

Conseqüències de la descoordinació entre els òrgans del Servei d'Ocupació de Catalunya i els del Servei Públic d'Ocupació Estatal de les oficines de treball de la Generalitat

La gestió i el reconeixement de les prestacions i els subsidis d'atur són competència exclusiva del Servei Públic d'Ocupació Estatal (SPEE), però les polítiques actives d'ocupació són responsabilitat de la Generalitat de Catalunya, la qual cosa implica una duplictat d'organismes dins de la xarxa d'oficines de treball del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), que pot provocar, de vegades, la vulneració de drets dels ciutadans, sobretot, per possibles errors en la informació.

Així, tot i que la informació que hagi de rebre la persona interessada sigui competència de l'SPEE, i correspongui a aquesta entitat gestora la tramitació, el reconeixement de la prestació d'atur i el pagament de l'import que calgui percebre, el cert és que el fet que els ciutadans s'hagin de dirigir a dues unitats o òrgans diferents per regularitzar la situació no facilita els tràmits, ni l'efectivitat dels drets dels afectats, ni tampoc implica una prestació correcta del servei.

La manca de renovació de la demanda d'ocupació, per desconeixement de les dates, pot culminar amb la proposta de suspensió de la prestació per part de l'SPEE i, quan la persona afectada denuncia la causa de la sanció per manca d'informació o de confusió dels òrgans de l'oficina de treball, cal adoptar les mesures oportunes per aclarir les possibles responsabilitats, a fi de no malmetre els drets dels ciutadans.

Haver-se d'adreçar a dos òrgans diferents per regularitzar la prestació d'atur en dificulta els tràmits

Tant els agents de l'oficina de treball SOC com els agents de la mateixa oficina de treball de l'SPEE han d'adreçar les persones sol·licitants d'informació, o dels tràmits que requereixin, al personal competent, el qual ha de donar una informació objectiva i comuna que eviti errors d'un personal o altre.

Això no obstant, davant els possibles errors d'informació o de gestió deficient de les oficines de treball del SOC, en relació amb la disconformitat de les persones afectades per no haver pogut accedir a les prestacions, el Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que, en casos en què es pugui plantejar la problemàtica esmentada, els agents de l'oficina de treball del SOC responguin sempre totes les peticions d'informació que puguin efectuar les persones afectades. Aquesta informació ha de ser comuna, precisa, àmplia, clara i detallada, amb el rigor i la certesa pertinents, de manera que la duplictat d'organismes dins la mateixa oficina no suposi un perjudici per als ciutadans que s'hi adrecen.

Hi ha hagut denúncies per discriminació a persones amb discapacitat per part d'agents de les oficines de treball

Per tant, les respostes dels agents del SOC, amb les explicacions i la informació corresponents, haurien de servir a les persones afectades per invocar i al·legar, davant l'SPEE, el que s'estimés pertinent, a fi de poder enervar o desvirtuar les resolucions de propostes de sancions de suspensió o d'extinció dictades per l'SPEE i poder recuperar el dret a les prestacions corresponents.

Per això, atès que en les reclamacions que poden fer les persones afectades en via administrativa, en alguns casos hi sol haver una possible indefensió, atesa la manca de prova documental, el Síndic ha suggerit una zelosa coordinació dels òrgans del SOC i de l'SPEE de les oficines de treball, ja que, en alguns casos, s'ha fet evident la descoordinació entre el diferent personal de les oficines de treball de la Generalitat.

Així mateix, el Síndic ha demanat al Departament d'Empresa i Ocupació que l'informi del conveni subscrit amb l'SPEE l'any 1998 (atesa la denúncia per part d'aquest departament) i de com quedaran dividides les funcions entre els òrgans del personal que informa sobre les polítiques actives i els òrgans del personal de l'SPEE que gestionen les prestacions i els subsidis de les polítiques passives corresponents, i també de la futura coordinació del personal de la xarxa d'oficines de treball del SOC, a fi d'evitar perjudicis i de no vulnerar els drets les persones afectades.

El Departament ha correspost als suggeriments i els requeriments del Síndic i ha corregit la gestió realitzada objecte de problemàtica amb el SOC. Així mateix, ha informat que, quant a la futura coordinació del personal de les oficines de treball del SOC amb el personal de les oficines de treball de l'SPEE, està previst tancar les negociacions d'un nou conveni amb l'SPEE, del qual donarà compte oportunament.

Així mateix, s'ha observat algun problema derivat de denúncies per presumpta discriminació a persones amb discapacitat, i també el tracte rebut per part dels agents de les oficines de treball quan una persona va sol·licitar uns determinats ajuts del programa de requalificació professional (regulat en el Reial decret legislatiu 1/2011, d'11 de febrer) i se li va correspondre amb altres ajuts que en cap moment havia demanat (renda activa d'inserció).

En aquests casos, cal verificar, també amb proves documentals, el que les persones interessades pretenien sol·licitar o havien sol·licitat i comprovar si els òrgans de l'SPEE, ubicats a les dependències de l'oficina de treball i competents per resoldre els ajuts o les prestacions, havien detectat els possibles errors a l'hora de donar tràmit a una o altra sol·licitud.

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que es respongui, en el termini oportú i amb les disculpes corresponents, si escau, totes les reclamacions que puguin formular les persones interessades, i també la necessitat de respectar el contingut de la Llei 51/2003, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, que obliga les administracions públiques a desplegar i a promoure mesures de foment i defensa de la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació; i l'obligació dels òrgans tècnics i orientadors de les oficines de treball de dispensar un tracte diligent i correcte i de donar la informació dels recursos i els serveis als quals poden accedir els ciutadans (Codi de bones pràctiques administratives i dret dels ciutadans a una bona administració, informació i organització dels serveis i les prestacions públiques, previstos en els articles 21 i 28 de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya).

També amb motiu del tracte rebut per part de determinat personal de les oficines de treball del SOC, el Síndic va suggerir la identificació dels funcionaris, quan prestin serveis d'atenció al públic, de manera clara i visible, a fi d'evitar conflictes, ja que, de vegades, no és possible esbrinar les circumstàncies de les entrevistes entre els ciutadans i els treballadors de l'oficina.

Queixa 04139/2011

La persona interessada mostrava la seva disconformitat amb la gestió presumptament deficient del SOC, ja que no va poder renovar la seva demanda d'ocupació, la qual cosa va culminar amb la proposta de suspensió de la prestació per desocupació per part del Servei Públic d'Ocupació Estatal (SPEE).

El Síndic va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que es donessin les explicacions corresponents a la persona interessada, a fi que pogués impugnar i anul·lar la proposta de suspensió de l'SPEE. Així mateix, el Síndic va suggerir una millor coordinació dels òrgans del SOC i de l'SPEE de les oficines de treball, atesa la presumpta descoordinació entre el diferent personal de l'oficina de treball de la Generalitat, i va demanar al Departament que l'informés del Conveni amb l'SPEE (1998) i de com quedarien dividides les funcions entre els diferents òrgans del personal de la xarxa d'oficines de treball.

El Departament ha acceptat els suggeriments i els requeriments del Síndic i ha corregit la gestió realitzada objecte de problemàtica amb el SOC. Així mateix, ha informat que, quant a la futura coordinació del personal de les oficines de treball del SOC amb el personal de les oficines de treball de l'SPEE, està previst tancar les negociacions d'un nou conveni amb l'SPEE, del qual donarà compte oportunament.