

PRESENTACIÓN

- La Consejería de Trabajo e Inmigración en Italia, con acreditación en Grecia y Rumanía, es una unidad administrativa integrada en la Embajada de España en Italia 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 las relaciones socio-laborales y de previsión en los territorios italiano, griego y rumano; difundir y gestionar los Programas de Ayudas en su favor; orientar sobre el retorno y colocación en España de los ciudadanos españoles, así como dar informaciones a los extranjeros que quieran residir y trabajar en España.



Dirección: Via di Monte Brianzo, 56 / 00186 - Roma
Teléfonos: 0039 06 – 68.80.48.93; 0039 06 – 68.80.50.32

Fax: 0039 06 – 68.80.50.32 E-mail: ctitalia@mtin.es
Horario de atención:
Lunes a jueves: 9-17; Viernes: 9-13

Sede de la Sección de Trabajo en Rumanía:
Strada Tirana, 1 / 71274 Bucarest
Teléfonos: 0040 21 – 231.39.84; 0040 21 – 231.84.00
Fax: 0040 21 – 231.39.84

En Grecia no se dispone de sede. La dirección de la Embajada de España es:
Dionisiou Aeropagitou, 21 / 117 42 Atenas
Tel. 00302-10-9213123 Fax: 00302-10-9214264
e-mail: emb-esp@otenet.gr



**CONSEJERIA DE
TRABAJO E
INMIGRACIÓN EN
ITALIA**
(CON ACREDITACION EN GRECIA
Y RUMANÍA)

Carta de Servicios
Enero 2009



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Atención a los españoles residentes en Italia, Grecia y Rumanía

Gestión de ayudas económicas:

➤ *En favor de ciudadanos españoles:*

• Paliar carencia de recursos y sufragar gastos extraordinarios.

• Promoción educativa en el exterior.

• Becas "Reina Sofía".

• Viajes a España de ciudadanos mayores.

➤ *En favor de Instituciones, Asociaciones y Centros de ciudadanos españoles:*

• Ayudas para gastos de funcionamiento

• Ayudas para suscripciones a publicaciones

• Ayudas para Obras y Equipamientos.

Información al Ministerio español de Trabajo e Inmigración y a las Instituciones socio-laborales de Italia, Grecia y Rumanía.

Atención a los extranjeros que desean emigrar a España e intervención en la ordenación de los flujos de inmigrantes hacia España.

Actuaciones en materia de Seguridad Social.

Seguimiento de la cooperación técnica socio-laboral.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Resolver el 90% de las solicitudes de ayudas competencia de la Consejería en 15 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud (o, si ésta no estuviera completa, del último documento que la complete) 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 20 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de solicitudes (o, si éstas no estuvieran completas, del último documento que las complete) 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 un tiempo de 24 horas a las consultas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.

• Presenciales, en 10 minutos al 90% de las mismas.

• Por correo, en 7 días hábiles siguientes a la recepción, al 90% de las consultas.

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 hábiles.

Porcentaje de ayudas tramitadas a la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior antes de 20 días hábiles.

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

Porcentajes 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 teléfonos indicados en esta Carta de Servicios.