-hi la cerimònia de comiat al difunt. Aquesta sala està decorada de forma neutra que permet l'adaptació de la simbologia pròpia de cada creença religiosa o de cerimònies de caràcter laic.
- Aparcament: Darrera de l'edifici del Tanatori hi ha una zona àmplia d'aparcament a disposició dels visitants i les famílies dels difunts.
- Vehicles:
  - Quatre vehicles funeraris
  - Dues furgonetes per a les recollides de difunts.



- Un vehicle per acompanyar els familiars en cas de necessitar alguna gestió externa.
  - Dos vehicles de suport (un del cementiri)
  - Dos camions amb plataforma elevadora
  - Dos toros
  - Un vehicle elèctric al cementiri per a les persones amb mobilitat reduïda
- **Cementiri General de Reus:** 7,2 hectàrees de recinte tancat, que constitueix un bé de domini públic, amb diferents tipologies de sepultures de nova construcció o recuperades:
    - nínxols
    - tombes
    - capelles
    - columbaris
    - tomba de cendres
  - **Crematori:** construcció per a realitzar-hi els serveis de cremació, amb un forn, una sala de cerimònies i una de cortesia.

#### 1.5. Canals de prestació dels Serveis, ubicació i dades de contacte

##### Oficines de Serveis funeraris Reus i Baix Camp al Tanatori:

Plaça Pablo Picasso, 1  
43201 Reus  
Telèfon 977 750 422  
Fax 977 751 242

Correu electrònic: [info@sfreus.cat](mailto:info@sfreus.cat)  
Pàgina web: [www.sfreus.cat](http://www.sfreus.cat)

- Horari sales de vetlla del Tanatori.  
Tots els dies de l'any de 8:00h a les 22:00h ininterrompudament.
- Horari d'atenció a les famílies que sofreixen una defunció.  
Presencialment a les oficines del Tanatori i al telèfon 977 750 422, les 24 hores.
- Horari d'atenció per realitzar tràmits amb els concessionaris de cementiri, de les gestions derivades dels serveis de tanatori, cementiri, crematori o per a l'assessorament en els serveis addicionals (per segons quins tràmits cal sol·licitar cita prèvia)

De dilluns a divendres de 9 a 13 i de 16 a 20

##### Oficina de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp al Cementiri

Avinguda de la Pau, s/n  
43206 Reus  
Telèfon 977 341272  
Fax 977 340700



- Horaris Cementiri:  
Estiu: de l'1 de maig al 31 d'octubre de dilluns a dissabte
  - matí 9.00 a 13.00
  - tarda 16.00 a 19.00Hivern: de l'1 de novembre al 30 d'abril de dilluns a dissabte
  - Matí 9.00 a 13.00
  - Tarda 15.30 a 18.30Diumenges i festius
  - de 9.00 a 17.00 hores ininterrompudament, tot l'any.

### Oficina de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp al Crematori

Avinguda de la Pau, s/n  
43206 Reus  
Telèfon 977 127502  
Fax 977 127502

- Horari Crematori: variable en funció dels serveis. Atenció a les famílies a les oficines del Cementiri o del Tanatori.

#### 1.6. Drets i Obligacions dels ciutadans en condició d'usuaris dels serveis

Sense perjudici de la legislació reguladora de les relacions entre els ciutadans i l'Administració, així com també, de transparència i bon govern en la prestació del servei, es reconeixen els següents drets i obligacions als ciutadans en tant que usuaris dels serveis prestats per Serveis Funeraris Reus i Baix Camp:

Drets del ciutadà com a usuari de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp:

