



NORMATIVA APLICABLE

1. Decret 31/2012, de 13 d'abril, pel qual s'aproven els Estatuts de l'Escola Balear d'Administració Pública.
2. Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
3. Ordre de la consellera d'Administracions Públiques d'1 d'agost de 2014 per la qual es desplega el Decret 82/2009, 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
4. Article 41 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

DADES DE CONTACTE

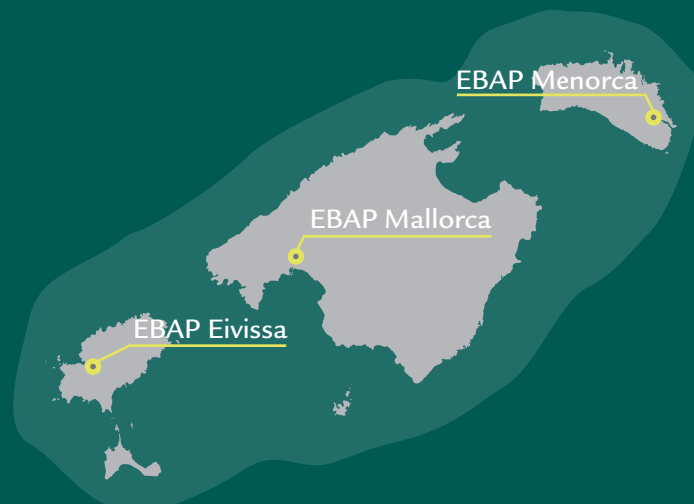
- 1- **EBAP Mallorca:** C/ del Gremi de Corredors, 10, 3a planta (pol. de Son Rossinyol), 07009 Palma. **Telèfon:** 971 17 76 25. **Fax:** 971 17 63 19.
- 2- **EBAP Menorca:** C/ del Bisbe Gonyalons, 20, 07703 Maó. **Telèfon:** 971 17 71 97.
- 3- **EBAP Eivissa:** Sa Coma. Ctra. Eivissa-Sant Antoni, km 2,3, 07819 Sant Antoni de Portmany. **Telèfon:** 971 17 76 89.

Adreça electrònica: <ebap@caib.es>

Web: <<http://ebap.caib.es>>

Horari d'atenció al públic:

- Presencial, de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
- Telefònicament, de dilluns a divendres, de 8 a 15 h
- Telemàticament, de dilluns a divendres, de 8 a 15 h



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 matèria de qualitat (actualment, de Transparència i Bon Govern) del Govern de les Illes Balears: <http://cartesciutadanes.caib.es>.

QUEIXES I SUGGERIMENTS:

