

## 1. प्रवासी एकीकरण हेतु स्थानीय सहायता केंद्र (CLAIM) क्या हैं?

प्रवासी एकीकरण हेतु स्थानीय सहायता केंद्र, संक्षेप में CLAIM, ऐसे कार्यालय या स्वागत-स्थल हैं जो प्रवासियों को उनके स्वागत और एकीकरण की संपूर्ण प्रक्रिया में सूचना और सहायता प्रदान करते हैं। ये केंद्र स्थानीय संरचनाओं के साथ समन्वय स्थापित करते हुए और स्थानीय स्तर पर अंतःसंस्कृतिकता (इंटरकल्चरलिटी) को प्रोत्साहित करते हुए कार्य करते हैं।

## 2. CLAIM केंद्रों से कौन लाभ उठा सकता है?

CLAIM केंद्रों से प्रवासी नागरिक तथा वे संस्थाएँ लाभ उठा सकती हैं जो स्थानीय भागीदारी नेटवर्क का हिस्सा हैं, और जो CLAIM केंद्र के भौगोलिक क्षेत्र या उसके निकटवर्ती क्षेत्रों से संबंधित हैं।

## 3. CLAIM केंद्र की स्थापना किन संस्थाओं द्वारा की जा सकती है?

CLAIM केंद्र की स्थापना निम्नलिखित संस्थाओं द्वारा की जा सकती है:

- स्थानीय स्वशासन संस्थाएँ (नगरपालिकाएँ/नगर परिषद् आदि);
- क्षेत्रीय सरकारें;
- गैर-लाभकारी नागरिक समाज संस्थाएँ;
- उच्च शिक्षा संस्थान।

## 4. CLAIM (Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes) की हस्तक्षेप (Intervention) की मुख्य क्षेत्र इस प्रकार हैं:

- वैधीकरण (Regularização)
- राष्ट्रियता (Nacionalidade)
- पारिवारिक पुनर्मिलन (Reagrupamento Familiar)
- आवास (Habitação)
- कार्य/रोज़गार (Trabalho)



- सामाजिक सहायता (Apoio Social)
- स्वैच्छिक वापसी (Retorno Voluntário)
- स्वास्थ्य (Saúde)
- शिक्षा (Educação)
- व्यावसायिक प्रशिक्षण (Formação Profissional)
- उद्यमिता (Empreendedorismo)
- प्रवास (Migration) से संबंधित अन्य विषय

## 5. CLAIM (प्रवासी एकीकरण के लिए स्थानीय सहायता केंद्र) की सेवा एवं परामर्श की व्यवस्था का कौन-सा मॉडल अस्तित्व में है?

CLAIM का हस्तक्षेप मॉडल केवल प्रवासियों की प्रशासनिक पहचान तक सीमित नहीं है, बल्कि यह प्रवासन की जटिल प्रवृत्तियों तथा एक निरंतर परिवर्तनशील समाज पर उनके प्रभावों की गहन समझ और समग्र विश्लेषण को भी सम्मिलित करता है।

CLAIM (प्रवासी एकीकरण हेतु स्थानीय सहायता केंद्र) को, उनके द्वारा संपादित गतिविधियों के आधार पर, तीन प्रकार के हस्तक्षेप मॉडलों के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है:

परंपरागत मॉडल (Modelo Tradicional) के अंतर्गत, **CLAIM** को सामान्य रूप में नगरपालिकाओं, क्षेत्रीय सरकारों, नागरिक समाज की संस्थाओं तथा उच्च शिक्षा संस्थानों द्वारा संचालित किया जाता है। यह मॉडल प्रवासियों के सामाजिक एकीकरण के पहलू को सम्मिलित करता है, जिसमें प्रवासी नागरिकों—जिनमें अंतर्राष्ट्रीय संरक्षण के अनुरोधकर्ता एवं लाभार्थी भी शामिल हैं—के स्वागत, सूचना प्रदान करने तथा सहायता प्रदान करने की भूमिका निहित होती है।

एकीकृत मॉडल (**Modelo Integrado**) में, **CLAIM** नई पीढ़ी "**CLAIM 2G**", जो नगरपालिकाओं द्वारा संचालित है, प्रवासियों के सामाजिक एकीकरण के पहलू को शामिल करता है और निम्नलिखित सेवाओं के माध्यम से प्रवासियों के वैधीकरण (regularization) के समर्थन हेतु सेवाओं को एकीकृत करता है:

