

Correspon a l'Empresa Funerària Municipal, SA (EFM), en termes generals, la prestació dels serveis funeraris i mortuoris, l'administració i manteniment dels cementiris municipals, les funcions administratives per a garantir l'atenció dels susdits serveis i qualsevol altre de competència municipal relacionada amb els anteriors serveis.

La Llei de transparència recull la necessitat de publicar informació sobre el grau de compliment i qualitat dels serveis públics a través d'indicadors de mesura i valoració.

L'EFM té com a objectiu la definició de compromisos de servei com a instruments de comunicació i qualitat de serveis per donar resposta a la ciutadania, fer un seguiment del grau de satisfacció, adoptar mesures de millora i comunicar-ne els resultats.

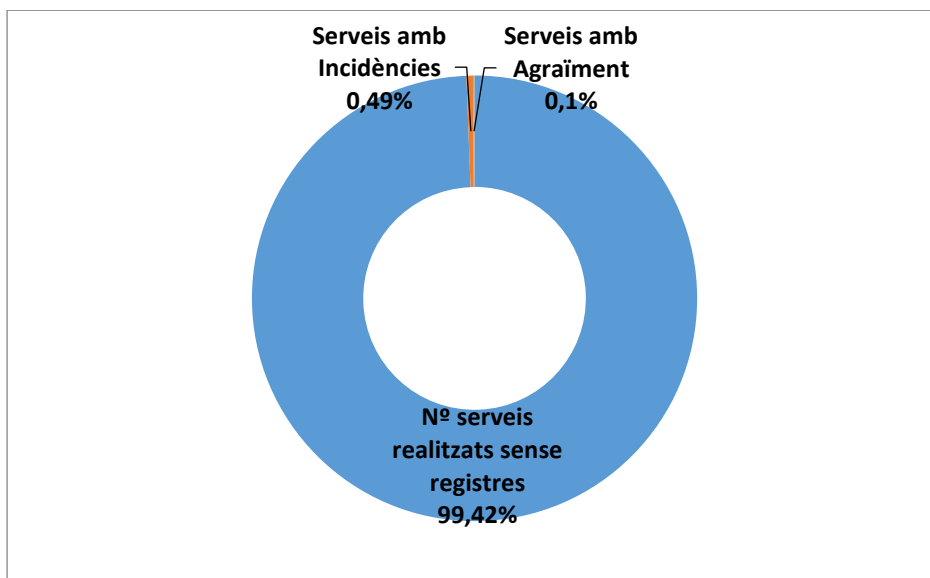
Amb aquesta finalitat, l'EFMSA disposa d'un registre on els usuaris poden registrar totes les seves queixes, suggeriments i agraïments en relació als serveis prestats. D'aquesta forma podem aplicar accions correctives davant qualsevol incidència ocorreguda

Durant l'any 2023, s'han dut a terme un total de 4.113 serveis en les nostres instal·lacions. És important destacar que d'aquest total, 3.197 serveis van ser realitzats íntegrament pel personal de la EFMSA.

Fins i tot existint un alt volum de serveis realitzats, s'han registrat un total de 20 queixes formals per deficiències en la prestació del servei. Aquestes queixes han estat analitzades minuciosament i s'han implementant mesures correctives a les àrees identificades de millora.

D'altra banda, ens complau informar que hem rebut 4 cartes d'agraïment per l'excel·lent atenció i professionalitat en el servei prestat. Aquestes mostres d'estima són un testimoniatge del compromís del nostre personal amb la qualitat i la satisfacció del client.

En resum, l'any 2023 ha estat un període d'intensa activitat referent a serveis, malgrat això només un 0,49% dels serveis s'ha vist afectat per incidències durant la seva prestació.



A la seva vegada, la pàgina web de l'EFM (<https://efm.palma.cat/>) disposa d'un apartat a mode de formulari denominat "Enquesta de servei" on poder valorar les prestacions rebudes.

Així mateix, existeixen altres canals de comunicació on es poden rebre queixes, suggeriments i comentaris referents als serveis que presta l'EFM:

- Bústies instal·lades a les oficines municipals i als tanatoris que gestiona l'EFM.
- Web de l'Ajuntament de Palma/ Departament de Qualitat.
- Registre Municipal.
- Registre propi de l'EFM.

De cara a millorar els serveis, dins l'any 2023 s'han adoptat les mesures següents:

- S'ha incrementat l'operativitat de la pàgina web per la realització de tràmits.
- A través de la web, també s'ha donat més visibilitat als telèfons d'atenció dels diferents departaments de l'EFM (administració, cementiris, làpides i atenció a l'usuari).
- S'ha incorporat a la web, botó de fàcil accés, d'un calendari de cita prèvia per a la tramitació de canvis de titularitat per evitar cues i amb horari preferent de 08:00 a 10:00h de dilluns a divendres, pels majors de 60 anys.
- S'ha licitat un contracte de gestió de xarxes socials i comunicació per arribar a la majoria de públic.

L'EFM treballa amb un model de gestió de qualitat basat en la millora contínua i l'assumpció de compromisos que permeten implantar mètodes per servir a la ciutadania d'una forma més eficaç i eficient.

La gestió de la qualitat dels serveis s'articula a través del coneixement de la demanda de la ciutadania que sol·licita el servei que vertaderament vol rebre i l'EFM recull aquest encàrrec per millorar-los de forma contínua.