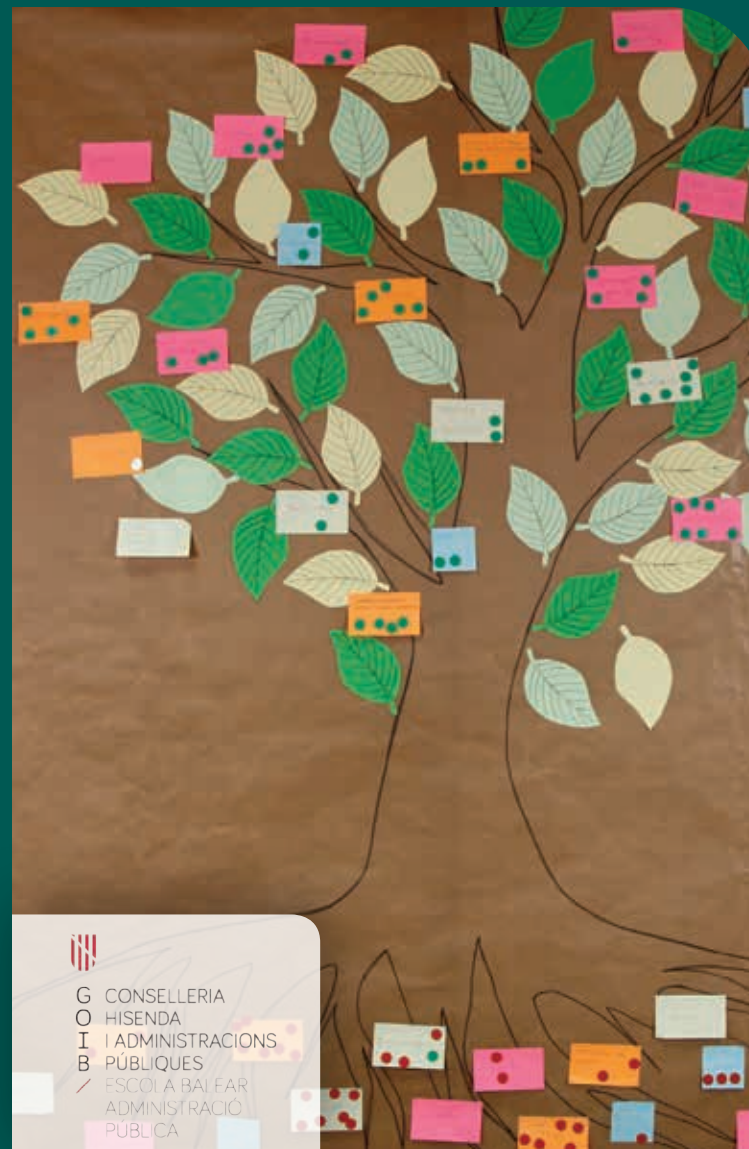
Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i, especialment, sobre els compromisos que recull aquesta carta, podeu fer arribar suggeriments i queixes per les vies següents:

- **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>



Carta de Serveis

ESCOLA BALEAR D'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA



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

■ QUI SOM?

L'Escola Balear d'Administració Pública és un organisme autònom de caràcter administratiu amb personalitat jurídica pròpia i plena capacitat d'obrar, adscrit a la conselleria competent en matèria de funció pública (actualment, la Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques), que té com a missió millorar la formació i la capacitat dels empleats públics de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i gestionar la selecció, la provisió i la promoció del personal al servei de l'Administració de la nostra comunitat autònoma, amb la finalitat d'incrementar l'eficiència i l'eficàcia del servei públic i, d'aquesta manera, la satisfacció de la ciutadania.

■ ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

1. La formació i avaluació, la capacitat i el perfeccionament del personal al servei de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de les entitats que en depenen i, si escau, de les altres administracions públiques del seu àmbit territorial, a més del personal dels àmbits de policia local, protecció civil, seguretat i emergències.
2. La gestió dels processos de selecció i promoció del personal al servei de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i dels organismes autònoms, convocats per la persona titular de la conselleria competent en matèria de funció pública, com també l'assessorament i, si escau, l'encàrrec de gestió per a la selecció i la promoció del personal de la resta d'administracions del seu àmbit territorial.
3. La Formació per a la Integració a la Ocupació Pública de les Persones amb discapacitat (FIOP), que és la unitat encarregada de la formació, la integració i el foment de l'ocupació pública de les persones amb discapacitat i, amb aquest fi, cada any organitza activitats destinades a aquest col·lectiu, col·labora en les diferents convocatòries de les administracions públiques que sol·liciten suport i assessora tècnicament els serveis de personal.
4. La comunicació i la transparència efectiva i global de tota l'activitat relacionada amb el desenvolupament dels serveis, des de l'eix que vertebrava el Primer Pla Estratègic de l'Escola, així com els compromisos derivats del II Pla d'Igualtat entre Dones i Homes dels serveis generals de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per al període 2016-2019.

■ ENS COMPROMETEM I ENS AVALUAM:

EL SERVEI QUE OFERIM: FORMACIÓ

La formació i l'avaluació, la capacitació i el perfeccionament del personal al servei de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (CAIB) i de les entitats que en depenen i, si escau, de les altres administracions públiques del seu àmbit territorial, a més del personal dels àmbits de policia local, protecció civil, seguretat i emergències.

