Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Alemania, con acreditación en Polonia, es un órgano técnico de la Embajada de España.

Como unidad administrativa, depende orgánicamente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y funcionalmente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, conforme al Real Decreto 1052/2015, de 20 de noviembre.

Sus funciones principales están relacionadas con la asistencia a la población española residente en Alemania y Polonia en temas relacionados con el entorno sociolaboral, la información o el asesoramiento sobre el marco laboral en los países de acreditación, así como sobre España, para las personas interesadas en integrarse profesionalmente en uno de estos mercados.

Asimismo, tiene funciones de apoyo al Jefe o Jefa de la Misión Diplomática, de información a la Administración Española sobre la situación sociolaboral de los países de acreditación, y de relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales y sindicales, así como entes de participación social de estos países.

La Consejería también gestiona los programas de ayudas de la Dirección General de Migraciones, así como los programas de Termalismo Social y Viajes para mayores.

Con el fin de conseguir una mejor prestación de los servicios que se facilitan en esta Consejería a través de consultas presenciales, telefónicas o electrónicas, ponemos a disposición de la ciudadanía la Carta de Servicios, cuyo cumplimiento puede ser evaluado y contrastado de acuerdo con los niveles e indicadores establecidos en la Carta y que constituye un auténtico compromiso de calidad.

Plano de situación

CONSEJERÍA:
Lichtensteinallee 1, 10787 Berlín
Tel.: +49 (0)30 263 989 200 / **Tel.:** +49 (0)30 263 989 223
Correo: alemania@mites.gob.es / alemania.asesoria@mites.gob.es
Facebook: @consejeriadetrabajoenalemania
Twitter: @ConsejeriaEnAle

Oficina en Dusseldorf
Graf-Adolf-Str. 88, 40210 Düsseldorf
Tel.: +49 (0)211 36 06 64 / **Fax:** +49 (0)211 36 06 65
E-mail: dusseldorf@mites.gob.es

Oficina en Fráncfort del Meno
Am Weingarten 25, 60487 Frankfurt am Main
Tel.: +49 (0)69 730 61 61 / **Fax:** +49 (0)69 730 63 57
E-mail: frankfurt@mites.gob.es

Oficina en Hamburgo
Lange Reihe 2, 20099 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 33 57 57 / **Fax:** +49 (0)40 24 87 44 09
E-mail: hamburgo@mites.gob.es

Oficina en Múnich
Morassistr. 8, 80469 München
Tel.: +49 (0)89 29 30 04 / **Fax:** +49 (0)89 22 80 08 07
E-mail: munich@mites.gob.es

Oficina en Varsovia
Embajada de España en Polonia
Mysliwiecka 4, 00459 Warszawa/Polska
Tel.: +48 (0)22 5834041 / 5834043 / **Fax:** +48 (0)22 622 54 08
E-mail: polonia@mites.gob.es

La versión íntegra de esta Carta está disponible en la web:
www.mites.gob.es/es/mundo/consejerias/alemania/webempleo

EMBAJADA DE ESPAÑA
CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

NIPO: 117-23-001-6

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES

CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN ALEMANIA

(Acreditación en Polonia)

Carta de Servicios 2022-2025

CALIDAD ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios en Alemania y Polonia son:

- Asesoramiento sobre la legislación laboral alemana y polaca, así como sobre la tramitación de prestaciones de desempleo.
- Información y trámites sobre Seguridad Social y Asistencia Sanitaria.
- Certificación de comparecencia para la acreditación de vida a efectos de pensiones.
- Información sobre el retorno.
- Información sobre búsqueda de empleo en los países de acreditación.
- Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.
- Gestión de los programas de ayudas y subvenciones de la Dirección General de Migraciones a favor de la ciudadanía española en el exterior.
- Información sobre programas del IMSERSO de Viajes y Termalismo Social para Mayores.
- Apoyo y relación institucional con asociaciones de españoles en los países de acreditación.
- Información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.

Compromisos de calidad

- Atender antes de 30 minutos al 100% de los usuarios presenciales.
- Resolver el 100% de las consultas telefónicas y en redes sociales al siguiente día hábil, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata.
- Responder las consultas por correo postal en un máximo de 15 días hábiles, y por correo electrónico en un máximo de 5 días hábiles.
- Resolver el 100% de las solicitudes de ayuda competencia de la Consejería en un máximo de 30 días hábiles del término del plazo de presentación o subsanación.
- Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda competencia de la Dirección General de Migraciones 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.
- Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Indicadores de cumplimiento

- Porcentajes de consultas telefónicas, presenciales, por correo postal y electrónico o en redes sociales atendidas antes de los tiempos señalados.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería resueltas en el plazo máximo de 30 días hábiles.
- Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de 30 días hábiles en las ayudas en régimen de concurrencia.
- Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de 20 días hábiles en las ayudas de carácter individual.
- Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas 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 30 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 a través de los distintos canales de comunicación disponibles (teléfono, correo electrónico, redes sociales, cita presencial...), 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: Consejos de Residentes Españoles (CRE) constituidos en los países de acreditación, Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Alemania y Polonia.
- A través de la Embajada o el Consulado.
- Por medio de su participación en las actividades informativas que realice la Consejería, de manera presencial o a través de redes sociales y medios electrónicos, 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.