

Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Alemania, con acreditación en Polonia, es un órgano técnico de la Embajada de España en la República Federal de Alemania, con dependencia funcional del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

Sus funciones principales están relacionadas con la asistencia a la población española residente en Alemania en temas relacionados con el entorno socio-laboral, la información o el asesoramiento sobre el marco laboral en los países de acreditación, así como sobre España, para las personas interesadas en integrarse profesionalmente en uno de estos mercados.

Asimismo, tiene funciones de apoyo del Jefe de la Misión Diplomática, información a la Administración Española sobre la situación sociolaboral de los países de acreditación, y de relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales y sindicales, así como entes de participación social de estos países.

La Consejería también gestiona los programas de ayudas de la Dirección General de Migraciones, así como los programas de Termalismo Social y Viajes para mayores.

Plano de situación



Consejería:

Lichtensteinallee 1, 10787 Berlín
Tel.: +49 (0)30 263 989 200 (Centralita) / Tel. asesoría: +49 (0)30 263 989 223
E-mail: alemania@mitramiss.es / alemania.asesoria@mitramiss.es

Oficina en Düsseldorf

Graf-Adolf-Str. 86-88, 40210 Düsseldorf
Tel.: +49 (0)211 36 06 64
Fax: +49 (0)211 36 06 65
E-mail: dusseldorf@mitramiss.es

Oficina en Fráncfort del Meno

Am Weingarten 25, 60487 Frankfurt am Main
Tel.: +49 (0)69 730 61 61
Fax: +49 (0)69 730 63 57
E-mail: frankfurt@mitramiss.es

Oficina en Hamburgo

Lange Reihe 2, 20099 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 33 57 57
Fax: +49 (0)40 24 87 44 09
E-mail: hamburgo@mitramiss.es

Oficina en Múnich

Morassistr. 8, 80469 München
Tel.: +49 (0)89 29 30 04
Fax: +49 (0)89 22 80 08 07
E-mail: munich@mitramiss.es

Oficina en Stuttgart

ALCE Stuttgart, Senefelder Str. 109, 70176 Stuttgart
Tel.: +49 (0) 711 32 09 97 22
E-mail: stuttgart@mitramiss.es

Oficina en Varsovia

Embajada de España en Polonia
Mysliwiecka 4, 00459 Warszawa/Polska
Tel.: +48 (0)22 583404 1 / 5834043. Fax: +48 (0)22 622 54 08
E-mail: polonia@mitramiss.es



MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN ALEMANIA

(Acreditación en Polonia)

La versión íntegra de esta Carta está disponible en la web de la Consejería:

<http://www.mitramiss.gob.es/es/mundo/consejerias/alemania/webempleo/es/index.htm>



MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

NIPO: 854-19-124-3

Carta de Servicios 2019-2022

SERVICIOS PRESTADOS POR LA CONSEJERÍA

X Nuestros principales servicios en Alemania y Polonia son:

- › Asesoramiento sobre la legislación laboral alemana y sobre la tramitación de prestaciones de desempleo.
- › Información y trámites sobre Seguridad Social y Asistencia Sanitaria.
- › Información sobre el retorno.
- › Información sobre búsqueda de empleo en los países de acreditación.
- › Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.
- › Gestión de los programas de ayudas y subvenciones de la Dirección General de Migraciones a favor de la ciudadanía española en el exterior (Portal de la Ciudadanía Española en el Exterior: Secretaría General de Inmigración y Emigración.: Actuaciones).
- › Programas del IMSERSO de Viajes y Termalismo Social para Mayores.
- › Certificación de comparecencia para la acreditación de vida a efectos de pensiones.
- › Apoyo y relación institucional con asociaciones de españoles en los países de acreditación.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- › Atender antes de 30 minutos al 100% de los usuarios.
- › Resolver el 100% de las consultas telefónicas en 24 horas, de no ser posible una respuesta inmediata.
- › Responder las consultas por correo postal en un máximo de 15 días hábiles, y por correo electrónico en un máximo de 5 días hábiles.
- › Resolver el 100% de las solicitudes de ayuda competencia de la Consejería en un máximo de 30 días hábiles del término del plazo de presentación o subsanación.
- › Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda competencia de la Dirección General de Migraciones en el plazo de 30 días hábiles a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las

ayudas en régimen de concurrencia, o de 20 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.

- › Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

Mediante los siguientes indicadores:

- › Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería resueltas en el plazo máximo de 30 días hábiles.
- › Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de 30 días hábiles en las ayudas en régimen de concurrencia.
- › Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de 20 días hábiles en las ayudas de carácter individual.
- › Porcentajes de consultas telefónicas, presenciales o por correo, atendidas antes de los tiempos señalados.
- › Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, el usuario podrá presentar reclamación ante la Unidad responsable de la misma.

El titular de la Consejería se pondrá en contacto con él, ofreciéndole una información detallada de las circunstancias que hubieran determinado tal incumplimiento, así como de las medidas que, en su caso, se adopten para evitarlas en lo sucesivo y de las actuaciones que se realicen para subsanar el incumplimiento, en un plazo no superior a 30 días hábiles.

En ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta darán lugar a responsabilidad patrimonial.

PRESENTAR QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio de forma presencial, en el formulario habilitado a tal efecto, mediante correo postal a la Consejería o por medios electrónicos a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, siendo necesario en este caso, disponer de certificado digital o por correo electrónico (alemania@mitramiss.es), con la firma electrónica del interesado.

La Consejería, en el plazo establecido de 20 días hábiles siguientes a la presentación de la queja/sugerencia, informará al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS

1. A través de sus representantes en los órganos de participación institucional –Consejo de Residentes Españoles (CRE) y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior– en el caso de que estos fueran constituidos en los países de acreditación (Alemania y Polonia).
2. Directamente, contactando con la Consejería, personalmente, por teléfono o por correo electrónico, y poniendo en su conocimiento sus opiniones o iniciativas o planteando sus sugerencias o quejas.
3. A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en el país o países de la demarcación de la Consejería.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Secretaría General de la Consejería en la dirección y teléfono indicados en esta Carta de Servicios.

