

## **REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE ORIENTACION JURIDICO-LABORAL AL CIUDADANO DEL ILUSTRE COLEGIO DE GRADUADOS SOCIALES DE ILLES BALEARS.**

La Junta de Gobierno del Ilustre Colegio de Graduados Sociales de Illes Balears, en sesión celebrada en fecha 17 de noviembre de 2010 adoptó por unanimidad la creación de la Oficina de Orientación Jurídica-Laboral al Ciudadano con la finalidad de poner a disposición de aquellas personas que así lo demanden un servicio gratuito de asesoramiento en materias laboral, jurídico laboral y de seguridad social con el objeto de ofrecerles orientación ante asuntos ocasionales dirigida a resolverles las dudas legales en las citadas materias.

El funcionamiento de la Oficina de Orientación Jurídica-Laboral al Ciudadano se regirá por el presente reglamento que regulará, por una parte, quienes serán los beneficiarios del servicio y los derechos y obligaciones de los mismos, por otra parte, el acceso de los profesionales colegiados en el Ilustre Colegio de Graduados Sociales de Illes Balears al turno voluntario y no retribuido de orientadores, las normas de actuación del Graduado social mientras desarrolle su función orientadora, así como las pautas de actuación de los servicios administrativos del Colegio en su labor de coordinación del Servicio.

La Oficina de Orientación Jurídica-Laboral al Ciudadano dependerá orgánicamente de la Comisión de la Oficina de Orientación Jurídica-Laboral que realizará las labores de supervisión de su funcionamiento y elaborará los informes periódicos que se establezcan por la Junta de Gobierno a fin de informar a ésta y a la Junta General del Colegio.

### **I. BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACION LABORAL.**

Podrán ser beneficiarios del servicio de la Oficina de Orientación Jurídica-Laboral los Ciudadanos y Ciudadanas que ante una cuestión que se les planteen, o situación, conjunto de factores o circunstancias que les afecten, de índole laboral, jurídico laboral o de seguridad social, surgidas a nivel personal y en un determinado momento, precisen consejo verbal legal de un experto en la materia sobre el asunto en cuestión expuesto al Graduado Social.

No podrán ser beneficiarios de este Servicio de Orientación Jurídica-Laboral los empresarios, sean personas físicas o jurídicas o sean entidades sin personalidad jurídica. En caso de solicitar el servicio al Colegio se les informará de tal circunstancia y de que pueden acudir a un Graduado Social Ejerciente facilitándoles el listado de Colegiados actualizado.

## **II. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS BENEFICIARIOS.**

Los ciudadanos y ciudadanas beneficiarios del servicio de la Oficina de Orientación Jurídica-Laboral del Ilustre Colegio de Graduados Sociales de Illes Balears tendrán derecho a solicitar una cita con un Graduado Social del correspondiente turno para resolver su consulta en materia laboral, de seguridad social o jurídico laboral, la cual deberá atenderse en un plazo máximo de 24 horas hábiles, en horario colegial, y de forma gratuita.

La consulta será presencial y se atenderá personalmente al interesado en los despachos habilitados al efecto en la sede del Colegio a fin de garantizar la máxima discreción y confidencialidad. Ambas partes deberán acudir a su cita a la hora señalada ya que de producirse retraso injustificado, la otra parte, tendrá derecho a cancelar la cita sin perjuicio de que se pueda solicitar de nuevo.

El Graduado Social del turno asignado deberá atender la consulta y aconsejar u orientar verbalmente al ciudadano o ciudadana sobre el asunto en cuestión. El Graduado Social no emitirá ningún informe legal por escrito y la labor de éste finalizará una vez atendida la consulta planteada por el beneficiario del servicio y expresado su consejo u orientación sobre el asunto.

El beneficiario del servicio deberá facilitar, a efectos exclusivamente estadísticos, los datos personales que se estimen oportunos al Colegio, el cual elaborará anualmente un informe que contendrá datos sobre la tipología de consultas planteadas y segmentos de la población que han requerido del servicio, así como su lugar de residencia.

## **III. ACCESO Y REGULACION DEL TURNO DE PROFESIONALES.**

Podrán acceder al turno de profesionales de la Oficina de Orientación Jurídica-Laboral a los Ciudadanos y a las Ciudadanas todos los Graduados Sociales Ejercientes que pertenezcan al Ilustre Colegio de Graduados Sociales de Illes Balears.

La prestación del servicio es totalmente voluntario y gratuito, por lo que, el Graduado Social no percibirá ningún tipo de remuneración ni compensación económica ni de ningún otro tipo por el desarrollo de su labor orientadora.

Anualmente el Ilustre Colegio de Graduados Sociales de Illes Balears emitirá una convocatoria pública por un plazo máximo de 30 días a la que podrán inscribirse como orientadores voluntarios todos aquellos profesionales Colegiados Ejercientes que lo deseen. Una vez concluido el plazo de 30 días el Colegio elaborará una lista que se mantendrá en vigor durante un año natural completo y se dará publicidad a la misma en el sitio web del Colegio.

