



1. ما هي المراكز المحلية لدعم إدماج المهاجرين (CLAIM) ؟

مراكز الدعم المحلية لدمج المهاجرين، أو CLAIM باختصار، هي مكاتب أو مساحات استقبال توفر المعلومات والدعم طوال عملية الترحيب بالمهاجرين ودمجهم، والعمل مع الهياكل المحلية المختلفة وتعزيز الترابط الثقافي على المستوى المحلي.

2. من يمكنه الاستفادة من خدمات CLAIM ؟

يمكن للمواطنين المهاجرين والجهات المنضوية ضمن شبكة الشراكات المحلية في المنطقة الجغرافية أو الأقرب إلى CLAIM التوجه إلى CLAIM للاستفادة من خدماته.

3. ما هي الجهات التي يمكنها إنشاء CLAIM ؟

يمكن للجهات التالية إنشاء CLAIM:

- السلطات المحلية.
- الحكومات الإقليمية.
- مؤسسات المجتمع المدني غير الربحية.
- مؤسسات التعليم العالي.

4. ما هي مجالات تدخل CLAIM ؟

تشمل مجالات تدخل CLAIM ما يلي:

- تسوية الأوضاع.
- الجنسية.
- لم شمل الأسرة.
- السكن.
- العمل.
- الدعم الاجتماعي.
- العودة الطوعية.
- الصحة.
- التعليم.
- التدريب المهني.
- ريادة الأعمال.
- قضايا أخرى متعلقة بمجال الهجرة.

5. ما هو نموذج الاستقبال والخدمات التي تقدمها CLAIM ؟

لا يقتصر تدخل CLAIM على مجرد تحديد الخصائص الإدارية للمستخدمين فيما يتعلق بديناميكيات الهجرة وتأثيراتها على مجتمع متغير.



وبناءً على الأنشطة المُنفَّذة، يُمكن تصنيف CLAIM وفقاً لثلاثة نماذج تدخل:

في النموذج التقليدي، يُعنى CLAIM التقليدي، الذي تُرَوِّجه البلديات والحكومات الإقليمية ومؤسسات المجتمع المدني ومؤسسات التعليم العالي، بجوانب الاندماج الاجتماعي للمهاجرين، من خلال وظائف الترحيب بالمواطنين المهاجرين، بمن فيهم المتقدمون بطلبات اللجوء والمستفيدون من الحماية الدولية، وتوفير المعلومات والدعم لهم.

في النموذج المتكامل، يُعنى الجيل الجديد من CLAIM "CLAIM 2G"، الذي تُرَوِّجه البلديات، بجوانب الاندماج الاجتماعي للمهاجرين، ويُدمج خدمات الدعم لتسوية أوضاع المهاجرين، من خلال الخدمات التالية:

• جمع البيانات الشخصية للمتقدمين المعنيين، بما في ذلك البيانات البيومترية، من خلال المعدات التي تُقدِّمها أو تُوافق عليها AIMA.

• استلام الوثائق اللازمة لتحليل الطلب، الذي سيُقدِّمه المتقدمون، بالإضافة إلى مسحها ضوئياً وإرسالها إلى AIMA إلكترونياً من خلال نظام معلومات هذه الجهة.

• الاطلاع على قواعد البيانات الإدارية التابعة لـ AIMA، وهي ضرورية لتقديم الخدمات، لا سيما للتحقق من هوية المتقدم وشرعيته وتسجيل المعاملات المُنجزة.

• التحقق من صحة وصلاحيه الوثائق المُقدمة.

يشمل نظام CLAIM التقليدي مع الخدمات الموسَّعة، الذي تُديره البلديات والحكومات الإقليمية ومؤسسات المجتمع المدني ومؤسسات التعليم العالي، جانب الإدماج الاجتماعي للمهاجرين، بالإضافة إلى الكفاءة في معالجة الملف الوثائقي الداعم لتسوية الأوضاع، في المقام الأول.

