

PRESENTACIÓN

La Consejería de Empleo y Seguridad Social en el Reino Unido, con acreditación en Irlanda, es una Oficina sectorial de la Embajada de España, con dependencia funcional del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

La misión de la Consejería de Empleo y Seguridad Social en el Reino Unido es facilitar información, asesoramiento y asistencia a instituciones y ciudadanos en materia sociolaboral, en los países de acreditación.

Además, la Consejería fomentará acciones para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo en los países de acreditación.

Con el fin de conseguir una mejor prestación de los servicios que se facilitan en esta Consejería a través de consultas presenciales, telefónicas o electrónicas, ponemos a disposición de nuestros posibles solicitantes esta Carta, cuyo cumplimiento puede ser evaluado y que constituye un auténtico compromiso de calidad.

Con ella pretendemos informar a los ciudadanos de los servicios a los que pueden acceder. Las sugerencias que nos lleguen sobre el funcionamiento de la Consejería servirán para mejorar los servicios y corregir los posibles defectos existentes.

Esta Carta de Servicios representa la voluntad y el esfuerzo por ofrecer unos servicios públicos de calidad.

Atención presencial, telefónica y electrónica

El horario de atención al público, presencial y telefónica es de 9 a 14 h. de lunes a viernes.

Páginas web:

<http://www.empleo.gob.es/reinoUnido>

<http://www.empleo.gob.es/es/mundo/consejerias/reinounido/porta-templeo/index.htm>

Acceso al Servicio

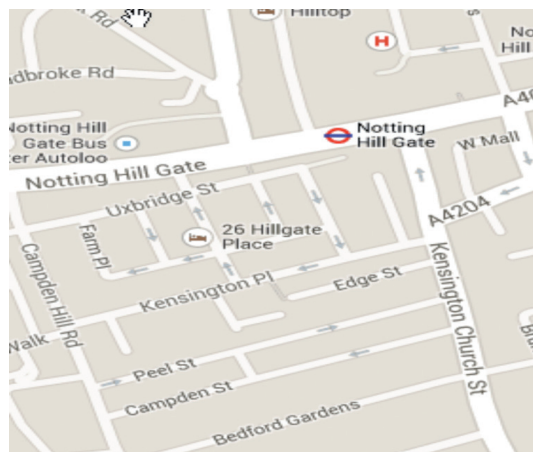
En persona, de lunes a viernes, de 9 a 14 horas, en 20, Peel Street, Londres W8 7PD.

Por teléfono, de lunes a viernes, de 9,00 a 14,00 horas, en el número 020 7221 0098.

Por correo electrónico en nuestra dirección: reinounido@meys.es.

Por correo ordinario, dirigido a la Consejería de Empleo y Seguridad Social 20, Peel Street, Londres W8 7PD.

Plano de situación



Edimburgo:

(Consulado General de España en Edimburgo)
68, North Castle Street, EH2 3LJ – Edinburgh
Tel.: 013 1226 6897

Correo electrónico: edimburgo@meys.es

Horario de atención al público:
De lunes a viernes: de 9,00 h a 14,00 h



EMBAJADA
DE ESPAÑA

CONSEJERÍA DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



CONSEJERÍA DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL EN REINO UNIDO (Acreditación en Irlanda)

Carta de Servicios 2016-2019

¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?

Información y asesoramiento

Información a los emigrantes españoles en materias de carácter laboral, fiscal, de seguridad social y de asuntos sociales, referidas tanto al Reino Unido e Irlanda como a España.

Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género

Atención y Gestión

- Tramitación de Ayudas ante Instituciones o Entidades españolas o extranjeras, públicas o privadas.
- Ayuda a los emigrantes mayores en sus relaciones con las instituciones británicas.

Seguridad Social

Actuaciones y gestiones en favor de los emigrantes ante las Instituciones competentes, tanto españolas como británicas e irlandesas, sobre aplicación de los Reglamentos Comunitarios.

