

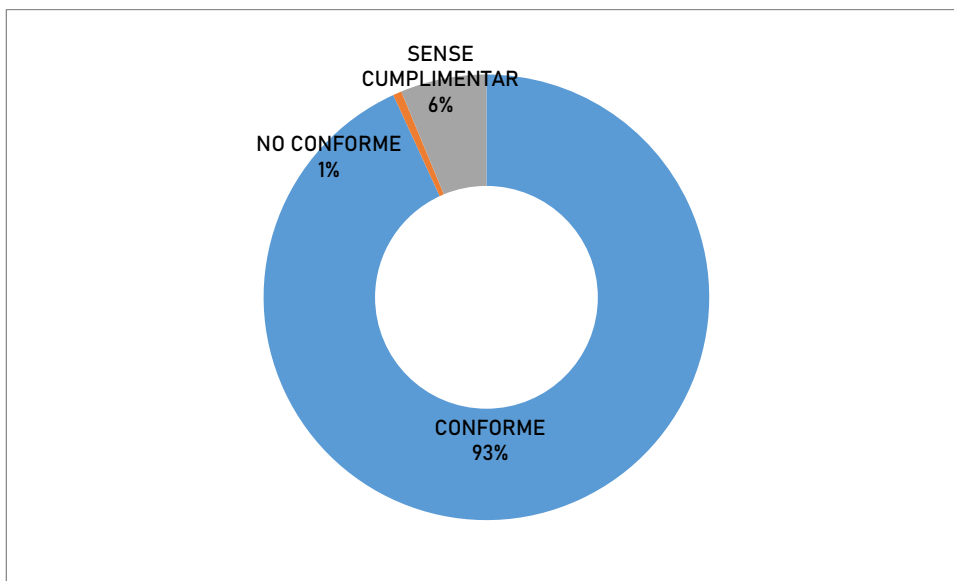
Correspon a l'Empresa Funerària Municipal, SA (EFM), en termes generals, la prestació dels serveis funeraris i mortuoris, l'administració i manteniment dels cementiris municipals, les funcions administratives per a garantir l'atenció dels susdits serveis i qualsevol altre de competència municipal relacionada 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, es faciliten fulls de conformitat de servei a les persones usuàries, que són una eina objectiva i immediata de valoració amb la qual poder mesurar el grau de satisfacció i poder aplicar accions correctores davant cada incidència.

A l'any 2022 s'han obtingut un total de 161 fulls de servei, dintre els quals 149 es valoren com a conformes, 1 com no conforme i en 10 no s'ha complimentat l'espai corresponent. Tot això demostra l'alt percentatge d'acceptació dels nostres serveis.



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 2022 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 llançat una campanya d'actualització de dades per posar al dia les dades dels expedients amb la finalitat de millorar les comunicacions amb les persones titulars i cotitulars de les unitats d'enterrament.
- S'ha licitat un contracte de gestió de xarxes socials i comunicació per arribar a la majoria de públic.

El compromís de l'EFM és poder atendre totes les comunicacions, suggeriments i queixes que es rebin a través dels canals ordinaris que estan a l'abast de les persones usuàries dins els terminis més curts possibles i per això s'ha decidit:

- Aprovar una instrucció de gerència que concreta el procediment d'atenció de trucades per incrementar l'eficiència en la gestió de les telefonades.
- Augmentar d'efectius per reforçar l'atenció telefònica.
- Crear una adreça electrònica específica d'atenció distinta a la genèrica (informacion@efm.es).

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.