6. هل يوجد تمويل لـ CLAIM ؟

• في نظام CLAIM التقليدي، الذي تديره البلديات ومؤسسات التعليم العالي ومنظمات المجتمع المدني والحكومات الإقليمية، تُغطي الجهات التي تُديره تكاليف صيانة المركز.

• ومع ذلك، يُمكن لمنظمات المجتمع المدني الحصول على تمويل من صندوق اللجوء والهجرة والتكامل (FAMI) لإدارة CLAIM

• في نظام CLAIM الجيل الجديد "CLAIM 2G"، تُساهم AIMA مالياً في البلديات مقابل الخدمات التي تتضمن جمع البيانات البيومترية، بالمبلغ المُحدد في البروتوكول، بناءً على عدد الخدمات المُقدمة.

• في نظام CLAIM التقليدي مع توسيع الخدمات، يُطلب من AIMA دفع تعويض مالي عن كل خدمة مُقدمة بفعالية والتي تكون موضوع قرار إيجابي.

7. هل الخدمات التي تقدمها CLAIM مجانية؟

نعم، جميع الخدمات التي تقدمها CLAIM مجانية تماماً لجميع المواطنين المهاجرين.



8. ما نوع الدعم الذي تقدمه AIMA لـ CLAIM؟

مديرية خدمات سياسات الهجرة هي الوحدة التنظيمية التابعة لـ AIMA والمسؤولة عن دعم CLAIM، على النحو التالي:

- حضورياً، من خلال الزيارات، والمشاركة في الاجتماعات، وعقد اجتماعات وطنية وإقليمية، وغيرها من الأنشطة اللازمة للرصد.
- عبر الإنترنت، وتوفير البريد الإلكتروني "Parceiros@aima.gov.pt" خصيصاً لفنيي CLAIM لتوضيح الشكوك، ونشر مبادرات AIMA، أو بناءً على طلب الشركاء، جدول اجتماعات عبر الإنترنت، ونشر التشريعات الوطنية أو الدولية في مجال الهجرة، وتحديد إجراءات التنسيق بين AIMA و CLAIM.
- المساعدة الهاتفية.

9. هل توفر AIMA منصة مخصصة لـ CLAIM؟

نعم، لديها منصة إدارة علاقات العملاء (CRM) التي تتيح:

- تسجيل الخدمات التي تقدمها CLAIM.
- استخراج التقارير الإحصائية.

10. هل تقدم AIMA تدريباً لموظفي CLAIM؟

نعم، قبل بدء العمل، يُشترط حضور التدريب الأولي (36 ساعة) لفنيي CLAIM، الذي تُقدمه AIMA.

كما تُشجع AIMA على:

- تدريب تشيطي لفنيي CLAIM (31 ساعة).
- توفير مساحات للتأمل المشترك في الممارسات المهنية، بالإضافة إلى تدريب وتمكين الفنيين العاملين في CLAIM، في مواضيع ذات صلة بممارستهم لمهامهم.

11. ما هو الملف التعريفي المطلوب لموظف CLAIM؟

فني CLAIM هو متخصص مؤهل قادر على استقبال المواطنين المهاجرين ومقدمي طلبات الحماية الدولية، وتزويدهم بالمعلومات والتوضيحات اللازمة، بهدف تعزيز استقلاليتهم واندماجهم في المجتمع البرتغالي. وللقيام بذلك، يجب أن تكون حاصلًا على شهادة جامعية أو خبرة مهنية مثبتة في هذا المجال، وأن تتمتع بالمهارات الفنية والشخصية والاجتماعية التالية:

- الالتزام بمهمة استقبال المواطنين المهاجرين ودمجهم.
- مهارات تواصل وتفاعل شخصية عالية.
- القدرة على العمل وتنظيم المعلومات.



- إجابة لغتين، إحداهما البرتغالية والأخرى لغتك الأم، إذا كنت من المهاجرين، أو الإنجليزية، إذا كنت مواطنًا برتغاليًا.
- القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، أي استخدام جهاز كمبيوتر واتصال بالإنترنت.

