

Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social

6, rue Greuze. 75116 PARIS

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

de 9 a 14 h de lunes a viernes.

ATENCIÓN PRESENCIAL

Puede concertar cita previa con esta Consejería:
Por correo electrónico: citapreviaparis@mitramiss.es

Por teléfono:

Asistencia Sociolaboral: +33 153 70 05 39
Orientación para el Empleo: +33 153 70 05 17

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Centralita: +33 15370 05 20
Asistencia sociolaboral: + 33 153 70 05 26/39
Orientación para el Empleo: +33 153 70 05 17
Viajes del IMSERSO: +33 153 70 05 25
Ayudas a Centros y Asociaciones: +33 153 70 05 36

ATENCIÓN ELECTRÓNICA

Correo electrónico: francia@mitramiss.es
Para Andorra: andorra@mitramiss.es

Versión íntegra de la Carta en web de la Consejería

<http://www.mitramiss.gob.es/es/mundo/consejerias/francia/>

Oficina de Lyon

1 rue Louis Guérin
69100 - VILLEURBANNE
Teléfono: +33 4 78 89 06 12
Correo electrónico:
lyon@mitramiss.es

Oficina de Pau

6 place Royale
64000 - PAU
Teléfono: + 33 5 59 98 77 38
Fax: + 33 5 59 27 62 65
Correo electrónico:
pau@mitramiss.es

Oficina de Montpellier

24 rue Marceau
34000 - MONTPELLIER
Teléfono: + 33 4 67 58 20 21
Fax: + 33 4 67 58 32 10
Correo electrónico:
montpellier@mitramiss.es

Oficina de Toulouse

16 rue Sainte Anne
31000 - TOULOUSE
Teléfono: + 33 5 62 26 78 98
Fax: + 33 5 62 26 00 63
Correo electrónico:
toulouse@mitramiss.es

Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Francia, con acreditación en Andorra y ante la OCDE, es una unidad administrativa integrada en la Embajada de España en Francia y que depende orgánica y funcionalmente del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

Son funciones de la Consejería asistir a los residentes españoles en cualquier problema socio-laboral que les afecte; orientarles y, en su caso, ayudarles en la tramitación de prestaciones y pensiones de la Seguridad Social, en defensa de sus derechos; difundir y gestionar las pensiones asistenciales y los programas de ayudas y subvenciones en su favor; orientar sobre los trámites previos y posteriores al retorno y su inserción en el mercado laboral español, y apoyar la canalización de los flujos inmigratorios de los extranjeros. Asimismo, orienta y asesora a los ciudadanos españoles sobre oportunidades de empleo. Del mismo modo la Consejería incide en el desarrollo de actuaciones institucionales relacionadas con el empleo, las relaciones laborales y el sistema de seguridad social que favorezcan los intercambios, la cooperación y la información en estas materias con la administración francesa y en especial con la OCDE.

La misión de la Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social es prestar un servicio eficaz con los máximos niveles de calidad, atendiendo las demandas de los ciudadanos.

Esta Carta de Servicios tiene como objetivo presentar a los ciudadanos, a los centros y asociaciones de españoles y a las instituciones oficiales, los compromisos de calidad de los servicios que prestamos a través de los canales: presencial, telefónico, electrónico y virtual; considerando las demandas y preocupaciones actuales; y cuyo cumplimiento puede ser evaluado y contrastado de acuerdo con los niveles e indicadores asociados.



MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN FRANCIA

(Con Acreditación en Andorra y ante la OCDE)

Carta de Servicios 2019-2022



MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

SERVICIOS PRESTADOS POR LA CONSEJERÍA

Atención a los españoles residentes y a las asociaciones de españoles:

- › Información y asesoramiento a los españoles sobre cuestiones sociolaborales y de seguridad social.
- › Gestión de ayudas económicas.
- › Gestión del Programa de Turismo del IMSERSO.
- › Mantener estrechas relaciones con las Federaciones, Centros, Asociaciones, Cámaras de comercio y Consejos de Residentes y organismos de la administración francesa de empleo, trabajo y seguridad social.
- › Gestión de los Programas de Ayudas y Subvenciones de la Dirección General de Migraciones.
- › Certificación de comparecencia para la acreditación de vivencia.
- › Adveración de documentación para el retorno.
- › Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.

Atención a los ciudadanos franceses.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS DE 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, personalmente, por teléfono o por correo electrónico, y poniendo en su conocimiento sus opiniones o iniciativas o planteando sus sugerencias o quejas.
- › A través de sus representantes en los órganos de participación institucional: Consejo de Residentes Españoles (CRE) constituido en Montpellier, y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- › A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Francia y Andorra.
- › A través de la Embajada o el Consulado.
- › Por medio de su participación en las actividades informativas o en las encuestas que se realicen.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Tiempos de resolución y tramitación de ayudas.

- › Resolver el 100% de las solicitudes de ayudas de competencias de la Consejería 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.

- › Tramitar el 100% de las solicitudes de ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones en el plazo de 45 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 25 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.

Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias

Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y de las medidas adoptadas.

Otros compromisos.

- › Información presencial al ciudadano: Atender antes de 30 minutos al 100% de los usuarios.
- › Información telefónica: Contestar dentro de las 24 horas siguientes el 100% de las consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.
- › Información por correo postal: Responder por escrito las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
- › Información por correo electrónico: Responder por ese mismo medio, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del escrito.
- › Emisión del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 2 días hábiles.
- › Adveración de la documentación para obtener el certificado de emigrante retornado en el plazo de 10 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Para evaluar y, en su caso, corregir el desempeño del personal de la Consejería y el grado de satisfacción de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, disponemos de los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad:

- › Porcentaje de consultas telefónicas, presenciales o por correo postal y electrónico contestadas antes de los tiempos señalados como compromiso de calidad.
- › Porcentaje de ayudas competencia de la Consejería resueltas dentro del plazo señalado.
- › Porcentaje de ayudas competencia de la Dirección Gral. de Migraciones tramitadas en los plazos señalados.
- › Porcentaje de quejas y sugerencias, contestadas en el plazo de 10 días hábiles.
- › Porcentaje de informes de asistencia sanitaria emitidos en el plazo de 2 días hábiles.

- › Porcentaje de adveraciones laborales emitidas en el plazo de 10 días hábiles.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la Consejería en los lugares y en la forma que se señala a continuación:

- › De forma presencial, en el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado al efecto en la Consejería.
- › Mediante correo postal a la dirección de la sede central de la Consejería en París y de las Oficinas.
- › Por medios electrónicos, a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, siendo necesario disponer de certificado digital.
- › A través de los correos electrónicos (francia@mitramiss.es y andorra@mitramiss.es) siendo necesaria la firma electrónica del interesado.

Las quejas y/o sugerencias deben hacerse constar en el correspondiente formulario, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato o carta, siempre y cuando sean firmadas.

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

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

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

Una vez analizada la reclamación, la persona titular de la Consejería contestará al ciudadano informándole de los resultados del análisis y las actuaciones que se realicen en un plazo no superior a 10 días hábiles.

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

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

SECRETARÍA GENERAL

6, rue Greuze. 75116 PARIS

Telefono: + 33 153 70 05 29

Correo electrónico: francia@mitramiss.es