Certificación de comparecencia para la acreditación de vivencia.

Retorno

Información y asesoramiento a los emigrantes que retornan sobre los procedimientos y documentación necesaria tanto para la exportación británica del desempleo, como para la solicitud de la prestación española por desempleo, bien sea en su modalidad contributiva o asistencial.

Adveración de la documentación necesaria para el retorno.

Acción Social

- Ayuda a los emigrantes mayores en sus relaciones con las instituciones británicas.
- Desarrollo y gestión de los programas de Vacaciones para Mayores y de Termalismo.

NUESTROS COMPROMISOS

- En la información presencial, se atenderá antes de 15 minutos al 90% de los usuarios y antes de 25 minutos al 10% restante. La información que requiera una actuación posterior, en un máximo de 5 días hábiles.
- El 90% de las consultas telefónicas se contestan de forma inmediata. El 10% restante dentro de las 24 horas siguientes. La información que requiera una actuación posterior, en un máximo de 5 días hábiles.
- Las consultas formuladas a través del correo electrónico reinounido@meyss.es, se contestarán en el plazo máximo de 48

horas. Las consultas que requieran una actuación posterior, se responderán en el plazo máximo de 5 días hábiles.

- El 90% de las consultas escritas se responden dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas. El 10% restante en el plazo máximo de 10 días hábiles.
- Resolver el 90% de las solicitudes de ayuda destinadas a los programas de actuación para la ciudadanía española en el exterior y retornados, competencia de la Consejería, en el plazo máximo de 45 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de finalización del plazo de presentación de solicitudes. El 10% restante en 60 días hábiles.
- Tramitar el 90% de las solicitudes de ayuda competencia de la Dirección General de Migraciones en el plazo máximo de 30 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de finalización del plazo de presentación de solicitudes. El 10% restante en 40 días hábiles.
- Se contestará el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 15 días hábiles.

¿COMO SABEMOS SI CUMPLIMOS? INDICADORES DE CALIDAD

- El porcentaje de consultas en información presencial, telefónicas, por correo electrónico y por escrito contestadas en los plazos señalados.
- El porcentaje de solicitudes de ayudas destinadas a los programas de actuación para la ciudadanía española en el exterior y retornados, competencia de la Consejería resueltas en los plazos señalados.
- El porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones tramitadas en los plazos señalados.
- El porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles.

¿Y SI NO CUMPLIMOS? MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los ciudadanos que consideren que se han incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito a la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Una vez analizada la reclamación el titular de la Consejería de Empleo y Seguridad Social contestará al ciudadano informándole de los resultados del análisis y las actuaciones que se realicen en un plazo no superior a 30 días naturales.

Este incumplimiento en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

PARA PRESENTAR SUS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la Consejería así como sobre los servicios que presta la misma en los lugares y en la forma que se señala a continuación:

- De forma presencial en el formulario de Quejas y Sugerencias habilitado al efecto en la Consejería.
- Mediante correo postal a la dirección de la Consejería.
- Por correo electrónico a reinounido@meyss.es, siendo necesaria la firma electrónica del interesado, o a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, http://www.empleo.gob.es/es/sede_electronica_menu/index.htm en cuyo caso será necesario disponer de certificado digital.

La Consejería, en un plazo máximo de 20 días hábiles siguientes a la presentación de la queja o sugerencia, informará al interesado, a través del medio que indique, de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS

Los ciudadanos y usuarios que se dirijan a esta Consejería podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Participación a través de los representantes de los emigrantes españoles en el Consejo General de la Emigración.
- Participación a través de los representantes de los emigrantes españoles en el Consejo de Residentes Españoles (CRE).
- Participación a través de las Asociaciones de emigrantes.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- A través de la página Web, enviando ofertas, propuestas, etc.

UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA

La Secretaría General de la Consejería de Empleo y Seguridad Social es la responsable de la elaboración y actualización de la Carta de Servicios y la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos declarados en la misma, así como de impulsar las acciones de mejora.