- A rebre el servei funerari que precisa.
- A ser tractat amb consideració i respecte a la intimitat, dignitat, conviccions religioses, filosòfiques i culturals i al dolor dels familiars i cercles pròxims al difunt.
- Ser aconsellat vetllant pels interessos de l'usuari.
- A ser tractat amb correcció i comprensió sense cap mena d'intromissió en els assumptes familiars ni de la persona difunta ni dels cercles pròxims.
- A ser atès amb un servei de qualitat.
- A rebre un servei bàsic, de forma gratuïta, per a les persones que d'acord amb les indicacions de Serveis Socials així ho necessitin (el servei bàsic comprèn: recollida del difunt, subministrament de fèretre, dipòsit al tanatori fins a la inhumació en una sepultura del Cementiri General de Reus, per un termini de 5 anys).
- Al dret de secret professional del personal que l'atengui, inclús després de la prestació dels serveis.
- A preus establerts de forma clara i precisa. Publicats a les webs: [www.sfreus.cat](http://www.sfreus.cat) per la tarifa de serveis i [www.reus.cat](http://www.reus.cat) per a les taxes.
- Informació objectiva, veraç i digna, tant en contingut com en el mitjà o suport utilitzat.
- A disposar de sepultura en el moment d'una defunció en el cas que es desitgi inhumació.



- A consultar i obtenir resposta de totes les qüestions derivades de la prestació i funcionament del servei.
- A formular les reclamacions que consideri pertinents, en els termes establerts en la legislació, contra Reus Serveis Municipals SA - Serveis Funeraris Reus i Baix Camp.

Deures del Ciutadà com a usuari de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp.

- Tractar amb respecte les persones que l'atenguin.
- Respectar i fer servir de forma correcta les instal·lacions de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp.
- Abonar les taxes administratives o els imports de les factures resultants dels serveis prestats per Serveis Funeraris Reus i Baix Camp.
- Mantenir i conservar les concessions administratives del Cementiri General de Reus.
- Comunicar a Serveis Funeraris Reus i Baix Camp qualsevol incidència en les concessions administratives del Cementiri General de Reus.
- Comunicar canvis d'adreça i de domiciliacions bancàries dels concessionaris del Cementiri.
- Proporcionar la documentació requerida pels serveis d'inhumació o cremació que presta Serveis Funeraris Reus i Baix Camp.
- Proporcionar la documentació requerida pels tràmits de concessions i/o canvis de titularitat dels drets sobre les sepultures del Cementiri General de Reus

#### 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats

Totes les gestions i serveis que realitza Serveis Funeraris Reus i Baix Camp es regeixen per l'Ordenança reguladora de la prestació de serveis funeraris 2012-09174, de l'Ajuntament de Reus, publicada al BOPT 18 d'agost de 2012.

Totes les tramitacions o serveis que es presten al Cementiri General de Reus es regeixen per l'Ordenança Municipal de Cementiri, 2012-09175, BOPT de 18 d'agost de 2012.

Podeu accedir a la normativa supramunicipal sobre el sector, des del Portal de Transparència de Reus Serveis Municipals SA (<http://transparencia.reus.cat/reus-serveis-municipals>)

#### 1.8. Tarifes dels serveis

Les taxes de cementiri es regulen a través de l'Ordenança Fiscal núm. 14 de l'Ajuntament de Reus.

Les tarifes de preus per als serveis funeraris, serveis complementaris de tanatori i de cementiri, i serveis de cremació s'aproven pel Consell d'Administració de Reus Serveis Municipals, SA.

Es publiquen a les webs: [www.sfreus.cat](http://www.sfreus.cat) i [www.reus.cat](http://www.reus.cat)



## 2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

### 2.1. Els compromisos

L'Ajuntament de Reus i Serveis Funeraris Reus i Baix Camp volen expressar en aquesta Carta de Serveis la seva voluntat i màxim compromís de servir les persones i les famílies en relació als serveis que presta.

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp adquireix i fa públics de forma explícita els següents compromisos.

1. Recollida de difunts: La recollida de difunts es durà a terme en un màxim de 90 minuts des que es rep l'avís 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 seves instal·lacions.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de recollides realitzades dins del termini establert} / \text{Núm. total de recollides realitzades}) \times 100$

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.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. d'instal·lacions e recollides realitzades dins del termini establert} / \text{Núm. total de recollides realitzades}) \times 100$

3. Disponibilitat 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.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de sol·licituds de posada a disposició immediata de sala satisfeta immediatament} / \text{Núm. total de sol·licituds de posada a disposició immediata de sala}) \times 100$

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.





