

SEPE

Instrucións da CITA PREVIA

26/04/2024

A suposta intención do SEPE coa aprobación das Instrucións para a configuración da cita previa, tanto presencial como telefónica suponse que é unificar criterios en todas as provincias para evitar que nalgunhas oficinas se dean máis citas que persoas atendendo, se recorten ou alarguen os tempos para os trámites...

Pero a realidade é que no borrador que presentan (falta unha nova reunión) só se da unha solución parcial. A CIG non esta de acordo con este borrador polos seguintes motivos:

- Duración de trámites: todos os trámites terán unha duración de entre 10 e 15 minutos. A CIG manifestou que hai que establecer cales son os de 10 minutos (entendemos que só os sinxelos) porque senón as provincias poden poñer todos os tramites con ese tempo, o que non se adecúa á realidade. Ademais, cada provincia pode variar a duración dos trámites, algo que non ten sentido se son iguais en todo o territorio.
- Non contempla a atención directa e continuada á cidadanía para os postos con APC, algo que discrimina ao persoal que non percibe ese específico.
- Non cumpre o establecido no Plan de intervención psicosocial. Non recolle unha serie de preguntas e respostas onde apareza un criterio unificado de cómo responder a cuestións ou imprevistos como a atención a unha persoa sen cita ou con cita incorrecta, atención de usuario violento, cantas veces hai que chamar á persoa que ten cita telefónica...
- Falta por redefinir o papel do RATEL se o persoal de oficina vai atender as citas telefónicas.
- Permite que as provincias decidan facer simultaneamente atención telefónica e presencial. A CIG manifestou que isto non é viable porque non se darían os requisitos mínimos na oficina para establecer unha comunicación telefónica eficaz.
- Deixa aberto os trámites que se poden facer con cita telefónica ao que poña en cada momento o manual do RATEL o que na práctica habilita a que se poidan facer todo tipo de trámites, algo que non é lóxico.
- Horario de atención ó público: Pode adaptarse ó da comunidade autónoma o que implica que vai ser o servizo autonómico o que decide.