



PRESENTACIÓN

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

Sus funciones principales son:

- 1) La asistencia a los residentes españoles en situaciones de necesidad para la tramitación de las ayudas a que se puedan acoger, difundiendo y gestionando los Programas previstos al efecto;
- 2) La orientación sobre el retorno y colocación en España de los emigrantes españoles, y
- 3) 3) la colaboración con las autoridades locales para la canalización de los flujos migratorios legales.

Asimismo, la Consejería proporciona regularmente información a la Administración Española sobre la situación socio-laboral en el país y sobre el mantenimiento de las relaciones institucionales con las Autoridades, Asociaciones Patronales y Sindicales y Entes de Participación Social.

▲ Norte

A Centre Ville ↑



Plano de situación
(Rabat - Souissi)

Route des Zaërs,
a Romani ↓

Dirección: Avenue Aïn Khalouiya, Route
des Zaërs Km. 5,300.

Souissi- Rabat

Telfs.: (00-212) 37-63 39 00

Fax: (00-212) 37-63 39 44

E-mail: constrab.rabat@mtin.es



EMBAJADA
DE ESPAÑA

CONSEJERIA DE
TRABAJO E
INMIGRACIÓN



EMBAJADA
DE ESPAÑA

CONSEJERIA DE
TRABAJO E
INMIGRACIÓN



CONSEJERIA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN EN MARRUECOS

Carta de Servicios
Enero 2009



PRINCIPALES SERVICIOS A LOS CIUDADANOS Y ENTIDADES RELIGIOSAS

Atención a los emigrantes españoles residentes en Marruecos y Túnez.

⇒ Gestión de ayudas económicas para:

- Incapacitados permanentes para el trabajo.
- Sufragar gastos extraordinarios.
- Asistencia sanitaria a pensionistas e incapacitados.
- Becas "Reina Sofía" para realizar estudios en España (pre y post grado).
- Promoción social de las familias emigrantes (ayudas para realizar estudios en Marruecos y Túnez).
- Viajes a España de emigrantes mayores.
- Atención a Asociaciones y Centros españoles:
- Ayudas para actividades asistenciales y culturales.
- Ayudas para suscripciones a publicaciones.
- Ayudas para Obras y Equipamientos.
- Pensiones asistenciales para mayores de 65 años que carezcan de recursos económicos suficientes.

Actuaciones en materia de Seguridad Social (pensiones contributivas, períodos de cotización, subsidio de desempleo a retornados, convenios especiales, etc.).

Información sobre legislación laboral y seguridad social marroquí a empresas y a trabajadores españoles.

Atención a los extranjeros que desean emigrar a España con contrato de trabajo.

Información al Ministerio de Trabajo e Inmigración español y a los Organismos e Instituciones marroquíes y tunecinos (Públicas y Privadas).

Seguimiento de la cooperación del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

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 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 en las ayudas en régimen de concurrencia o de la fecha de presentación de las mismas, si aquellas fueran de carácter individual.
- Gestionar el 90% de las Pensiones Asistenciales, en el ámbito de la Consejería, en 20 días hábiles.
- Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:
 - Presenciales, antes de 15 minutos al 90% de las mismas.
 - Telefónicas, en un tiempo de 24 horas a las consultas a las que no se pueda dar respuesta inmediata
 - Por correo, en 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- 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.
- Porcentaje de Pensiones Asistenciales, gestionadas en el ámbito de la Consejería, 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

Los usuarios podrán colaborar en la prestación de los servicios a través de alguno de los medios siguientes:

- El Consejo de la Ciudadanía Española en el exterior.
- Los Centros y Asociaciones de emigrantes españoles.
- Directamente ante la Consejería, formulando sus quejas y/o sugerencias.
- Mediante la expresión de sus opiniones en encuestas.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Secretaría General de la Consejería, en la dirección y teléfonos indicados en esta Carta de Servicios.