Forma de càlcul:

(hores de formació específica promogudes a l'any/ 100 h compromeses) x 100

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.

Forma de càlcul:

(Núm. de queixes respostes dins del termini establert / Núm. total de queixes rebudes) x 100

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.

Forma de càlcul:

(Núm. de trasllats sol·licitats duts a terme dins del termini establert / Núm. total de trasllats sol·licitats duts a terme) x 100

7. Trasllat de restes del Cementiri General de Reus a un altre cementiri: 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.

Forma de càlcul:

(Núm. de trasllats sol·licitats duts a terme dins del termini establert / Núm. total de trasllats sol·licitats duts a terme) x 100

## 2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp es compromet en l'avaluació permanent dels serveis que presta, per tal de poder-hi incorporar mecanismes de millora.

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp publicarà en la seva web de forma trimestral el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior, que també es publicaran en el Portal de Transparència.

Així mateix, i atenent el dret que tenen els usuaris dels serveis públics d'ésser consultats periòdicament sobre llur grau de satisfacció, Serveis Funeraris Reus i Baix Camp realitzarà anualment una enquesta de satisfacció a una mostra representativa dels seus usuaris. El resultat de l'enquesta es publicarà al Portal de Transparència.



Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es prendran en consideració les queixes i suggeriments dels usuaris, d'acord amb el que es preveu en l'apartat 4 d'aquest document.

### 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada del servei

Amb la finalitat de millorar de forma continuada la prestació del servei, Serveis Funeraris Reus i Baix Camp avaluarà permanentment els indicadors sobre el grau d'assoliment dels compromisos fixats en aquesta carta i, en funció dels resultats obtinguts, adoptarà les mesures correctores que, en cada cas, siguin necessàries.

Igualment, Serveis Funeraris Reus i Baix Camp respondrà els usuaris sobre les queixes que siguin presentades pel no compliment dels compromisos previstos en aquesta carta, tot informant de les mesures que, si s'escau, siguin adoptades.

## 3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

La Carta de Serveis es pot consultar:

- Presencialment:
  - a les oficines del Tanatori Municipal
  - a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus
- Telemàticament:
  - a la web de l'Ajuntament de Reus
  - al Portal de Transparència de l'Ajuntament de Reus
  - a la web de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp ([www.sfreus.cat](http://www.sfreus.cat))
  - al Portal de Transparència de Reus Serveis Municipals SA

## 4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

Els ciutadans tenen el dret de fer propostes d'actuació o millora i suggeriments amb relació al funcionament dels serveis públics, les quals seran ateses i considerades en el moment de l'avaluació del funcionament

Els usuaris de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp disposen de diverses vies de comunicació per fer arribar les seves queixes, suggeriments i/o propostes de millora respecte el servei prestat i la pròpia Carta de Serveis:

- Presencialment:
  - a través d'un full d'instància disponible a les oficines del Tanatori Municipal
  - a través d'un full d'instància disponible a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus (OAC) (Pl. Mercadal, 1)
- Telemàticament:
  - a la web de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp ([www.sfreus.cat](http://www.sfreus.cat))



- A través de la Bústia Ciutadana accessible des de la web de l'Ajuntament de Reus ([http://www.reus.cat/bustia\\_ciutadana](http://www.reus.cat/bustia_ciutadana))

Qualsevol queixa o suggeriment presentada per algun dels mitjans anteriors, relativa als compromisos assumits en la carta de serveis, serà presa en consideració durant el procés d'avaluació previst en l'apartat 2.2 d'aquesta carta.

#### 5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS

Aquesta carta té naturalesa reglamentària. Per tant, és norma vinculant per a l'ens gestor, per a l'Administració i pels usuaris i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti a les oficines de Serveis Funeraris de Reus i Baix Camp, així com també, en via administrativa.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple de l'Ajuntament de Reus a proposta del Consell d'Administració de Reus Serveis Municipals SA.

La present Carta entrarà en vigor transcorreguts quinze dies hàbils a partir de la seva publicació al BOP de Tarragona.

Aquesta carta de serveis serà revisada com a mínim cada 2 anys.