

PRESENTACIÓN

La Consejería de Empleo y Seguridad Social en Marruecos, con acreditación en Túnez, es un órgano técnico de la Embajada de España que depende funcionalmente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

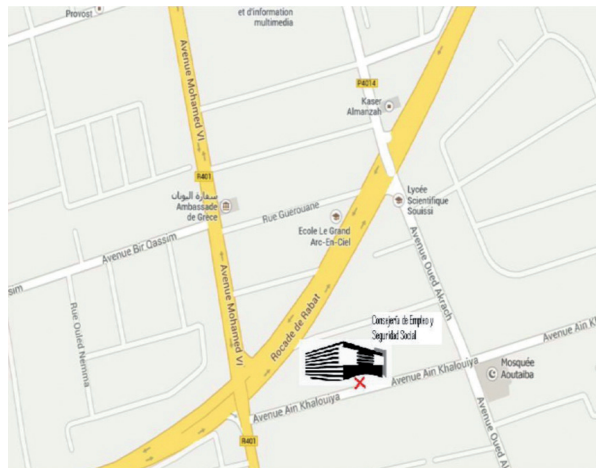
Fue creada en el año 1959 y cuenta con una larga tradición en la ayuda y asistencia en el ámbito socio laboral a los emigrantes españoles residentes en Marruecos

Los Servicios que presta la Consejería son informar y asesorar a los ciudadanos españoles que viven, trabajan o quieren trabajar o cobran una pensión en Marruecos o Túnez. A las empresas españolas en estos países. Al Ministerio de Empleo y Seguridad Social, a la Embajada de España y a otras Administraciones Públicas en Marruecos y Túnez.

También funciones asistenciales: tramitación de las prestaciones asistenciales por Ancianidad, prestaciones de Seguridad Social y de los Programas de Ayuda a favor de los emigrantes españoles y asociaciones.

Asimismo, fomentará las relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales y sindicales y entes de participación social de los países de acreditación.

Asimismo, la Consejería colaborará en la canalización de los flujos migratorios.



DIRECTORIO DE INFORMACIÓN:

Avenue Mohammed VI,
Rue Ain Khalouiya, km 5,300
Souissi - Rabat

Tfnos. : +212 537 63 39 00 / +212 537 63 39 60

Fax : +212 537 63 39 44

Correo electrónico: marruecos@meyss.es

Horario de atención al público de 9 a 14 horas

La versión íntegra de esta Carta está disponible en la web de la Consejería:

<http://www.empleo.gob.es/es/mundo/consejerias/marruecos/consejeria/index.htm>

Ministerio de Empleo y Seguridad Social: La Consejería de Marruecos



CONSEJERIA DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL EN MARRUECOS

(Acreditación en Túnez)

Carta de Servicios 2016-2019

¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?

Información y asesoramiento al ciudadano:

- Permiso de residencia.
- Derechos laborales.
- Prestaciones de Seguridad Social.
- Convenio de Seguridad Social entre España y Marruecos.
- A las mujeres españolas víctimas de violencia de género.

Información y asesoramiento a las empresas:

- Sobre la legislación marroquí en materia de empleo y S.S., contratación, etc...
- Sobre el Convenio de Seguridad Social España-Marruecos.

Trámites a favor de los ciudadanos españoles en el exterior:

- Pensiones por ancianidad o incapacidad
- Ayuda asistenciales extraordinarias.
- Asistencia sanitaria.
- Familia numerosa.
- Ante la Seguridad Social española y marroquí:
 - solicitudes de suscripción de convenio especial para acceso a prestaciones de jubilación, incapacidad, muerte y supervivencia.
 - solicitudes certificados de vida laboral, percepción de pensión.
 - acreditación de la fe de vida de perceptores de pensiones.
 - comunicación de fallecimiento de pensionistas.
 - reclamaciones por cantidades adeudadas a pensionistas españoles.
- Adveración de la documentación para el Certificado de Emigrante Retornado.

Ayudas a las asociaciones y centros españoles en el exterior:

<http://www.ciudadaniaexterior.empleo.gob.es/es/horizontal/actuaciones/index.htm>

UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA

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

NUESTROS COMPROMISOS. INDICADORES DE CALIDAD

En atención presencial, el tiempo de espera será inferior o igual a 10 minutos en el 90% de los casos y el 10% restante inferior o igual a 20 minutos.

En atención telefónica atención directa del 80% de las llamadas recibidas dentro del horario establecido. El 20% restante en un plazo no superior a 3 días hábiles.

La respuesta a las preguntas recibidas por @ se enviará en un plazo no superior a 5 días hábiles en el 70% de los casos y de 10 días hábiles en el 30% restante

Resolver el 75% de las solicitudes de Ayudas asistenciales extraordinarias competencia de la Consejería, en el plazo de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud completa. El 25% restante se resolverán en un plazo no superior a 20 días hábiles.

Resolver el 90% de las solicitudes de prestaciones por razón de necesidad en el plazo de 10 días hábiles a contar desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud completa. El 10% restante se resolverán en un plazo no superior a 15 días hábiles.

Resolver el 100% de las solicitudes de Subvenciones competencia de la Consejería en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud completa.

Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones competencia de la Dirección General de Migraciones en el plazo de 30 días hábiles.

Tramitar el 100% de las solicitudes ante Seguridad Social e Instituciones españolas y marroquíes en el plazo de 7 días hábiles.

Contestar el 90% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 10 días hábiles, y el 10% restante en un plazo de 15 días hábiles.

Se puede acceder a los indicadores de cumplimiento de estos compromisos en la versión íntegra de esta Carta, disponible en nuestra página Web: <http://www.empleo.gob.es/es/mundo/consejerias/marruecos/consejeria/index.htm>

¿Y SI NO CUMPLIMOS? MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta. El titular de la Consejería dará contestación al 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, en un plazo no superior a 10 días hábiles.

En ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta darán lugar a responsabilidad patrimonial.

PARA PRESENTAR SUS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias:

- De forma presencial en el formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Consejería.
- Por correo postal a la dirección: Av. Mohammed VI, km 5,300. Rue Ain Khalouiya, Rabat (Souissi).
- Por medios electrónicos a la dirección marruecos@meyss.es, siendo necesaria la firma electrónica del usuario.
- También podrá realizarse a través de la http://www.empleo.gob.es/es/sede_electronica_menu/index.htm. Sede Electrónica del Ministerio de Empleo y Seguridad Social., siendo necesario en este caso disponer de certificado digital.

La Consejería, en el plazo máximo 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.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS 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.