



### - DATOS SIGNIFICATIVOS Y FINES DEL ORGANISMO

- La Consejería de Trabajo e Inmigración en BÉLGICA, con acreditación en LUXÉMBURGO, es una unidad administrativa integrada en la Embajada de España en Bélgica y con dependencia funcional del Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Sus funciones principales se refieren a la información a la Administración Española sobre la situación socio-laboral de los países de acreditación y a las relaciones institucionales con las Autoridades, Asociaciones Patronales y Sindicales y Entes de Participación Social de estos países.
- Igualmente, asistir a los residentes españoles en cuanto a la tramitación de pensiones y otras ayudas asistenciales; difundir y gestionar los Programas de Ayudas en su favor, así como los Programas de Termalismo Social y de Viajes para mayores; orientar sobre el retorno y colocación en España de los emigrantes españoles, y la canalización de los flujos inmigratorios de los extranjeros.



- Dirección: Av. de Tervueren, 168 b-1150 Bruxelles
- Tfno.: 02 242 20 85 / 04 87 Fax: 02 247 21 50
- E-mail: ctasbxl@mtin.es
- Pág. Web: <http://www.mtin.es/mundo/consejerias/Belgica/default.htm>

#### -Oficina Laboral en Lieja

- 130 Bd. De la Sauvenière 4000 Lieja
- Tel.: 042 23 74 74 Fax : 042 23 66 87

#### -Sección de Trabajo e Inmigración en Luxemburgo

- 4 Bd. Emmanuel Servais 2012 Luxemburgo
- Tel.: 352 46 41 02 Fax : 352 26 20 23
- E-Mail: oficina.luxemburgo@mtin.es



**CONSEJERIA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN EN BELGICA**

*Carta de Servicios*  
**Enero 2009**



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- ☑ Atención a los españoles residentes en Bélgica y Luxemburgo :
  - ➔ Gestión de los programas de actuación a favor de los emigrantes.
    - ✓ Ayudas de carácter asistencial.
    - ✓ Ayudas para Formación profesional.
    - ✓ Becas Reina Sofía y Promoción social de las familias emigrantes.
    - ✓ Ayudas para participación en colonias de vacaciones, albergues y campamentos.
    - ✓ Ayudas para proyectos concretos en el ámbito migratorio.
    - ✓ Ayudas colectivas de carácter asistencial, asociativo y cultural.
    - ✓ Ayudas para suscripciones a publicaciones.
    - ✓ Ayudas a instituciones para obras y equipamientos.
  - ➔ Gestión de los programas del IMSERSO de Viajes para Mayores y Termalismo Social.
  - ➔ Gestión del empleo a través de la oferta/demanda generada en Bélgica.
- ☑ Información al Ministerio de Trabajo e Inmigración, a las Instituciones de Bélgica y Luxemburgo y relaciones institucionales.
- ☑ Atención a los belgas y luxemburgueses que desean emigrar a España.
- ☑ Actuaciones en Materia de Seguridad Social y Asistencia Social.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- ☑ Resolver el 100 % de las solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, dentro de los plazos fijados en las Ordenes anuales de Ayuda.
- ☑ Tramitar el 90 % de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior, en el plazo de **20 días hábiles** a partir del término del plazo de presentación de solicitudes en las ayudas en régimen de concurrencia, o de la fecha de presentación de las mismas, si aquellas fueran de carácter individual.
- ☑ Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos :
  - \* Telefónicas : en **24 horas**, las consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.
  - \* Presenciales : atender antes de **20 minutos al 90 %** de los usuarios
  - \* Por correo : en **12 días, al 90 %** de los usuarios.
- ☑ 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 dentro de los plazos fijados por las Ordenes anuales de Ayuda.
- ☑ Porcentaje de ayudas tramitadas a la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior antes de 20 días.
- ☑ Porcentajes 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 DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS EN LOS SERVICIOS

- ✓ A través de la participación en :
  - El Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior
  - Los Consejos de Residentes Españoles
- ✓ 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.