

Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social Italia, con acreditación en Grecia y Rumanía, es un órgano técnico de la Embajada de España.

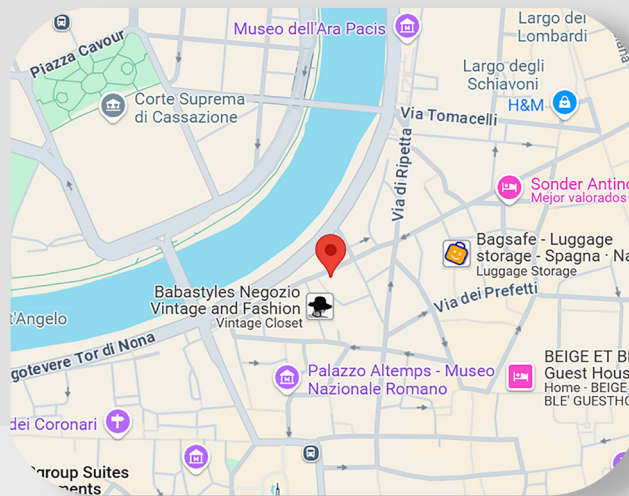
Como unidad administrativa, depende orgánicamente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y funcionalmente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, conforme al Real Decreto 1052/2015, de 20 de noviembre, modificado por el Real Decreto 502/2024, de 21 de mayo.

Sus funciones principales están relacionadas con la asistencia a la población española residente en los países de acreditación en temas relacionados con el entorno sociolaboral, la información o el asesoramiento sobre el marco laboral en los países de acreditación, así como sobre España, para las personas interesadas en integrarse profesionalmente en uno de estos mercados.

Asimismo, tiene funciones de apoyo al Jefe o Jefa de la Misión Diplomática, de información a la Administración Española sobre la situación sociolaboral de los países de acreditación, y de relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales y sindicales, así como entes de participación social de estos países.

La Consejería también gestiona los programas de ayudas de la Dirección General de Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, así como los programas de Termalismo Social y Viajes para mayores.

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 la ciudadanía la Carta de Servicios, cuyo cumplimiento puede ser evaluado y contrastado de acuerdo con los niveles e indicadores establecidos en la Carta y que constituye un auténtico compromiso de calidad.



Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Italia

Via Monte Brianzo, 56
00186 ROMA

Tel.: +39 06-688 05 032 / +39 06-688 04 893 /
+34 913 63 67 74/75/76

Correo electrónico: italia@mites.gob.es

Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

Redes Sociales: <https://twitter.com/CTrabajoltalia>

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

<https://www.mites.gob.es/es/mundo/consejerias/italia/index.html>



EMBAJADA
DE ESPAÑA

CONSEJERÍA DE TRABAJO,
MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES



CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN ITALIA

(Acreditación en Grecia y Rumanía)

Carta de Servicios
2026 - 2029



Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios son:

- Información y asesoramiento a los españoles residentes en Italia, Grecia y Rumanía en materia de empleo, seguridad social y asuntos sociales.
- Gestión de programas de ayudas y subvenciones:
 - Ayudas asistenciales de carácter extraordinario destinadas a paliar la situación derivada de la carencia de recursos de los españoles y las españolas en el exterior y de los familiares a su cargo, así como sufragar los gastos extraordinarios derivados del hecho de la emigración cuando se acredite insuficiencia de recursos.
 - Ayudas a las asociaciones y centros de españoles, mediante la subvención de una parte de sus gastos de funcionamiento, y la financiación tanto de obras nuevas como de rehabilitación y adaptación de instalaciones existentes.
 - Subvenciones destinadas a iniciativas investigadoras y a los proyectos concretos destinados a beneficiar a los españoles del exterior y retornados, así como cualquier tipo de iniciativas de comunicación a favor de este colectivo.
 - Ayudas para facilitar a los jóvenes españoles residentes en el exterior la integración sociolaboral, mediante la promoción de actividades de información, orientación laboral y acciones formativas:

<https://ciudadaniaexterior.inclusion.gob.es/>

- Programas del IMSERSO para Vacaciones de Mayores.
- Relación de cooperación e intercambio con asociaciones y con los Consejos de Residentes.
- Fomento de acciones para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo en los países de acreditación.
- Actuaciones en materia de Seguridad Social.
- Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género
- Atención a los extranjeros que desean emigrar a España.
- Información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.

Compromisos de calidad

- Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:
 - Telefónicas, en un tiempo de 24 horas a las consultas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.
 - Presenciales, en 20 minutos al 100% de las mismas.
 - Por correo, tanto postal como electrónico en 7 días hábiles siguientes a la recepción, al 100% de las consultas.
- Resolver el 100% de las solicitudes de ayudas competencia de la Consejería en 60 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
- Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 45 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
- Emisión de certificados o adverbaciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsido por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 7 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.
- Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 15 días hábiles.

Indicadores de cumplimiento

Mediante la comprobación del:

- Porcentaje de consultas telefónicas, presenciales o por correo postal y electrónico, contestadas antes de los tiempos señalados.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas antes de 60 días hábiles.
- Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 45 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
- Porcentaje de adverbaciones antes de 7 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles.

Medidas de subsanación por incumplimiento

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta de Servicios podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta.

La persona 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 15 días hábiles.

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

Presentar quejas y sugerencias

Los ciudadanos y las ciudadanas 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 el correo electrónico de la Consejería, siendo necesario en este último caso la firma electrónica del interesado.

También podrá realizarse a través de la Sede Electrónica del Ministerio: <https://sede.mites.gob.es/es/tramites/index.htm>, siendo necesario 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

Las personas que se dirijan a esta Consejería podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Directamente, contactando con la Consejería, y poniendo en su conocimiento sus opiniones o iniciativas, sugerencias o quejas.
- A través de sus representantes en los órganos de participación institucional –Consejo de Residentes Españoles (CRE) y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior- constituidos en Italia.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en el país o países de la demarcación de la Consejería.
- A través de la Embajada o el Consulado.
- Por medio de su participación en las actividades informativas o en las encuestas que se realicen.

Unidad responsable de la carta

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, en la dirección y teléfonos indicados en este tríptico.