



## PRESENTACIÓN

La Consejería de Trabajo e Inmigración en la República Federal de Alemania, con acreditación en Polonia, es un órgano técnico de la Embajada de España y con dependencia funcional del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Sus funciones principales se refieren a la información a la Administración Española acerca de la situación socio-laboral de los países de acreditación y a las relaciones institucionales con autoridades, organizaciones patronales y sindicales y con las entidades de participación social de las anteriores.

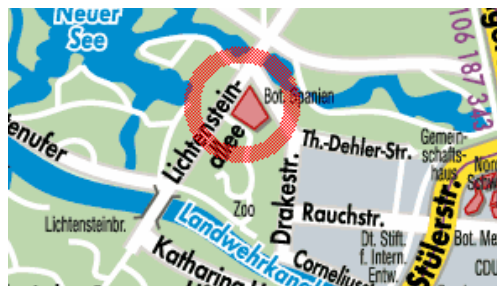
Igualmente, figuran entre sus funciones asistir a la población española residente en la tramitación y defensa de sus derechos en materias laborales y sociales; difundir y gestionar los Programas de Ayudas en su favor; orientar sobre los trámites previos al retorno y su integración en el mercado laboral español en caso de regreso a España y apoyar la canalización de los flujos migratorios.

## CONSEJERIA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN EN LA REPUBLICA FEDERAL DE ALEMANIA

### HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO

De 9 h. a 15 h.: lunes a jueves  
De 9 h. a 14 h.: viernes

Dirección postal: Lichtensteinallee 1, 10787 Berlín  
Teléfono: 030/254007 - 450 Fax: 030/254007- 507  
E-mail: [consejeria.berlin@consejeriadeltrabajo.de](mailto:consejeria.berlin@consejeriadeltrabajo.de)



Sección de Trabajo e Inmigración, Graf-Adolf-Str. 86-88  
40210 Düsseldorf · Tel. 0211-360664 Fax 0211-360665  
[seccion.duesseldorf@consejeriadeltrabajo.de](mailto:seccion.duesseldorf@consejeriadeltrabajo.de)

Sección de Trabajo e Inmigración, Schwalbacherstr. 32  
60326 Frankfurt/M · Tel. 069-7306161 Fax 069-7306357  
[seccion.hamburg@consejeriadeltrabajo.de](mailto:seccion.hamburg@consejeriadeltrabajo.de)

Sección de Trabajo e Inmigración, Lange Reihe 2  
20099 Hamburg · Tel. 040-335757 Fax 040-24874409  
[seccion.hamburg@consejeriadeltrabajo.de](mailto:seccion.hamburg@consejeriadeltrabajo.de)

Sección de Trabajo e Inmigración, Bödekerstr. 22  
30161 Hannover · Tel. 0511-344464 Fax 0511-344464  
[seccion.hamburg@consejeriadeltrabajo.de](mailto:seccion.hamburg@consejeriadeltrabajo.de)

Sección de Trabajo e Inmigración, Tal 19/II  
80331 München · Tel. 089-293004 Fax 089-22800807  
[seccion.muenchen@consejeriadeltrabajo.de](mailto:seccion.muenchen@consejeriadeltrabajo.de)

Sección de Trabajo e Inmigración, Johannesstr. 57 A  
70176 Stuttgart · Tel. 0711-6368367 Fax 0711-6332129  
[seccion.stuttgart@consejeriadeltrabajo.de](mailto:seccion.stuttgart@consejeriadeltrabajo.de)

Embajada de España en Polonia  
Sección de Trabajo e Inmigración  
Mysliwiecka, 4 00459 Varsovia / Polonia  
Tel. 00 48 22 - 622425 - 0 / - 213  
[sec.varsovia@ahora.pl](mailto:sec.varsovia@ahora.pl)



EMBAJADA  
DE ESPAÑA

CONSEJERIA DE  
TRABAJO E  
INMIGRACIÓN



## CONSEJERIA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN EN LA REPUBLICA FEDERAL DE ALEMANIA (Acreditación en Polonia)

*Carta de Servicios  
Enero 2009*



## PRINCIPALES SERVICIOS A LA CIUDADANÍA Y A LAS ENTIDADES

Atención a ciudadanas y ciudadanos españoles residentes en los países de acreditación

Gestión de ayudas económicas para:

- Sufragar gastos extraordinarios.
- Facilitar la inserción en el mercado de trabajo, tanto en España como en el exterior.
- Formación profesional.
- Becas de estudios.
- Becas "Reina Sofía" para promoción educativa.
- Vacaciones a España de mayores.
- Viajes culturales.
- Participación en Colonias de vacaciones, albergues y campamentos.
- Proyectos concretos en el ámbito migratorio.
- Ayudas para la integración social.

Atención a Federaciones, Centros y Asociaciones:

- Ayudas para actividades asistenciales y culturales.
- Ayudas para suscripciones a publicaciones.
- Ayudas para obras y equipamientos.
- Ayuda para actividades concretas en el ámbito migratorio.
- Ayudas para facilitar la realización de programas culturales, asistenciales o de formación. Información al Ministerio de Trabajo e Inmigración, a las Instituciones alemanas y relaciones institucionales.

Atención a personas extranjeras que desean emigrar a España.

Actuaciones en materia laboral y de Seguridad Social (reglamentos comunitarios, pensiones, periodos de cotización, prestaciones, subsidios de desempleo, retorno..)

Asesoramiento laboral y social a las empresas, gestión telemática de las ofertas y demandas de empleo.

Promoción de la formación profesional, perfeccionamiento y reciclaje.

Asesoramiento e información sobre vivir y trabajar en Alemania.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

Resolver el 75% de las solicitudes de ayuda de competencia de la Consejería en el plazo de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud completa si hubiera asignación presupuestaria o, en su caso, desde que ésta fuera asignada.

Tramitar el 90% de las ayudas de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior en el plazo de 30 días hábiles a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes en las ayudas en régimen de concurrencia y en el plazo de 20 días a partir de la fecha de presentación de las solicitudes si éstas fueran de carácter individual.

Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:

- Telefónicas: en 24 horas, el 90% de las consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.
- Presenciales: atender antes de 30 minutos al 90% de los usuarios y usuarias
- Por correo: en 15 días.

Contestar el 90% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 15 días.

## INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN

Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas antes de 15 días.

Porcentaje de ayudas tramitadas a la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior antes de 30 días para las ayudas en régimen de concurrencia y antes de 20 días para las ayudas de carácter individual.

Porcentaje de consultas telefónicas, presenciales o por correo contestadas antes de los tiempos señalados.

Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, el usuario podrá presentar reclamación ante la Unidad responsable de la misma, que se pondrá en contacto con él, 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.

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

-Los ciudadanos 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 medios telemáticos, siendo necesario en este último caso la firma electrónica del interesado.

-La Consejería, en el plazo 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.

## PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN EN LOS SERVICIOS

Ciudadanía, usuarios y usuarias podrán participar y colaborar en los servicios de la Consejería a través de la participación en

- El Consejo General de la Ciudadanía Española en el exterior.
- Los Consejos de Residentes Españoles.
- Las Asociaciones, Federaciones y Confederaciones de españoles/as residentes en el exterior.

Así como mediante la formulación de quejas y sugerencias y por medio de opiniones en las encuestas que se realicen anualmente.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Secretaría General de la Consejería en la dirección y teléfono indicados en esta Carta de Servicios.