No obstante lo anterior, la Comisión de Trabajo de la Junta de Gobierno que tenga adscrita la función de supervisión y control de la Oficina de Orientación Jurídica-Laboral podrá autorizar, excepcionalmente, nuevas

incorporaciones de Colegiados durante el transcurso del año natural a fin de aumentar el número de profesionales inscritos en dicho servicio y mejorar el nivel de calidad del mismo.

Los Graduados Sociales inscritos en el turno deberán mantener su adscripción al mismo hasta finalizar el año natural, si bien podrán cursar su baja en el mismo por fuerza mayor.

La adjudicación de citas a los Colegiados por parte de los servicios administrativos del Colegio se efectuará por riguroso orden de inscripción en la lista de Colegiados Ejercientes voluntarios según se vayan demandando los servicios por los ciudadanos y ciudadanas. En caso de no poder concertar una cita con el profesional que por turno corresponda se pasará al siguiente y así sucesivamente hasta que sea posible concretar una cita. El profesional deberá preavisar a los servicios administrativos del Colegio la cancelación de la cita con el ciudadano o ciudadana con suficiente antelación a fin de que éstos puedan coordinar la concesión de una nueva cita, bien con el profesional inicialmente asignado, bien con el siguiente que por turno corresponda.

El Graduado Social que no se presente a la cita para atender al consultante y no alegue causa justificada quedará automáticamente excluido del turno

#### **IV. PRESTACION DEL SERVICIO DE ORIENTACION POR PARTE DEL GRADUADO SOCIAL.**

El Graduado Social que por turno corresponda deberá acudir a la cita a la hora convenida y atender al beneficiario del servicio en los despachos del Colegio habilitados a tal efecto. Su actuación deberá respetar, en todo momento, las normas deontológicas de la profesión y guardará la máxima confidencialidad del asunto tratado.

Cuando el beneficiario del servicio resida en un municipio distinto al de la sede del Colegio y coincida que el Graduado Social asignado tenga su despacho profesional en el mismo municipio o en uno contiguo o próximo, podrá atender al consultante en el mismo a fin de evitar desplazamientos innecesarios, debiendo respetar el resto de normas del servicio como si la consulta se hubiera atendido en la sede del Colegio.

El profesional deberá presentarse al beneficiario y lo acompañará al despacho asignado en las dependencias del Colegio. Una vez tomado asiento el Graduado Social iniciará la reunión cumplimentando el cuestionario que se apruebe al efecto para elaborar el informe anual y concederá la palabra al beneficiario del servicio para que exponga el asunto sobre el cual precisa orientación o consejo. Una vez finalizada la exposición y solicitadas por parte del profesional las aclaraciones que sean precisas para una mejor comprensión de la exposición, éste orientará o aconsejará verbalmente sobre el asunto en cuestión expuesto al Graduado Social y dará por finalizada la reunión ya que la prestación del servicio concluye una vez emitido el consejo u orientación por

parte del profesional. Al concluir la reunión el profesional realizará la entrega de un cuestionario de calidad al beneficiario del servicio a fin de que valore el mismo y lo deposite en el buzón custodiado por los servicios administrativos del Colegio.

## **V. GESTION Y COORDINACION DE LA OFICINA DE ORIENTACION LABORAL**

La gestión y coordinación de la Oficina de Orientación Jurídica-Laboral al Ciudadano corresponde a los servicios administrativos del Ilustre Colegio de Graduados Sociales de Illes Balears bajo la supervisión de Gerencia.

La solicitud del servicio de Orientación se efectuará bien presencialmente, bien por las vías telefónica, correo electrónico o fax. Ante la petición, los servicios administrativos del Colegio contactarán con el profesional que por turno corresponda el cual fijará la cita dentro de las veinticuatro horas siguientes. Inmediatamente después, y por el mismo medio en que se solicitó, los servicios administrativos del Colegio comunicarán al beneficiario del servicio el lugar, día y hora en que debe acudir a la reunión.

En el caso de que el profesional no pueda atender la cita dentro de los plazos establecidos en este reglamento, los servicios administrativos procederán a saltar el turno al siguiente profesional inscrito y así sucesivamente hasta que se pueda concertar una cita. Excepcionalmente, se podrá fijar una cita transcurrido el plazo de 24 horas, si no hubiera profesionales del turno disponibles para ello dentro del citado plazo de 24 horas.

Los servicios administrativos del Colegio Profesional habilitarán un Registro donde anotará la información precisa a efectos estadísticos y con la finalidad de elaborar el informe anual del Servicio de Orientación Jurídica-Laboral.

## **VI. SUPERVISION DEL FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA.**

La supervisión y control del funcionamiento de la Oficina de Orientación Jurídica-Laboral al Ciudadano y Ciudadana recaerá en la Comisión de la Oficina de Orientación Jurídica-Laboral.

Su labor se centrará principalmente a velar por el cumplimiento de este reglamento por parte de todos los sujetos implicados y resolver aquellas situaciones que presenten conflicto a fin de ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas un servicio de máxima calidad.

**APROBADO POR LA JUNTA GENERAL EL 23 DE MARZO DE 2011**