

Servicios prestados por la Consejería

- Información a la ciudadanía española: en materia laboral, de fiscalidad relacionada con el salario, de seguridad social y de asuntos sociales; sobre temas educativos y de formación profesional en España y en los países de acreditación de la Consejería.
- Información y asesoramiento en materia de retorno.
- Información sobre el marco laboral en España y en los países de acreditación de la Consejería.
- Información sobre violencia de género.
- Se facilitará información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.
- Relación de cooperación con asociaciones, federaciones, confederaciones y Consejos de Residentes, difusión de convocatorias y asesoramiento acerca de los requisitos para la presentación en tiempo y forma de las subvenciones y ayudas, así como participación en encuentros y actos organizados por las entidades o promovidos por la Consejería.
- Gestión de comunicaciones a los pensionistas, tramitación de la acreditación de vivencia y apoyo para la rehabilitación de las prestaciones.
- Actuaciones y gestiones a favor de la emigración ante las entidades gestoras de la Seguridad Social españolas y de los países de acreditación de la Consejería en relación con la aplicación de los Reglamentos Comunitarios en materia de Seguridad Social.
- Asesoramiento sobre la documentación de las prestaciones por desempleo, tanto a nivel contributivo como asistencial e información sobre posibilidades de reintegrarse en el mercado de trabajo, con especial énfasis en los emigrantes que retornen a España.
- Información y asesoramiento a la emigración española sobre la legislación laboral en los países de acreditación de la Consejería, los procedimientos de recurso en caso de reclamación laboral y la aplicación, en su caso, de las Directivas de la Unión Europea sobre la materia.
- Ayuda a los y las emigrantes mayores en sus relaciones con las instituciones de los países de acreditación de la Consejería.
- Recepción y remisión de las solicitudes del programa de Turismo: "Vacaciones para personas mayores" financiado por el IMSERSO.
- Información a requerimiento a personas españolas interesadas en una estancia de trabajo en los países de acreditación de la Consejería, así como de estudios en colaboración con las Consejerías de Educación.

Compromiso de calidad

- Información. En menos de 5 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería. Por vía telefónica, contestar el 100% de las consultas dentro de las 24 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional. Por correo postal: responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad. Y, por correo electrónico, responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción.
- Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería: resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
- Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones: tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda 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.
- Informe de vida laboral: tramitación de las solicitudes en un plazo de 5 días desde su recepción.
- Informe de asistencia sanitaria: tramitación de la solicitud del Certificado Provisional Sustitutorio para obtener la asistencia sanitaria en un plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias: revisar y atención del 100% en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y, en su caso, de las medidas adoptadas.

Indicadores de cumplimiento

- Información presencial, telefónica, por correo postal y por correo electrónico: porcentaje de contestaciones antes de los tiempos señalados.
- Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería: porcentaje de solicitudes de ayudas resueltas antes del plazo indicado.
- Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones: porcentaje de solicitudes de ayudas resueltas antes del plazo fijado.
- Informes de vida laboral y asistencia sanitaria: porcentaje de informes realizados antes del plazo señalado.
- Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias: porcentaje de contestaciones realizadas con anterioridad al plazo establecido.

Medidas de subsanación por incumplimiento

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

La persona titular de la Consejería dará contestación al usuario, 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, en un plazo no superior a 20 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 y las ciudadanas podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio de forma presencial, en el formulario habilitado a tal efecto, mediante correo postal o por el correo electrónico de la Consejería, siendo necesario en este último caso la firma electrónica del interesado.

También podrá realizarse a través de la Sede Electrónica del Ministerio https://www.mites.gob.es/es/sede_electronica_menu/index.htm, siendo 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

Las personas que se dirijan a esta Consejería podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Directamente, contactando con la Consejería, y poniendo en su conocimiento sus opiniones o iniciativas, sugerencias o quejas (con arreglo a lo indicado en esta Carta).
- 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.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Dinamarca y en los países de acreditación de la Consejería.
- A través de la Embajada o el Consulado.
- Por medio de su participación en las actividades informativas o en las encuestas que se realicen.

Unidad responsable de la carta

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, en la dirección y teléfonos indicados en esta Carta de Servicios.