

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.
- Información, difusión y tramitación del Programa de Turismo del IMSERSO.
- Mantener estrechas relaciones con las Federaciones, Centros, Asociaciones, Cámaras de comercio y Consejos de Residentes y organismos de empleo, trabajo y seguridad social de la administración de Francia y de Andorra.
- 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.
- Información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.

Atención a los ciudadanos franceses.

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 y usuarias.
- 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

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 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 consultas telefónicas, presenciales o por correo postal y electrónico contestadas antes de los tiempos señalados como compromiso de calidad.
- Porcentaje de informes de asistencia sanitaria emitidos en el plazo 2 días hábiles
- Porcentaje de adveraciones laborales emitidas en el plazo de 10 días hábiles.

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 10 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) constituido en Montpellier, París y Andorra, así como en el 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.

Unidad responsable de la carta

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