



Carta de Serveis

Escola Balear d'Administració Pública



ENS COMPROMETEM A:

1. Avisar de l'admissió en el 90 % de les activitats formatives amb un mínim de deu dies d'antelació a l'inici en les modalitats semipresencial i presencial, i una setmana abans en la modalitat en línia quan la persona seleccionada no ho sigui a causa de la renúncia d'una altra o d'un nou termini d'inscripció obert, a través de correu electrònic i SMS.
2. Expedir els certificats d'aprofitament i d'assistència del 95 % de les accions formatives en un termini inferior a dos mesos des de la data de finalització.
3. Publicar els materials de què disposem amb la llicència Creative Commons i publicar anualment quatre nous materials en la modalitat d'autoaprenentatge.
4. Promoure una cultura de respecte i protecció del medi ambient prioritzant la posada a disposició de l'alumnat del 95 % dels materials en format digital i el manteniment de quatre punts de reciclatge en el circuit d'ús de l'espai de l'EBAP.
5. Garantir la qualitat de la docència a través de l'avaluació del 95 % del personal docent, que ha d'assolir almenys el 75 % de la puntuació màxima en les valoracions que faci l'alumnat.
6. Promoure la inscripció permanent del professorat amb la finalitat de disposar d'una base de dades de docents el més àmplia i qualificada possible.
7. Promoure la implicació del personal docent inscrit en la base de dades general del professorat de l'Escola en la seva formació i perfeccionament oferint un mínim de 80 hores anuals de formació en competències docents.
8. Garantir un mínim de dues convocatòries anuals de proves de certificació de coneixements dels materials publicats a l'espai d'autoaprenentatge.
9. Oferir en la modalitat no presencial almenys un 50 % del nombre total de les places d'activitats dels plans adreçats al personal de serveis generals de la CAIB.
10. Respondre el 100 % de les consultes sobre accions formatives en modalitat en línia que arriben a la bústia enlínia@ebap.caib.es en un termini màxim de 24 hores, en dies hàbils.
11. Respondre el 100 % dels dubtes plantejats en els fòrums de dubtes tècnics dels cursos de la plataforma d'aprenentatge en línia (ebapenlínia.caib.es) en un termini màxim de 24 hores, en dies hàbils.
12. Atendre el 95 % de les consultes dels aspirants, tant de forma presencial com telefònica i per correu electrònic oposicions@caib.es en un màxim de tres dies hàbils.
13. Atendre el 90 % de les queixes, suggeriments i sol·licituds d'informació general, corresponents al Servei de Selecció i Provisió, mitjançant la bústia disponible en l'apartat «Atenció a la ciutadania» de la pàgina de l'EBAP (ebap.caib.es) en un termini inferior a deu dies hàbils.
14. Tenir una satisfacció superior als 6 punts (en una escala de 10) en la resolució de les peticions d'assistència tècnica i de les consultes de valoració de les Comissions Tècniques de Valoració i dels Tribunals Qualificadors, per facilitar la consecució de les tasques que tenen encomanades.
15. Comunicar, en el termini d'un dia hàbil des de la generació de la novetat, les qüestions relatives al procés selectiu concret i facilitar l'accés als usuaris a la informació corresponent a través del Portal de l'opositor.
16. Fer el seguiment d'almenys el 95 % de les persones amb discapacitat que s'incorporin a l'Administració i ho necessitin.
17. Dur a terme la supervisió i el seguiment individualitzat del 90 % de les adaptacions als processos selectius de la CAIB.
18. Fomentar la difusió a través de les xarxes socials de les novetats més destacables, tant en relació amb la gestió de la formació com de la selecció i provisió, amb un mínim de 450 actualitzacions anuals.
19. Fer públic mensualment el període mitjà de pagament de proveïdors a la seva pàgina web.
20. Continuar amb les publicacions digitals i posar en marxa noves vies i formats de comunicació amb els usuaris.



G CONSELLERIA
O HISENDA
I ADMINISTRACIONS
B PÚBLIQUES
/ ESCOLA BALEAR
ADMINISTRACIÓ
PÚBLICA

Tots els telèfons de l'EBAP es poden consultar en el telèfon d'informació administrativa 012. El servei d'atenció telefònica 012 no proporciona cap ingrés econòmic al Govern de les Illes Balears. La ciutadania únicament ha d'abonar el preu establert per l'operador telefònic.

Aquesta Carta de serveis es troba a la pàgina web de la Direcció General competent en qualitat (actualment, de Participació i Transparència) del Govern de les Illes Balears: <<http://cartesciutadanes.caib.es>>.

QUEIXES I SUGGERIMENTS:

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i, especialment, sobre els compromisos que recull aquesta carta, en podeu fer arribar suggeriments i queixes per via:

- Telemàtica: a través de la pàgina web <<http://queixesisuggeriments.caib.es>>
- Telefònica: 971 17 76 25.
- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries.
- Correu electrònic: <ebap@caib.es>