12. كيف يتم إنشاء CLAIM ؟

- تبدأ عملية التسجيل لفتح طلب CLAIM عند استلام AIMA لإبداء الاهتمام من الجهة الطالبة.

- ردًا على الطلب، تُرسل AIMA إلى الجهة الطالبة الوثائق التالية:

- اقتراح لجدولة اجتماع (حضورًا أو عبر الإنترنت).
- نموذج التسجيل.
- نموذج بروتوكول التعاون.
- مذكرة إدارية حول تنظيم ومسؤوليات CLAIM

- بعد استلام التسجيل، سيخضع الطلب للتحليل وفقًا للمعايير التالية:

- واقع الهجرة على المستوى المحلي.
- الاستجابات الحالية.
- ملاءمة الجهة المقترحة ووضعها القانوني.

13. ما هي شبكة CLAIM ؟

شبكة CLAIM، التي تأسست في عام 2003، هي هيكل لامركزي يتألف من مراكز تم إنشاؤها من خلال شراكات مع وكلاء محليين (البلديات، وكيانات المجتمع المدني، ومؤسسات التعليم العالي والحكومات الإقليمية)، والتي تعمل كمساحات للترحيب بالمهاجرين وتوفير المعلومات ودعمهم، بهدف الاستجابات المحلية المفصلة لاحتياجات المهاجرين في مختلف المناطق، بما في ذلك المهاجرون والمتقدمون والمستفيدون من الحماية الدولية.

14. ما هي شروط الانضمام إلى شبكة CLAIM ؟

متطلبات الانضمام إلى شبكة CLAIM هي كما يلي:

- إنشاء مكتب خدمة عملاء (واحد على الأقل).
- لوحات تعريفية مشتركة للشبكة بأكملها.
- تنوع في خدمة العملاء.
- إمكانية توفير خدمة التجوال.



- التواصل بين AIMA و CLAIM.
- تخصيص الموارد البشرية.
- الالتزام القانوني بالسرية المهنية التامة.
- توقيع بروتوكول تعاون | خطاب عضوية.
- استخدام المنصة التي توفرها AIMA | منصة إدارة علاقات العملاء (crm).

15. أين تقع مراكز CLAIM ؟

موزعة في جميع أنحاء التراب الوطني.

16. كيف يمكن التعرف على CLAIM داخل مؤسسة؟

تم اعتماد لافتات موحدة لجميع طلبات CLAIMs. تُوضع لافتة CLAIM (المقدمة من AIMA) في مكان واضح بالقرب من مكتب الخدمة .

17. هل CLAIM ملزمة بالسرية؟

نعم. جميع مقدمي الخدمات مُلزمون بالحفاظ على السرية التامة، وعليهم التعامل مع جميع المعلومات التي يطلعون عليها ضمن نطاق وظائفهم أو اختصاصاتهم، وخاصةً فيما يتعلق بمحتوى الخدمات المُقدمة، والحفاظ عليها بسرية تامة.

18. هل يتم التعامل مع البيانات الشخصية؟

نعم. أبرمت الأطراف المعنية، وتحديدًا AIMA والجهات المعنية، بروتوكول تعاون فيما بينها، بهدف تنفيذ مطالبة تتعلق بمعالجة البيانات الشخصية. وفيما يتعلق بمعالجة البيانات الشخصية، تعمل جميع الأطراف المعنية كجهات تحكم مشتركة في البيانات، ويجب عليها الامتثال لالتزاماتها بموجب اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 679/2016 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 24 أبريل (اللائحة العامة لحماية البيانات أو GDPR) والقانون رقم 2019/58 الصادر بتاريخ 8 أغسطس، والذي يضمن تطبيق اللائحة العامة لحماية البيانات في النظام القانوني المحلي، بالإضافة إلى المعايير القانونية الأخرى المعمول بها بشأن الخصوصية وحماية البيانات الشخصية.