

CARTA MARC SOIB

Aquesta Carta Marc és el resultat del Programa 9 de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de Cartes de Ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.

● QUI SOM?

El Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB), depenent de la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats, és un servei de gestió de l'ocupació per a les Illes Balears.

Actualment disposem de 14 oficines distribuïdes a Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera.

El SOIB és un servei públic i gratuït, adreçat a tots els ciutadans en edat laboral i als empresaris de les Illes Balears. El seu objectiu és la intermediació laboral, la promoció i accés a l'ocupació, la formació per a l'ocupació, a més de la realització de les gestions administratives que té encomanades.

● ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

a) SERVEIS OFERTS ALS CIUTADANS:

1. Recepció Demandants
 - ③ Acollir als demandants.
 - ③ Donar informació general.
 - ③ Informació de cursos oferts.
 - ③ Derivar els sol·licitants als diferents serveis.
2. Registre de Documentació (baixes de metges, al·legacions, certificats,...)
3. Inscripció de la Demanda:
 - ③ Realitzar la Inscripció.
 - ③ Actualització de dades de la demanda.
 - ③ Donar d'alta com usuari a la Oficina Virtual.
 - ③ Proporcionar informació dels serveis oferts pel SOIB i pels centres col·laboradors.
 - ③ Sol·licitud de serveis.
4. Selecció d'ofertes de feina
 - ③ Facilitar al demandant l'oferta de feina més adient a les seves característiques laborals.

③ Comunicació de l'oferta als demandants preseleccionats (sms, telèfon, carta, e-mail).

5. Orientació Laboral

- ③ Acollida del demandant.
- ③ Detecció de les necessitats laborals i formatives.
- ③ Establir un pla de treball per ocupació/formació.

6. Oficina Virtual

- ③ Informació de demanda, d'oferta i de cursos.
- ③ Alta, baixa i segellat de la demanda.
- ③ Cita prèvia amb Orientació.
- ③ Obtenció de duplicats de demanda.
- ③ Informes personalitzats.

B) SERVEIS OFERTS A LES EMPRESES

7. Recepció de l'Empresari

- ③ Presentació d'una oferta
- ③ Registre d'un contracte

8. Recerca de candidats

- ③ Proporcionar a l'empresa els candidats més idonis al seu perfil mitjançant un sondeig.
- ③ Oferir a l'empresa una selecció de personal per cobrir l'ocupació sol·licitada.

9. Oficina virtual

- ③ Contrat@: registre electrònic de la contractació.
- ③ Emple@: presentació de l'oferta i seguiment de la mateixa.
- ③ Ofertes: difusió de les ofertes mitjançant internet, televisió i eures.

ENS COMPROMETEM A:

1. Senyalitzar a les oficines del SOIB els serveis oferts als ciutadans.
2. Disposar d'un Auxiliar Informador a totes les oficines del SOIB.
3. Actualitzar el llistat d'ofertes diàriament.
4. Informar de la possibilitat de presentar queixes i suggeriments i explicar el procediment per fer-ho.
5. Actualitzar les dades professionals i personals dels demandants dins un període cada tres mesos i durant les accions d'orientació.
6. Proporcionar ofertes de feina adequades al perfil del Ciutadà
7. Informar de les ofertes de feina als Ciutadans mitjançant telèfon, SMS, e-mail o correu ordinari depenent de les possibilitats de cada usuari.
8. Oferir als usuaris que ho necessitin o que ho sol·licitin el servei d'Orientació Laboral.
9. Informar de l'existència de l'Oficina Virtual i del seu maneig.
10. Senyalitzar a les oficines del SOIB els serveis oferts a les empreses.
11. Enviar a les empreses els candidats més idonis per l'oferta.
12. Oferir a les empreses el servei de Selecció de Personal.
13. Impulsar la utilització de Contrat@ per tots els empresaris i gestories.

I ENS AVALUAM MITJANÇANT:

1. Percentatge de serveis senyalitzats dins les oficines del SOIB del total de serveis oferts.
2. Percentatge d'oficines del SOIB que disposen d'un Auxiliar Informador
3. Percentatge d'oficines que actualitzen el llistat diàriament
4. Percentatge d'oficines que coneixen amb profunditat el sistema per presentar una queixa o suggeriment
5. Percentatge d'oficines que actualitzen les dades professionals i personals dels demandants en un període màxim de tres mesos.
6. Percentatge d'oficines que realitzen sondejos amb el perfil sol·licitat a l'oferta
7. Percentatge d'oficines que han comunicat les ofertes als usuaris mitjançant telèfon, SMS, e-mail o correu ordinari.
8. Percentatge de persones que reben el servei d'Orientació del total de persones amb baixa ocupabilitat inscrites al SOIB
9. Percentatge d'oficines que disposen dels full de mà informatius de l'Oficina Virtual
10. Percentatge de serveis oferts a les empreses senyalitzats a dins de les oficines del SOIB del total de serveis
11. Percentatge d'ofertes cobertes amb usuaris del SOIB
12. Percentatge d'empreses informades del servei de selecció de personal del total d'empreses que presenten una oferta
13. Percentatge d'empreses donades d'alta al servei Contrat@ del total d'empreses que van a les oficines del SOIB a registrar els contractes.

Tots els telèfons de la xarxa del SOIB estan també en el telèfon d'informació administrativa 012.

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta un total de 14 oficines repartides per les Illes Balears, que conformen el Servei d'Ocupació de les Illes Balears.

Aquesta Carta Marc i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa d'oficines del SOIB, es troba en la pàgina web de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears: www.caib.es.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta Carta ens podeu fer arribar **suggeriments i queixes per via:**

- Telemàtica: utilitzant la pàgina web (<http://www.caib.es>)
- Telefònica: en el nombre 012.
- Presencial: En qualsevol de les oficines d'Informació i Registre de les conselleries i a totes les Oficines del SOIB.