

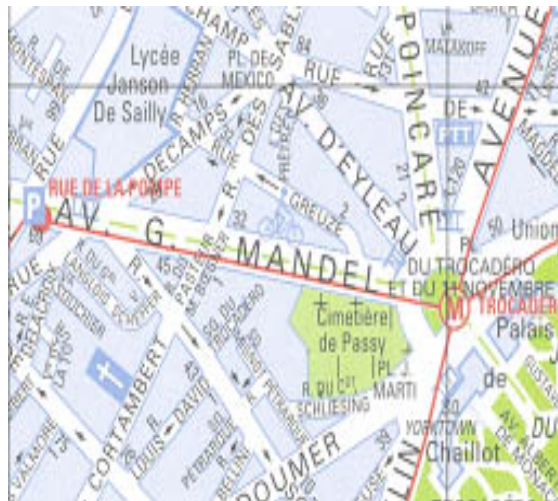
## DATOS SIGNIFICATIVOS Y FINES DEL ORGANISMO

La Consejería de Trabajo e Inmigración en Francia, es una unidad administrativa integrada en la Embajada de España y con dependencia funcional del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Sus funciones principales se refieren al análisis e información a la Administración Española sobre la situación socio-laboral y de la protección social en Francia y a las relaciones institucionales con las Autoridades, Asociaciones Patronales y Sindicales y Entes de Participación Social de Francia.

La Consejería asiste a los residentes españoles en orden a la tramitación de prestaciones de seguridad social; difundir y gestionar los Programas de Ayudas en su favor; orientar sobre el retorno y colocación en España de los emigrantes españoles y cualquier otra ayuda de esta naturaleza que pudiesen requerir, e informar a los ciudadanos franceses que deseen trabajar en España sobre los requisitos exigidos a tal efecto. Igualmente impulsa la libre circulación de trabajadores y profesionales españoles en el mercado de trabajo de Francia.

La Consejería ejerce, asimismo, las funciones de apoyo y coordinación en la Delegación Permanente de España ante la OCDE, en las áreas competencia de los Ministerios de Trabajo e Inmigración y de Sanidad y Consumo.



C/ 6, Rue Greuze 75116 PARIS  
 Tfno: 01 53 70 05 20  
 Fax: 01 53 70 05 30  
 E-mail: constab.paris@mtin.es  
 Pág. Web Consejería:  
<http://www.mtin.es/mundo/consejerias/consefrancia.htm>  
 Pág. Web Embajada: [www.amb-espagne.fr](http://www.amb-espagne.fr)

Direcciones de las Secciones de Trabajo e Inmigración que dependen funcionalmente de la Consejería

Sección de Trabajo e Inmigración 8, rue Foy 33000 Bordeaux Tel.: 05.56.81.84.60 Fax: 05.56.48.22.54 E-mail: <a href="mailto:secmtas.bordeaux@9business.fr">secmtas.bordeaux@9business.fr</a>	Sección de Trabajo e Inmigración 15, rue du Général Campredon 34000 Montpellier Tel.: 04.67.58.67.53 Fax: 04.67.58.77.89
Sección de Trabajo e Inmigración 6, rue Brûlée 67000 Strasbourg Tel.: 03 88.32.34.78 Fax: idem	Sección de Trabajo e Inmigración 3, rue Henri IV 64000 Pau Tel.: 05.59.83.91.13 Fax: 05.59.27.57.73 E-mail: <a href="mailto:secmtas.pau@cegetel.net">secmtas.pau@cegetel.net</a>
Sección de Trabajo e Inmigración 94, rue Servient 69003 Lyon Tel.: 04.78.62.06.53 Fax: 04.78.62.61.58 E-mail: <a href="mailto:secmtas.lyon@neuf.fr">secmtas.lyon@neuf.fr</a>	Sección de Trabajo e Inmigración 12, rue Franklin 66000 Perpignan Tel.: 04.68.51.08.08 Fax: 04.68.35.20.42 E-mail: <a href="mailto:secmtas.perpignan@neuf.fr">secmtas.perpignan@neuf.fr</a>
Sección de Trabajo e Inmigración 18, rue Edouard Delanglade 13006 Marseille Tel.: 04.91.37.47.97 Fax: 04.91.81.34.74	Sección de Trabajo e Inmigración 16, rue Sainte Anne 31000 Toulouse Tel.: 05.62.26.78.98 Fax: 05.62.26.00.63



## CONSEJERIA DE TRABAJO E INMIGRACION EN FRANCIA

Carta de Servicios  
 Enero 2009



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

✓ **Atención a los españoles residentes en Francia** a través de la **Consejería y de sus Secciones en las demarcaciones consulares correspondientes.**

➤ Gestión de ayudas económicas para:

- ✓ Sufragar gastos extraordinarios de forma excepcional
- ✓ Becas de estudios.

✓ Becas "Reina Sofía" para promoción educativa.

✓ Proyectos concretos en el ámbito migratorio.

✓ Facilitar la inserción en el mercado de trabajo, tanto en España como en el exterior

✓ Integración laboral o inserción en el mercado laboral español

➤ Gestión de Viajes a España para Personas Mayores :

✓ Vacaciones a España organizadas por el IMSERSO.

✓ Termalismo Social

✓ Viajes culturales.

➤ Atención a Federaciones, Centros y Asociaciones.

✓ Ayudas para el funcionamiento de las asociaciones

✓ Ayudas para suscripciones a publicaciones.

✓ Ayudas para obras y equipamientos.

✓ Ayuda para actividades concretas en el ámbito migratorio: mayores, jóvenes, mujeres, comunicación, investigación.

✓ **Información al Ministerio de Trabajo e Inmigración, a la Administración, Instituciones y organismos del país de acreditación y relaciones institucionales.**

✓ **Atención a los extranjeros que desean emigrar a España.**

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

✓ **Impulsar la libre circulación de trabajadores y profesionales españoles en el mercado de trabajo de Francia.**

✓ **Ejercer, asimismo, las funciones de apoyo y coordinación en la Delegación Permanente de España ante la OCDE,** en las áreas competencia de los Ministerios de Trabajo e Inmigración y de Sanidad y Consumo.

✓ **Seguimiento de la cooperación técnica**

## COMPROMISOS DE CALIDAD

✓ **Resolución ayudas de carácter individual:**

Resolver el 75% de las solicitudes de ayudas 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.

✓ **Resolución ayudas en régimen de concurrencia:** resolver el 100% de las solicitudes competencia de la Consejería en el plazo de 60 días hábiles a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes.

✓ **Tramitar** el 90% de las ayudas de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior en el plazo de 45 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 el 90% de los usuarios.

➤ **Por correo :** en 15 días

➤ **Contestar el 90% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 10 días.**

## INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN

✓ **Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas antes de 15 días hábiles para las de carácter individual y de 60 días para aquellas en régimen de concurrencia.**

✓ **Porcentaje de ayudas tramitadas a la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior antes de 45 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 10 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.
- Federaciones, Centros y Asociaciones.

✓ **Mediante la formulación de quejas y sugerencias y por medio de opiniones en las encuestas que se realicen.**

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

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