

1. 什么是当地移民融合支持中心（CLAIM）？

当地移民融入支持中心（简称 CLAIM）是接待场所，在移民欢迎和融入的整个过程中提供信息与支持，与当地机构合作并促进跨文化交流。

2. 谁可以向 CLAIM 求助？

位于 CLAIM 地理区域内或附近的移民公民及当地合作伙伴网络中的实体均可使用 CLAIM 的服务。

3. 哪些实体可以创建 CLAIM？

以下实体可以创建 CLAIM：

- 地方当局；
- 地方政府；
- 非营利性民间社会机构；
- 高等教育机构。

4. CLAIM 的干预领域有哪些？

CLAIM 的服务领域包括：

- 正则化；
- 国籍；
- 家庭团聚；
- 住房；
- 工作；
- 社会支持；
- 自愿回国；
- 健康；
- 教育；
- 专业培训；
- 创业精神；
- 与移民领域有关的其他问题。

5. 有哪些 CLAIM 服务和支持模型？

CLAIM 的干预不仅限于对用户 in 移民动态及其对不断变化的社会的影响方面的行政描述。

根据所开展的活动，CLAIM 可根据三种干预模型进行指定：

在传统模型中，CLAIM 由市政当局、地区政府、民间社会机构或高等教育机构运营，涵盖移民社会融合的各个方面，其职能是欢迎、向移民公民（包括国际保护的申请人和受益人）提供信息和支持。

在集成模型中，CLAIM 新一代“CLAIM 2G”，该方案由各市政府推动，涵盖移民社会融合方面，并通过以下服务整合移民合法化支持服务：

- 通过 AIMA 提供或批准的设备收集各个申请人的个人数据，包括生物特征数据；
- 接收申请人提交的申请分析所需的文件，并通过该实体的信息系统将其数字化并以电子方式传输给 AIMA；
- 对 AIMA 的管理数据库进行查询，这对于提供帮助是绝对必要的，特别是验证申请人的身份和合法性并记录所进行的操作；
- 验证所提交文件的真实性和有效性。

常规 CLAIM 及扩展服务，该程序由市政当局、地区政府、民间社会机构和高等教育机构推动，包括移民社会融入方面，以及首先处理支持合法化的文件档案的能力。

6. CLAIM 有资金支持吗？

在传统的 CLAIM 中，该中心由市政当局、高等教育机构、民间社会组织和地区政府推动，其运营费用由创建它们的实体承担。



然而，民间社会组织可以通过庇护、移民和融合基金 (AMIF) 获得资助来推动 CLAIM。

CLAIM新一代“**CLAIM 2G**”AIMA 根据所提供的服务数量，向市政当局提供涉及收集生物特征数据的服务的财政支持，金额由协议确定。

扩展服务无需传统索赔，AIMA 有义务对每项有效提供且得到有利裁决的服务支付经济补偿。

7. CLAIM 提供的服务是免费的吗？

是的，CLAIM 提供的所有服务对所有移民公民都是完全免费的。

8. AIMA 为 CLAIM 提供什么样的支持？

移民政策服务局是 AIMA 的下属部门，负责支持 CLAIM，具体如下：

- 亲自通过访问、参加会议、举行全国性和区域性会议以及其他监测所必需的工作时机；
- “在线的”，提供电子邮箱“Partners@aima.gov.pt”专门针对 CLAIM 技术人员，以澄清疑问、宣传 AIMA 举措和/或应合作伙伴的要求、安排在线会议、传播移民领域的国家或国际立法并定义 AIMA 和 CLAIM 之间的协调程序；
- 电话服务。

9. AIMA 是否为 CLAIM 提供任何限制使用的平台？

是的，“CRM 平台”允许：

- CLAIM 提供的服务记录；
- 生成统计报告。

10. AIMA 是否为 CLAIM 技术人员提供培训？

是的，开始工作之前，必须参加由 AIMA 推广的 CLAIM 技术人员初始培训（持续 36 小时）。

AIMA 还倡导：

- 进修培训对于 CLAIM 技术人员（持续时间为 31 小时）；
- 反思空间联合专业实践，以及对在 CLAIM 中履行职能的技术人员进行与履行职能相关的主题的培训 and 授权。

11. CLAIM 技术员应具备什么样的素质？

CLAIM 技术员是一位合格的专业人士，能够接待、告知和澄清移民公民和国际保护申请人，以促进他们自主并融入葡萄牙社会。为此，他/她必须拥有该领域的学位或可证明的专业经验，并具备以下技术、个人和社交技能：

- 致力于欢迎和融合移民公民的使命；
- 良好的沟通和人际关系能力；
- 具有工作和组织信息的能力；
- 需流利掌握两种语言：葡萄牙语，以及母语（移民社区成员）或英语（葡萄牙公民）；
- 能够使用信息技术，即计算机和互联网接入。

12. 要创建 CLAIM 需要做什么？

- CLAIM 的申请流程始于 AIMA 收到实体的意向书；
- 为响应请求，AIMA 向请求实体发送以下文件：
 - 安排会议的提案（亲自或在线）
 - 申请表；
 - 合作协议模型；
 - 关于 CLAIM 的组织和职责的框架说明；



- 收到申请后，将根据以下标准进行分析：
 - 地方层面的移民现实；
 - 现有的回应；
 - 提议实体的适用性和法律地位。

13. 什么是 CLAIM 网络？

CLAIM 网络成立于 2003 年，是一个分散的结构，由通过与当地机构（市政当局、民间社会实体、高等教育机构和地区政府）合作创建的中心组成，这些中心作为欢迎、提供信息和支持移民的空间，旨在针对不同地区的移民需求做出当地响应，包括移民、申请人和国际保护的受益人。

14. 加入 CLAIM 网络的要求是什么？

加入 CLAIM 网络的要求如下：

- 推广（至少一个）客户服务办公室；
- 整个网络的通用识别标志；
- 提供多样化服务；
- 提供漫游服务的可能性；
- AIMA 和 CLAIM 之间的联网；
- 人力资源配置；
- 完全职业保密的法定义务；
- 签署合作议定书 | 加入书；
- 使用 AIMA 提供的平台 | CRM 平台。

15. 索赔位于何处？

CLAIM 分布于全国各地。

16. 如何确定一个机构中是否存在 CLAIM?

所有 CLAIM 均采用标准化标牌。

CLAIM 标志（由 AIMA 提供）放置在服务办公室附近的显眼位置。

17. CLAIM 有保密义务吗?

是的。所有 CLAIM 均有义务完全保密，必须对履职期间知悉的所有信息严格保密（尤其是与所提供服务内容相关的信息）。

18. 是否有个人数据处理?

是的。相关各方，特别是 AIMA 和相关实体，彼此之间签署了合作协议，旨在实施涉及个人数据处理的 CLAIM。

关于个人数据的处理，所有相关方均作为联合数据控制者，必须遵守欧洲议会和理事会 4 月 24 日第 2016/679 号条例 (EU)（通用数据保护条例或 GDPR）以及 8 月 8 日第 58/2019 号法律规定的义务，该法律确保在国内法律体系中实施 GDPR，以及其他适用的隐私和个人数据保护法律标准。