

Instrucció 6/2024, de la directora del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB), relativa a l'atenció al públic dels serveis de demandes, intermediació i orientació de les oficines del SOIB

Introducció

El Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB) té la vocació de facilitar l'accés de les persones usuàries a la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional de Empleo. És per això que ofereix diferents tipus d'atenció, tant electrònica, com telefònica, com presencial, a fi que els usuaris dels serveis d'ocupació puguin ser atesos de la manera que sigui més adequada.

L'article 13.e de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú, indica que autoritats i empleats públics hauran de facilitar a les persones l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions. Així mateix, l'article 14 estableix que les persones físiques poden elegir en tot moment si es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no.

Per aquest motiu, la present Instrucció incorpora l'atenció sense cita prèvia a les oficines del SOIB per a realitzar tràmits amb demandes, intermediació i orientació, com una millora d'atenció a la ciutadania.

1. Objecte

L'objecte de la present Instrucció és la regulació de l'atenció als usuaris del SOIB que desitgen ser atesos presencialment sense cita prèvia, així com la integració d'aquest tipus de cites en el marc del sistema d'atenció als usuaris del SOIB.

2. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'aplicació de la Instrucció és l'atenció a les persones usuàries dels serveis de demandes, intermediació i orientació que ofereixen les oficines territorials del SOIB. L'atenció presencial sense cita prèvia no serà d'aplicació a les oficines sectorials del SOIB JOVE i SOIB +.



3. Pautes d'atenció

3.1 Les oficines del SOIB, des de l'entrada en vigor d'aquesta Instrucció, oferiran als usuaris els següents tipus d'atenció, en funció de la concertació prèvia o no de cita:

- Atenció telefònica mitjançant cita prèvia
- Atenció presencial mitjançant cita prèvia
- Atenció presencial sense cita prèvia

3.2. L'atenció als usuaris sense cita prèvia es realitzarà per ordre d'entrada, sense que la prioritat deguda als usuaris amb cita prèvia impedeixi que siguin atesos.

3.2. La distribució de torns d'atenció als serveis de demandes i/o d'orientació, serà realitzada des del Punt d'informació d'acord amb els protocols establerts per a cada servei.

3.3. La Direcció de la respectiva oficina és responsable de la gestió dels recursos humans i l'atenció als usuaris sense cita, així com l'atenció al Punt d'informació i els diferents tipus d'atenció – presencial, telefònica. S'establiran torns rotatoris al Punt d'informació entre el personal de demandes de cada oficina.

4. Eines de seguiment

4.1. El seguiment de l'atenció sense cita prèvia es realitzarà segons l'establert al protocol del Punt d'Informació.

4.2. Els Serveis Centrals del SOIB faran un seguiment de les atencions realitzades per les oficines i es procurarà un volum de treball equilibrat de les atencions en el marc del districte únic. Els Serveis Centrals podran redistribuir les cites telefòniques entre les oficines per evitar sobrecàrregues.

4.3. En cas d'impossibilitat d'atenció sense cita prèvia per sobrecàrrega circumstancial de l'oficina, es donaran unes indicacions comunes als usuaris.

5. Horari d'atenció

L'horari d'atenció al públic amb i sense cita prèvia és l'horari establert a la normativa vigent. L'atenció sense cita prèvia no suposa cap modificació dels horaris laborals de les persones que realitzen atenció al públic.



6. Punt d'informació

6.1 Les oficines disposaran d'un Punt d'informació pels usuaris, que es regirà pel que s'ha establert al Protocol de Punt d'Informació.

6.2. Les oficines podran obrir una oferta d'activitat relativa a les atencions o serveis finalitzats del Punt d'informació.

7. Períodes extraordinaris

Durant els períodes amb una elevada càrrega, com la fi de la temporada turística la instrucció específica de gestió de campanya podrà introduir modificacions a la present instrucció.

8. Efectes

Aquesta Instrucció és d'aplicació des que s'hagi signat.

La directora del SOIB

Catalina Jiménez Aleñar