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 enlinia@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 (ebapenlinia.caib.es) en un termini màxim de 24 hores, en dies hàbils.

EL SERVEI QUE OFERIM: SELECCIÓ I PROVISIÓ

La gestió dels processos de selecció i promoció del personal al servei de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i dels organismes autònoms, convocats per la persona titular de la conselleria competent en matèria de funció pública, com també l'assessorament i, si escau, l'encàrrec de gestió per a la selecció i la promoció del personal de la resta d'administracions del seu àmbit territorial.

ENS AVALUAM MITJANÇANT:

- 1. El percentatge de cursos en què la comunicació s'ha fet amb deu dies d'antelació o una setmana.
- 2. El percentatge de cursos amb certificats d'aprofitament o d'assistència expedits abans de dos mesos des de la data de finalització.
- 3. El nombre de materials publicats. El nombre de nous materials publicats en la modalitat d'autoaprenentatge.
- 4. El percentatge de materials posats a disposició de l'alumnat en format digital. El nombre de punts de reciclatge instal·lats.
- 5. El percentatge de docents avaluats. El percentatge de docents amb valoracions iguals al 75 % o superiors.
- 6. El nombre de professors nomenats que estan inscrits, en el seu cas, a la base de dades general del professorat. El nombre d'àrees en les quals oferim inscripció permanent.
- 7. El percentatge de docents que ha realitzat alguna acció formativa de les oferides en competència docent. El nombre d'hores oferides.
- 8. El nombre de convocatòries anuals de proves de certificació de coneixements dels materials d'autoaprenentatge.
- 9. El percentatge de places d'activitats en modalitat no presencial respecte del total de places oferides.
- 10. El percentatge de respostes gestionades en menys de 24 hores.
- 11. El percentatge de dubtes resolts en 24 hores.

ENS COMPROMETEM A:

- 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.

EL SERVEI QUE OFERIM: PROGRAMA FIOP

La Formació per a la Integració a la Ocupació Pública de les Persones amb discapacitat (FIOP) és la unitat encarregada de la formació, la integració i el foment de l'ocupació pública de les persones amb discapacitat i, amb aquest fi, cada any organitza activitats destinades a aquest col·lectiu, col·labora en les diferents convocatòries de les administracions públiques que sol·liciten suport i assessora tècnicament els serveis de personal.

ENS COMPROMETEM A:

- 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.

EL SERVEI QUE OFERIM: COMUNICACIÓ I TRANSPARÈNCIA

La comunicació i la transparència efectiva i global de tota l'activitat relacionada amb el desenvolupament dels serveis, des de l'eix que vertebrava el Primer Pla Estratègic de l'Escola, així com els compromisos derivats del II Pla d'Igualtat entre Dones i Homes dels serveis generals de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, per al període 2016-2019.

ENS COMPROMETEM A:

- 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.

ENS AVALUAM MITJANÇANT:

- 12. El percentatge de consultes ateses en un màxim de tres dies hàbils.
- 13. El percentatge de requeriments contestats en un termini inferior a deu dies hàbils.
- 14. L'índex de satisfacció de les comissions i dels tribunals respecte del suport que els ofereix el Servei mitjançant l'enquesta de satisfacció que emplen quan finalitzen el procediment.
- 15. El percentatge d'informació publicada dels processos selectius en curs en el termini d'un dia hàbil comptador des de la generació de la informació.

ENS AVALUAM MITJANÇANT:

- 16. El percentatge de demandes d'intervenció i assessorament ateses.
- 17. El nombre de persones amb adaptacions. El percentatge d'adaptacions supervisades i amb seguiment individualitzat.

ENS AVALUAM MITJANÇANT:

- 18. El nombre de publicacions fetes a les xarxes socials (Twitter i Facebook). El percentatge de nous seguidors.
- 19. El nombre de publicacions realitzades a la pàgina web.
- 20. El nombre d'actuacions realitzades.

