

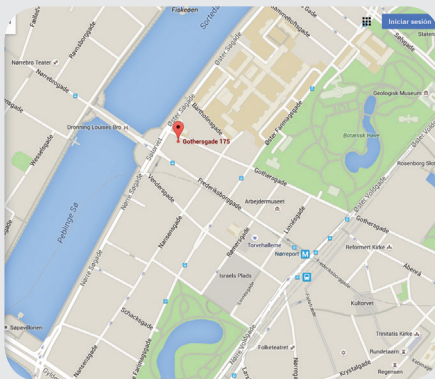
Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Dinamarca y acreditación en Suecia, Finlandia, Noruega, Estonia, Letonia y Lituania, es un órgano técnico especializado de la Embajada de España con dependencia funcional del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

La misión de la Consejería es mejorar las condiciones de vida y trabajo de los españoles que viven, trabajan o buscan empleo en los países de acreditación, a través de la información, el asesoramiento y la gestión de los programas de ayudas a ellos dirigidos; y a su labor de contacto entre los agentes locales y el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

Para lograrlo, la Consejería atiende a los ciudadanos españoles en el exterior con el fin de facilitar tanto su integración laboral como personal en el país de acogida y facilitar, cuando sea posible, el regreso a España de aquéllos que quieran retornar. Igualmente, la Consejería opera como una unidad de información del referido Ministerio en materias de su competencia, y representa al mismo ante las autoridades e interlocutores socio-laborales de los países de acreditación.

Plano de situación



DIRECCIÓN:

Gothersgade 175, 2. th.
DK- 1123 Copenhague. Dinamarca
Tel.: (45) 33 93 12 90
Fax: (45) 33 93 21 55
E-mail: dinamarca@mitramiss.es

Horario:

9.00 a 13.00 horas (lunes a viernes)

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

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



MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN DINAMARCA

(Acreditación en Suecia, Finlandia, Noruega, Estonia, Letonia y Lituania)

NIPO: 854-19-136-6

Carta de Servicios 2019-2022



MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

SERVICIOS QUE PRESTA LA CONSEJERÍA

- X Información y asesoramiento a la ciudadanía española en materia de empleo, de relaciones laborales, de seguridad social y en temas migratorios.
- X Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.
- X Atención a los ciudadanos españoles en el exterior con el fin de facilitar tanto su integración laboral y personal en el país de acogida, así como para posibilitar el regreso a España de aquellos que deseen retornar.
- X Gestión de los programas de subvenciones financiados por el Ministerio y orientados a los españoles en el exterior. Portal de la Ciudadanía española en el Exterior.
- X Difusión y selección de beneficiarios en el Programa de Turismo a España para mayores financiado por el IMSERSO.
- X Actuaciones en materia de empleo y Seguridad Social.
 - › Colaboración en la tramitación de las prestaciones del sistema de Seguridad Social.
 - › Certificación de comparecencia para la acreditación de vivencia.
 - › Fomento de acciones para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo en el país de acreditación.
- X Desempleo.
 - › Asesoramiento relativo a las prestaciones por desempleo, tanto contributivo como asistencial, tanto en España como en los países de acreditación.
- X Asistencia sanitaria.
 - › Información y asesoramiento sobre el derecho a la asistencia sanitaria en España y en los países de acreditación.
 - › Solicitud de los Certificados Provisionales Sustitutorios y Tarjetas Sanitarias Europeas, en caso de ser necesario.
- X Laboral.
 - › Solicitud de Informes de Vida Laboral.
- X Atención a los ciudadanos de los países de acreditación que desean trasladarse a residir o trabajar a España y a empresas que quieren abrir allí un centro de trabajo.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- X Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo postal y electrónico, dentro de los siguientes tiempos:
 - › **Telefónicas:** Contestar en 24 horas el 100% de las consultas telefónicas a las que no se puede dar respuesta inmediata.
 - › **Presenciales:** el tiempo de espera en ser atendido será inferior a 5 minutos.
 - › **Por correo postal:** en 15 días hábiles.
 - › **Por correo electrónico:** en 15 días hábiles.
- X Resolver las solicitudes de ayudas de competencia de la Consejería, en 60 días hábiles, a contar desde el día siguiente de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
- X Tramitar las ayudas de competencia de la Dirección General de Migraciones en el plazo de 45 días hábiles, a contar desde el día siguiente a la finalización del plazo de presentación de solicitudes en las ayudas de régimen de concurrencia o de la fecha de presentación de las mismas, si aquellas fueran de carácter individual.
- X Tramitar los Informes de Vida Laboral, los Certificados Provisionales Sustitutorios y las Tarjetas Sanitarias Europeas en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- X Contestar las quejas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en un plazo inferior o igual de 15 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- X Porcentaje de consultas telefónicas, presenciales, por correo postal o electrónico, contestadas antes de los tiempos señalados.
- X Porcentaje de solicitudes de ayuda, competencia de la Consejería, resueltas dentro del plazo señalado.
- X Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro del plazo señalado.
- X Porcentaje de Informes de Vida laboral, Certificados Provisionales Sustitutorios y Tarjetas Sanitarias Europeas tramitados en el plazo señalado.
- X Porcentaje de quejas y sugerencias en el plazo señalado.

RECLAMACIONES Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta.

La persona titular de la Consejería dará contestación al usuario, ofreciéndole 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.

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

PARA PRESENTAR SUS 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 dirección de la Consejería o electrónico a dinamarca@mitramiss.es, siendo necesario en este último caso la firma electrónica del interesado, o a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, en cuyo caso será necesario disponer de certificado digital.

La Consejería, en el plazo máximo 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

- X A través de la participación en Federaciones, Centros y Asociaciones de Emigrantes.
- X Mediante la formulación de quejas y sugerencias.

UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en la dirección y teléfono indicados en este documento.

