

Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios en Italia y países de acreditación son:

- Información y asesoramiento a los españoles residentes en Italia, Grecia y Rumanía en materia de empleo, seguridad social y asuntos sociales.
- Gestión de programas de ayudas y subvenciones:
 - Ayudas asistenciales de carácter extraordinario destinadas a paliar la situación derivada de la carencia de recursos de los españoles y las españolas en el exterior y de los familiares a su cargo, así como sufragar los gastos extraordinarios derivados del hecho de la emigración cuando se acredite insuficiencia de recursos.
 - Ayudas a las asociaciones y centros de españoles, mediante la subvención de una parte de sus gastos de funcionamiento, y la financiación tanto de obras nuevas como de rehabilitación y adaptación de instalaciones existentes.
 - Subvenciones destinadas a iniciativas investigadoras y a los proyectos concretos destinados a beneficiar a los españoles del exterior y retornados, así como cualquier tipo de iniciativas de comunicación a favor de este colectivo.
 - Ayudas para facilitar a los jóvenes españoles residentes en el exterior la integración socio-laboral, mediante la promoción de actividades de información, orientación laboral y acciones formativas: <https://ciudadaniaexterior.inclusion.gob.es/>
 - Programas del IMSERSO para Vacaciones de Mayores
- Relación de cooperación e intercambio con asociaciones y con los Consejos de Residentes.
- Fomento de acciones para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo en los países de acreditación.
- Actuaciones en materia de Seguridad Social.
- Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género
- Atención a los extranjeros que desean emigrar a España.
- Información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.

Compromisos de calidad

- Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:
 - Telefónicas, en un tiempo de 24 horas a las consultas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.

- Presenciales, en 20 minutos al 100% de las mismas.
- Por correo, tanto postal como electrónico en 7 días hábiles siguientes a la recepción, al 100% de las consultas.
- Resolver el 100% de las solicitudes de ayudas competencia de la Consejería en 60 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
- Resolver el 100% de las solicitudes de ayuda en el ámbito de la Consejería, 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 45 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.
- Emisión de certificados o adverbaciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 7 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.
- Contestar el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 15 días hábiles.

Indicadores de cumplimiento

Mediante la comprobación del:

- Porcentaje de consultas telefónicas, presenciales o por correo postal y electrónico, contestadas antes de los tiempos señalados.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas antes de 60 días hábiles.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones antes de 45 días hábiles
- Porcentaje de adverbaciones antes de 7 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 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 15 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- constituidos en Italia.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en el país o países de la demarcación 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.