



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

HOJA 1.

COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADOS 09	OBJETIVO
atención telefónica inmediata	nº quejas	0	0
respuesta a las preguntas por escrito en 48 h	% respuestas en plazo	100%	100%
resolución de los procesos de bolsas de trabajo en 60 días máximo	% procesos resueltos en plazo	100%	100%
documentación de los procesos selectivos disponible en la página web y en Abiapuntu	% procesos selectivos con la documentación disponible	100%	100%
trato amable y respetuoso	valoración en encuesta de satisfacción	8,1	8
atención de consultas tanto en euskera y como en castellano	nº de quejas recibidas	0	0
realización de los exámenes escritos tanto en castellano como en euskera	% de procesos en los que se da la posibilidad de elegir	100%	100%
respuesta a las quejas y sugerencias en 20 días máximo	% de quejas y sugerencias respondidas en plazo	100%	100%
publicación de resultados de encuestas de satisfacción en página web	% de procesos en los que se publican los resultados de encuestas	75%	100%