- संबंधित आवेदकों की व्यक्तिगत जानकारी का संकलन, जिसमें बायोमेट्रिक डेटा भी शामिल है, AIMA द्वारा प्रदत्त या अनुमोदित उपकरणों के माध्यम से किया जाएगा;
- आवेदकों द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवेदन के विश्लेषण हेतु आवश्यक दस्तावेजों की प्राप्ति, साथ ही उन दस्तावेजों का डिजिटलीकरण और इस संस्था की सूचना प्रणाली के माध्यम से AIMA को इलेक्ट्रॉनिक रूप से प्रेषण किया जाएगा;
- सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया में, विशेष रूप से आवेदक की पहचान और वैधता की पुष्टि तथा की गई प्रक्रियाओं के पंजीकरण हेतु, AIMA के प्रशासनिक डेटाबेस से आवश्यकतानुसार जानकारी प्राप्त की जाएगी;



- प्रस्तुत किए गए दस्तावेजों की प्रामाणिकता एवं वैधता की पुष्टि की जाएगी।

नगरपालिकाओं, क्षेत्रीय सरकारों, नागरिक समाज संस्थाओं तथा उच्च शिक्षा संस्थानों द्वारा संचालित CLAIM पारंपरिक मॉडल (CLAIM Convencional com Expansão de Serviços) प्रवासियों के सामाजिक एकीकरण के पहलू को सम्मिलित करता है, साथ ही प्रवासियों के वैधीकरण (regularization) हेतु आवश्यक दस्तावेज़ी कार्य का प्राथमिक स्तर पर निष्पादन करने की अतिरिक्त क्षमता भी इसमें समाविष्ट है।

## 6. क्या CLAIM के लिए वित्तीय सहायता उपलब्ध है?

पारंपरिक CLAIM मॉडल (CLAIM Convencional), जिसे नगरपालिकाओं, उच्च शिक्षा संस्थानों, नागरिक समाज संगठनों तथा क्षेत्रीय सरकारों द्वारा संचालित किया जाता है, में केंद्र के रखरखाव से संबंधित व्यय उन संस्थाओं द्वारा वहन किया जाता है जो इन केंद्रों को संचालित करती हैं।

हालाँकि, नागरिक समाज संगठन (Organizações da Sociedade Civil) किसी CLAIM केंद्र के संचालन हेतु \*शरण, प्रवासन और एकीकरण कोष\* (Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração – FAMI) से वित्तीय सहायता प्राप्त कर सकते हैं।

CLAIM नई पीढ़ी "CLAIM 2G" में, AIMA उन नगरपालिकाओं को वित्तीय सहायता प्रदान करती है जो बायोमेट्रिक डेटा एकत्रण सहित सेवाएँ प्रदान करती हैं। यह सहायता एक प्रोटोकॉल के अंतर्गत निर्धारित की जाती है, और इसका राशि निर्धारण किए गए सेवा प्रदानों (atendimentos) की संख्या के आधार पर किया जाता है।

सेवाओं के विस्तार सहित CLAIM पारंपरिक मॉडल (CLAIM Convencional com Expansão de Serviços) के अंतर्गत, AIMA प्रत्येक उस सेवा (प्रत्याक्ष atendimento) के लिए, जो वास्तविक रूप से संपन्न हुई हो और जिसे सकारात्मक निर्णय (despacho favorável) प्राप्त हुआ हो, एक वित्तीय प्रतिपूर्ति (compensação financeira) का भुगतान करने के लिए बाध्य होती है।

## 7. क्या CLAIM द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएँ निशुल्क हैं?

हाँ, CLAIM द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी सेवाएँ सभी प्रवासी नागरिकों के लिए पूर्णतः निशुल्क हैं।

## 8. AIMA CLAIM केंद्रों को किस प्रकार सहायता प्रदान करती है?

प्रवास नीति सेवा निर्देशनालय (Direção de Serviços de Política Migratória), AIMA की वह संगठनात्मक इकाई है जो CLAIM केंद्रों को निम्नलिखित प्रकार से समर्थन प्रदान करती है:

- प्रत्यक्ष समर्थन: आवश्यकतानुसार निरीक्षण यात्राओं, बैठकों में भागीदारी, राष्ट्रीय और क्षेत्रीय सम्मेलनों का आयोजन तथा अन्य आवश्यक कार्य-सत्रों के माध्यम से CLAIM केंद्रों का मार्गदर्शन और निगरानी;
- ऑनलाइन समर्थन: CLAIM तकनीशियनों के लिए विशेष रूप से स्थापित ईमेल पता "Parceiros@aima.gov.pt" के माध्यम से शंकाओं का समाधान, AIMA की पहलों का प्रचार-प्रसार, साझेदारों



के अनुरोध पर ऑनलाइन बैठकों का आयोजन, प्रवासन क्षेत्र से संबंधित राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय कानूनों का प्रसार तथा AIMA और CLAIM के बीच समन्वय प्रक्रियाओं का निर्धारण;

- दूरभाष सेवा: CLAIM केंद्रों को टेलीफोन द्वारा सहायता एवं परामर्श प्रदान करना।

## 9. क्या AIMA CLAIM केंद्रों के लिए कोई प्रतिबंधित उपयोग वाली प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराती है?

