

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,
INTERIOR Y JUSTICIARELACIONES CIUDADANAS E
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

El 14% de las renovaciones de la tarjeta de demanda de empleo se realizan ya a través del 012

La medida, puesta en marcha por el Servicio Navarro de Empleo, posibilita un ahorro a la ciudadanía de 1,4 millones de euros

Jueves, 29 de diciembre de 2016

El 14% de las renovaciones de la tarjeta de demanda de empleo se están realizando a través del teléfono de atención ciudadana del Gobierno de Navarra 948 012 012 o 012, un servicio que puso en marcha el pasado 15 de febrero el Servicio Navarro de Empleo, dependiente del Departamento de Derechos Sociales, para facilitar a la ciudadanía una vía sencilla, ágil y cómoda para realizar este trámite y consultas relacionadas.

El Servicio Navarro de Empleo, dependiente del Departamento de Derechos Sociales, ha gestionado, entre el 15 de febrero y el 30 de septiembre de este año, 177.620 renovaciones de demanda de empleo, de las que 12.983 fueron por Internet (7%) y 24.402 por la mencionada vía telefónica, lo que representa el 14% del total. Y la vía presencial ha tenido un peso cercano al 80%.

Durante el periodo analizado, se ha alcanzado el porcentaje marcado como objetivo para el nuevo servicio de renovación telefónica: conseguir a final de año entre un 10 y 15% del total de renovaciones. Asimismo, se ha percibido una tendencia creciente a usar el teléfono para las renovaciones. La media mensual ha sido de 3.250 y la diaria, de 150.

Ahorro y eficiencia

Las 24.402 renovaciones de demanda que se han realizado por teléfono hasta el 30 de septiembre representan un reducción de cargas administrativas, la actividad que la ciudadanía debe realizar para cumplir las obligaciones con la Administración, como en este caso, acudir a la oficina de empleo, de 1.464.120 euros, frente a los 62.000 euros que le ha costado el servicio al SNE en este periodo. Conforme al Método Simplificado de Medición de Cargas, elaborado por la Administración General del Estado y consensado con las administraciones autonómicas y locales, se ha estimado el ahorro derivado de cada renovación telefónica en 60 euros.

La prestación del servicio telefónico la realiza la empresa pública TRACASA. Está previsto destinar hasta el 31 de diciembre cerca de 95.000 euros para este fin. Hasta el 30 de septiembre, se habían realizado en torno a 47.000 servicios: 24.400 renovaciones y 15.500 consultas, así como 825 renovaciones fallidas.

Además de la renovación, que representa el 60% de los servicios

prestados, el teléfono 948 012 012 o 012 también atiende consultas relacionadas con la tarjeta de demanda de empleo (15.500, el 38% de los servicios realizados hasta octubre). El 2% restante (825) se debe a los servicios no realizados.

La mitad de los servicios corresponden a la zona de Pamplona, aunque proporcionalmente, en la zona de Tudela y Tafalla se da un mayor uso de la renovación telefónica. La edad de la persona usuaria no es un factor diferencial en el uso del teléfono para realizar estas gestiones. Por otro lado, proporcionalmente, las mujeres usan el servicio en mayor medida que los hombres.

Tramitación telefónica

El Servicio de renovación de la demanda de empleo entró en funcionamiento el 15 de febrero de este año a través del teléfono de atención ciudadana del Gobierno de Navarra, 948 012 012 (gratuito) o 012 (coste de 0,34 € con independencia de la duración de la llamada).

Este servicio permite a la persona demandante de empleo, realizar dos trámites:

- Renovación de la demanda de empleo.
- Atención a consultas sobre su demanda de empleo.

Se presta en horario ininterrumpido de 8.00 a 19.00 horas, de lunes a viernes, salvo festivos y en verano (del 1 julio al de 15 agosto), fechas en que el horario será de lunes a viernes no festivos de 8.00 a 15.00 horas.

Las personas demandantes pueden llamar el mismo día de la renovación y los dos siguientes. El servicio es bilingüe (castellano y euskera).