



PRESENTACIÓN

La Consejería de Trabajo e Inmigración en los Países Nórdicos y Bálticos con sede en Dinamarca y acreditación en Suecia, Finlandia, Noruega, Estonia, Letonia y Lituania, es una unidad administrativa integrada en la Embajada de España en Dinamarca 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 y a las relaciones institucionales con las Autoridades, Asociaciones Patronales y Sindicales y Entes de Participación Social de estos Países.

Igualmente, son funciones de la Consejería asistir a los residentes españoles en cualquier problema socio-laboral que les afecte; orientarles, y en su caso, ayudarles en la tramitación de prestaciones y pensiones de la Seguridad Social, en defensa de sus derechos; difundir y gestionar las Pensiones Asistenciales y los Programas de Ayudas y Subvenciones en su favor; orientar sobre los trámites previos y posteriores al retorno y su integración en el mercado laboral español, y apoyar la canalización de los flujos inmigratorios de los extranjeros.



PLANO SITUACION

Dirección: Købmagergade 43, 1º,
DK-1150 Copenhagen K
Teléfono: (45) 33 93 12 90
Fax: (45) 33 93 21 55
E-mail: ct.dinamarca@miin.es

Horario de atención al público:
9.00 a 12.30 horas (lunes a viernes)



EMBAJADA
DE ESPAÑA

CONSEJERIA DE
TRABAJO E
INMIGRACION



CONSEJERIA DE TRABAJO E INMIGRACION EN LOS PAISES NORDICOS Y BALTICOS (SEDE EN DINAMARCA)

Carta de Servicios
Enero 2009



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Información al Ministerio de Trabajo e Inmigración sobre la situación socio-laboral en los Países de Acreditación.
- Relaciones institucionales con las Autoridades e Instituciones de los Países de Acreditación.
- Información y asesoramiento a los españoles residentes en los Países de Acreditación en asuntos laborales, seguridad social, acción social, fiscal entre otras.
- Información y difusión referente a las Pensiones Asistenciales por ancianidad, las Prestaciones económicas para "los Niños de la Guerra" y los Programas de Ayudas y Subvenciones, principalmente en las siguientes áreas:
- Gestión de ayudas individuales:
- Sufragar gastos extraordinarios.
- Becas "Reina Sofía" para estudios universitarios y postgrado
- Colonias de Vacaciones
- Proyectos concretos en el ámbito migratorio.
- Gestión de ayudas para Asociaciones y Centros:
- Ayudas para actividades asistenciales y culturales
- Ayudas para suscripciones a publicaciones
- Ayudas para obras y equipamientos.
- Ayudas para proyectos concretos en el ámbito migratorio.
- Difusión y selección de beneficiarios en el Programa de Vacaciones a España para mayores financiado por el IMSERSO y organizado por MUNDOSENIOR.
- Actuaciones en materia laboral y de Seguridad Social.
(Reglamentos Comunitarios, prestaciones sociales y pensiones, períodos de cotización, seguro por desempleo, etc.)
- Atención a los extranjeros que desean emigrar a España.
- Seguimiento de la cooperación técnica.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo ordinario y electrónico, dentro de los siguientes tiempos:
 - Telefónicas: en 24 horas, cuando no se pueda dar respuesta inmediata, en el 90% de los casos.
 - Presenciales: en 5 minutos en el 90% de los casos.
 - Por correo postal: en 20 días hábiles.
 - Por correo electrónico: en 5 días hábiles.
- Resolver las solicitudes de ayudas de competencia de la Consejería en 20 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud si hubiera asignación presupuestaria, o, en su caso, desde que ésta fuera asignada.
- Tramitar las ayudas de 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.
- Tramitar el 90% de los Certificados de Vida Laboral o de los Certificados de Asistencia Sanitaria Europea u otro modelo de la Unión Europea, dentro de los 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Contestar el 90% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 15 días.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN

- Porcentajes de consultas telefónicas, presenciales, por correo postal o electrónico, contestadas antes de los tiempos señalados.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas antes de los 20 días hábiles.
- Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior antes de los 20 días hábiles.
- Porcentaje de Informes de Vida laboral o de los Certificados de Asistencia Sanitaria europea u otro modelo de la Unión Europea tramitados dentro de los 2 días hábiles siguientes.
- 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.
 - A través de Centros y Asociaciones de emigrantes.
 - 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 de la Consejería de Trabajo y Asuntos Sociales en la dirección y teléfono indicados anteriormente.