हाँ, AIMA एक “Plataforma CRM” प्रदान करती है जो निम्नलिखित कार्यों की अनुमति देती है:

- CLAIM द्वारा किए गए सभी atendimentos (सेवाओं/संपर्कों) का पंजीकरण;
- सांख्यिकीय रिपोर्टों का निष्कर्षण।

## 10. क्या AIMA CLAIM केंद्रों के तकनीशियनों को प्रशिक्षण प्रदान करती है?

हाँ, CLAIM तकनीशियनों के लिए AIMA द्वारा आयोजित प्रारंभिक प्रशिक्षण (प्रशिक्षण प्रारंभिक), जिसकी अवधि 36 घंटे होती है, को कार्यभार ग्रहण करने से पूर्व अनिवार्य रूप से पूरा करना आवश्यक है।

AIMA निम्नलिखित भी प्रदान करती है:

- CLAIM तकनीशियनों के लिए पुनःप्रशिक्षण (Formação de reciclagem) कार्यक्रम, जिसकी अवधि 31 घंटे होती है;
- व्यावसायिक प्रथाओं पर सामूहिक चिंतन हेतु मंच, साथ ही उन तकनीशियनों के सशक्तिकरण और क्षमता विकास के अवसर, जो CLAIM में कार्यरत हैं, जिनमें उनके कार्यों के लिए महत्वपूर्ण विषयों पर चर्चा एवं प्रशिक्षण शामिल हैं।

## 11. CLAIM के तकनीशियन का क्या प्रोफाइल होना चाहिए?

CLAIM तकनीशियन एक योग्य पेशेवर होता है जो प्रवासी नागरिकों और अंतरराष्ट्रीय सुरक्षा के लिए आवेदन करने वालों का स्वागत, सूचना प्रदान और उन्हें स्पष्टता देने में सक्षम होता है, ताकि उनकी स्वायत्तता और पुर्तगाली समाज में एकीकरण को प्रोत्साहित किया जा सके। इसके लिए, तकनीशियन के पास स्नातक डिग्री या संबंधित क्षेत्र में प्रमाणित पेशेवर अनुभव होना आवश्यक है तथा निम्नलिखित तकनीकी, व्यक्तिगत और सामाजिक क्षमताएँ होनी चाहिए:

- प्रवासी नागरिकों के स्वागत और एकीकरण के मिशन के प्रति प्रतिबद्धता;
- प्रभावी संचार और अंतरव्यक्तिगत संबंध स्थापित करने की उत्कृष्ट क्षमता;
- कार्यक्षमता और सूचना संगठन की क्षमता;
- दो भाषाओं में प्रवाहपूर्ण प्रभुत्व, जिनमें से एक पुर्तगाली होनी चाहिए और दूसरी या तो प्रवासी समुदाय की मातृभाषा हो, यदि वह प्रवासी समुदाय का सदस्य हो, या अंग्रेज़ी हो, यदि वह पुर्तगाली नागरिक हो;
- सूचना प्रौद्योगिकी के साथ कार्य करने की क्षमता, विशेष रूप से कंप्यूटर और इंटरनेट का उपयोग।



## 12. CLAIM केंद्र स्थापित करने के लिए क्या करना आवश्यक है?

- CLAIM केंद्र खोलने के लिए आवेदन प्रक्रिया की शुरुआत उस संस्था द्वारा AIMA को रुचि की अभिव्यक्ति (Manifestação de Interesse) भेजने से होती है;
- इस अनुरोध के उत्तर में, AIMA निम्नलिखित दस्तावेज़ संबंधित संस्था को प्रेषित करती है:
  - बैठक का प्रस्ताव (प्रत्यक्ष या ऑनलाइन) निर्धारित करने के लिए;
  - आवेदन फॉर्म;
  - सहयोग प्रोटोकॉल का नमूना (Modelo de Protocolo de Cooperação);
  - CLAIM की संरचना और जिम्मेदारियों पर संदर्भ नोट।
- आवेदन प्राप्त होने के उपरांत, इसका विश्लेषण निम्नलिखित मानदंडों के अनुसार किया जाएगा:
  - स्थानीय स्तर पर प्रवासन की वास्तविकता;
  - पहले से उपलब्ध उत्तरदायित्व और सेवाएँ;
  - प्रस्तावित संस्था की विश्वसनीयता और कानूनी स्थिति।

