

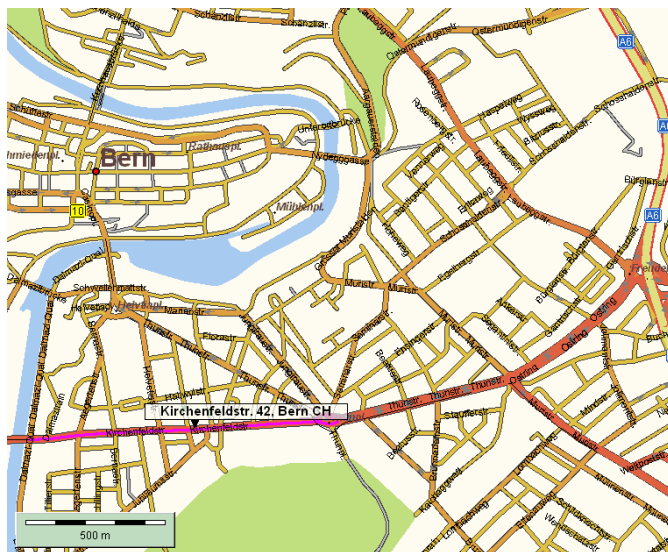


PRESENTACIÓN

La Consejería de Trabajo e Inmigración en Suiza, con acreditación en Austria y Liechtenstein, es una Unidad administrativa, integrada en la Embajada de España con dependencia funcional del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Sus funciones principales son: facilitar información a la Administración Española sobre la situación socio-laboral de los países de acreditación así como promover las relaciones institucionales con las Autoridades, Asociaciones Patronales y Sindicales y Entes de Participación Social de estos países.

Asimismo figuran entre sus funciones las siguientes: asistir a los residentes españoles en cualquier problema socio-laboral que les afecte; orientarles, y en su caso, ayudarles en la tramitación de pensiones de vejez, invalidez y supervivencia de la Seguridad Social, incluidos los sistemas de fondos de pensiones obligatorios o voluntarios; difundir y gestionar los Programas de ayudas a favor de la ciudadanía española en el exterior, así como orientarles sobre el retorno y la colocación en España; por último, también tiene atribuida la canalización de los flujos inmigratorios de los extranjeros.



Dirección:

Consejería de Trabajo e Inmigración en Suiza

Kirchenfeldstrasse, 42

3005 Berna (Suiza)

Tel.: 00/41 31 357 22 57

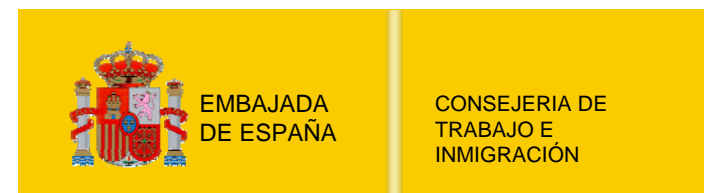
Fax: 00/41 31 357 22 51

Correo electrónico: conslab.suiza@mtin.es

Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 8,30 a 14,30 h.

Sábados de 8 a 12 h.



CONSEJERÍA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN EN SUIZA



*Carta de Servicios
Enero 2009*

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

■ **Atención a los españoles residentes en Suiza, Austria y Liechtenstein:**

➔ Gestión de ayudas para:

- ✓ Sufragar gastos extraordinarios en **situaciones de necesidad**.
- ✓ La **promoción educativa** y las Becas "Reina Sofía".
- ✓ Facilitar la **inserción en el mercado de trabajo**, especialmente de los jóvenes y de las mujeres.
- ✓ **Viajes culturales** para facilitar el contacto de los jóvenes con la realidad española.
- ✓ **Promover la igualdad efectiva de las mujeres** españolas en el exterior y la prevención de situaciones de **violencia de género**.
- ✓ Actividades destinadas a las **personas mayores** y dependientes y para viajes a España.
- ✓ **Realizar proyectos** dirigidos a mejorar la situación de los españoles, estudios de investigación o acciones en el ámbito de la comunicación dirigidos a los ciudadanos en el exterior.
- ✓ **Financiar los gastos** de funcionamiento, sufragar los gastos de nueva obra, rehabilitación o adaptación de los **Centros y Asociaciones**, así como las suscripciones y publicaciones.

- ➔ Atención a **Centros, Asociaciones** y los Consejos de Residentes Españoles.
- ➔ Información y trámites relacionados con el **retorno** y el cobro de prestaciones por desempleo.
- ➔ Información y trámites relacionados con las **prestaciones de la Seguridad Social**.
- ➔ Información y trámites relacionados con los **permisos de trabajo y de residencia**.
- ➔ Actuaciones en materia socio-laboral.
- ➔ Tramitación de **prestaciones del Sistema de la Previsión Profesional** (II Pilar).

■ **Actuaciones y gestiones a favor de los ciudadanos retornados en materia de Seguridad Social ante los Organismos de los países de acreditación.**

■ **Información al Ministerio y a las Instituciones de los países de acreditación, y promoción de las relaciones institucionales.**

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

COMPROMISOS PARA UN SERVICIO DE CALIDAD

- Resolver el **75% de las solicitudes de ayudas**, competencia de la Consejería, en **30 días**, a contar desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud, si hubiera asignación presupuestaria, o, en su caso, desde que ésta fuera asignada.
- Tramitar el **90% de las ayudas**, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior, en **30 días**, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes en las de régimen de concurrencia competitiva, o de la fecha de presentación de las mismas, si aquellas fueran de carácter individual.
- Tramitar el **90% de las solicitudes** de devolución de cotizaciones al sistema de la Previsión Profesional en el **plazo de 14 días**.
- Atender y contestar las **consultas de carácter presencial, telefónicas y por correo** dentro de los siguientes tiempos:
 - ➔ De carácter presencial, en **15 minutos**, al 70% de los usuarios.
 - ➔ Telefónicas, de inmediato, salvo las que no se puedan dar respuesta en el momento, que se contestarán en el **plazo de 24 horas**.
 - ➔ Por correo, en **10 días**, al 90% de los usuarios.
- Contestar el 90% de las **quejas y sugerencias** recibidas, en un **plazo de 15 días**.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Los indicadores se corresponden con los **datos en porcentaje** del resultado de las actuaciones siguientes:

- Las **solicitudes de ayudas**, competencia de la Consejería, resueltas antes de 30 días.
- Las **solicitudes de ayudas**, tramitadas a la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior, que se han remitido antes de transcurrir 30 días.
- Las **solicitudes de devolución de cotizaciones** del sistema de la Previsión Profesional tramitadas en el plazo de 14 días.
- Las **consultas de carácter presencial, telefónicas, y por correo**, contestadas antes de los tiempos señalados.
- Las **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 adquiridos por esta Carta, el ciudadano podrá presentar reclamación ante la Unidad Responsable, quién deberá contactar con el usuario, 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.

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 MEJORA DE LOS SERVICIOS

■ A través de la participación en:

- ➔ El Consejo General de la Ciudadanía en el Exterior.
- ➔ Los Consejos de Residentes Españoles.
- ➔ Instituciones, Centros y Asociaciones de españoles residentes.

■ Mediante la formulación de quejas y sugerencias y por medio de la manifestación de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Secretaría General de la Consejería, en las direcciones y teléfonos indicados.