

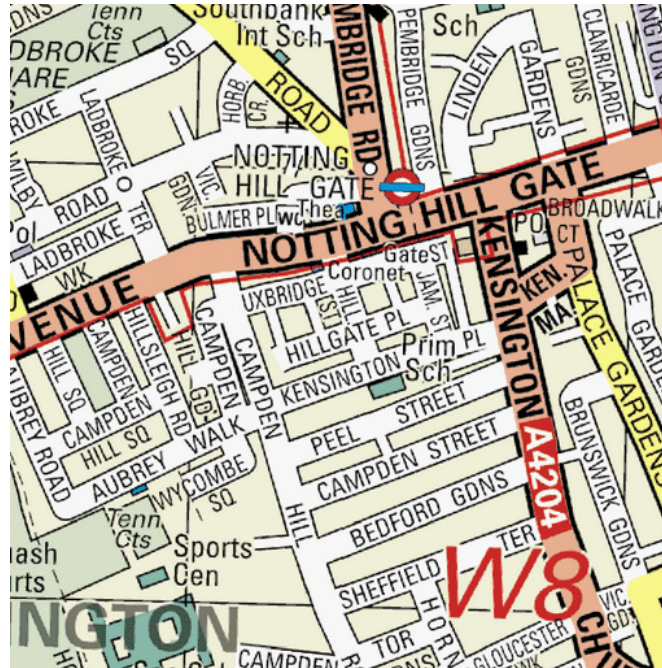


PRESENTACIÓN

▪La Consejería de Trabajo e Inmigración en el Reino Unido y acreditada en Irlanda, 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 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 este país.

▪Igualmente, asistir a los emigrantes españoles en la tramitación y defensa de sus derechos en materias laborales y sociales; difundir y gestionar los Programas de Ayudas en su favor; orientar sobre los trámites previos al retorno y su integración en el mercado laboral español en caso de regreso a España; apoyar la canalización de los flujos migratorios.



Consejería de Trabajo e Inmigración

20, Peel Street, Londres W8 7PD

Tel: 020 72210098

Fax: 020 72297270

Correo electrónico: constrab.londres@mtin.es

Horario: 9 a 15:30 (lunes a jueves)

8 a 14:30 (viernes)



EMBAJADA
DE ESPAÑA

CONSEJERIA DE
TRABAJO E
INMIGRACIÓN



EMBAJADA
DE ESPAÑA

CONSEJERIA DE
TRABAJO E
INMIGRACIÓN



CONSEJERIA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN EN EL REINO UNIDO

Carta de Servicios
Enero 2009



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Información al Ministerio español de Trabajo e Inmigración sobre la situación socio-laboral en el Reino Unido e Irlanda.
- Relaciones Institucionales con las Autoridades e Instituciones del Reino Unido e Irlanda en el ámbito de actuación de la Consejería.
- Elaboración y distribución de publicaciones socio-laborales y de novedades legislativas de interés para los emigrantes.
- Relación y cooperación con las Asociaciones de Emigrantes españoles y con los Consejos de Residentes españoles.
- Información y asesoramiento a los ciudadanos españoles residentes en el Reino Unido e Irlanda en materia de relaciones laborales, retorno, seguridad social y acción social, entre otras.
- Difusión y tramitación de los programas de Ayudas a los emigrantes españoles, en las siguientes áreas:
- Ayudas de carácter asistencial
- Ayudas para facilitar la integración socio-laboral, la orientación profesional y la promoción del empleo.
- Ayudas de promoción educativa, cultural y social.
- Ayudas de carácter asistencial y cultural a favor de instituciones y asociaciones
- Difusión y selección de beneficiarios en el Programa de Vacaciones para Mayores que organiza el IMSERSO.
- Mantenimiento de una Guardería Infantil para descendientes de emigrantes españoles.
- Mantenimiento de un Centro Asociado de la UNED para los emigrantes españoles y sus descendientes.
- Atención a los extranjeros que deseen emigrar a España.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- **Atender y contestar el 90% de las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:**
 - Telefónica, en 24 horas, cuando no se pueda dar respuesta inmediata.
 - Presenciales, en 20 minutos
 - Por correo, en cinco días
- **Resolver el 90% de las solicitudes de ayuda, competencia de la Consejería, en cinco días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud si hubiera consignación 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 el plazo de 30 días desde la fecha de terminación 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.**
- **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 o por correo contestadas antes de los tiempos señalados.
- Porcentaje de solicitudes de ayuda, competencia de la Consejería, resueltas antes de cinco días hábiles.
- Porcentaje de ayudas tramitadas, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior, antes de 30 días.
- 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.
- Los Centros y Asociaciones de Emigrantes.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias y por medio de opiniones en las encuestas.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Secretaría General de la Consejería, en la dirección y teléfono indicados en este tríptico informativo.