## 13. Rede CLAIM क्या है?

Rede CLAIM, जिसकी स्थापना 2003 में हुई थी, एक विकेंद्रीकृत संरचना है जो विभिन्न केंद्रों से बनी है। ये केंद्र स्थानीय एजेंटों (जैसे नगरपालिकाएँ, नागरिक समाज संस्थाएँ, उच्च शिक्षा संस्थान और क्षेत्रीय सरकारें) के साथ साझेदारी के माध्यम से स्थापित किए गए हैं। ये केंद्र प्रवासियों के लिए स्वागत, सूचना और सहायता के स्थल के रूप में कार्य करते हैं। इनका उद्देश्य प्रवासियों की विभिन्न आवश्यकताओं के अनुरूप स्थानीय स्तर पर समन्वित और संगठित सेवाएँ प्रदान करना है, जिनमें प्रवासी नागरिक, अंतरराष्ट्रीय सुरक्षा के लिए आवेदनकर्ता और लाभार्थी शामिल हैं। इस प्रकार, Rede CLAIM प्रवासियों की सहायता हेतु एक व्यापक, स्थानीय और समन्वित नेटवर्क प्रदान करता है।

## 14. CLAIM नेटवर्क में शामिल होने के लिए क्या आवश्यकताएँ हैं?

Rede CLAIM में सम्मिलित होने के लिए निम्नलिखित शर्तें आवश्यक हैं:

- कम से कम एक atendimento कार्यालय (Gabinete de atendimento) का संचालन;
- पूरे नेटवर्क में समान पहचान चिन्ह (साइनबोर्ड) का उपयोग;
- atendimento में विविधता (Heterogeneidade);
- भ्रमण सेवा (सेवा की गतिशीलता) प्रदान करने की क्षमता;
- AIMA और CLAIM के बीच नेटवर्क में कार्य करना;
- मानव संसाधन का आवंटन;
- पूर्ण गोपनीयता की कानूनी बाध्यता;
- सहयोग प्रोटोकॉल या सदस्यता पत्र (Carta de Adesão) पर हस्ताक्षर;
- AIMA द्वारा प्रदान की गई प्लेटफॉर्म (Plataforma CRM) का उपयोग।



### 15. CLAIM केंद्र कहाँ स्थित हैं?

CLAIM पूरे राष्ट्रीय क्षेत्र में वितरित हैं।

### 16. किसी संस्था में CLAIM की उपस्थिति कैसे पहचानी जाती है?

सभी CLAIM के लिए एक मानकीकृत संकेत चिन्ह (साइनबोर्ड) अपनाया जाता है। CLAIM का संकेत चिन्ह बोर्ड (जो AIMA द्वारा प्रदान किया जाता है) Atendimento कार्यालय के निकट एक स्पष्ट और दृष्टिगोचर स्थान पर लगाया जाता है।

### 17. क्या CLAIM का कोई गोपनीयता का कर्तव्य है?

हाँ, सभी CLAIM पूर्ण गोपनीयता के पालन के लिए बाध्य हैं। उन्हें अपनी कार्यक्षेत्र या जिम्मेदारियों के अंतर्गत प्राप्त सभी जानकारी, विशेषकर प्रदान की गई सेवाओं की सामग्री, को पूरी तरह से गुप्त रखना और सुरक्षित बनाए रखना आवश्यक है।

### 18. क्या व्यक्तिगत डेटा का प्रसंस्करण किया जाता है?

हाँ। संबंधित पक्ष, विशेष रूप से AIMA और अन्य संस्थाएँ, एक सहयोग प्रोटोकॉल पर हस्ताक्षर करती हैं जिसका उद्देश्य CLAIM की स्थापना करना है, जिसमें व्यक्तिगत डेटा का प्रबंधन शामिल होता है। व्यक्तिगत डेटा के प्रबंधन के संदर्भ में, सभी संबंधित पक्ष संयुक्त रूप से डेटा प्रबंधन के लिए जिम्मेदार होते हैं और उन्हें यूरोपीय संसद और परिषद के 24 अप्रैल 2016 के विनियम (EU) 2016/679 (जनरल डेटा प्रोटेक्शन रेगुलेशन - GDPR) तथा 8 अगस्त 2019 की संख्या 58/2019 के कानून, जो GDPR के राष्ट्रीय कानूनी क्रियान्वयन को सुनिश्चित करता है, के नियमों का पालन करना अनिवार्य है। इसके साथ ही, वे गोपनीयता और व्यक्तिगत डेटा संरक्षण से संबंधित अन्य लागू कानूनी प्रावधानों का भी पालन करते हैं।

