

1. Що таке місцеві центри підтримки інтеграції мігрантів КЛАІМ (CLAIM)?

Місцеві центри підтримки інтеграції мігрантів, або скорочено КЛАІМ (CLAIM), – це приймальні, які надають **інформацію** та **підтримку** протягом **усього процесу прийому та інтеграції мігрантів**, співпрацюючи з **різними місцевими структурами** та сприяючи **міжкультурності на місцевому рівні**.

2. Хто може подати апеляцію на КЛАІМ (CLAIM)?

Громадяни мігранти та **організації**, що є частиною місцевої партнерської мережі, у географічному районі або **найближче до КЛАІМ (CLAIM)**, можуть користуватися КЛАІМ (CLAIM).

3. Які організації можуть створювати КЛАІМ (CLAIM)?

Наступні суб'єкти можуть створювати КЛАІМ (CLAIM):

- Місцеві органи влади
- Регіональні уряди
- Неприбуткові громадські організації
- Заклади вищої освіти

4. Які сфери діяльності КЛАІМ (CLAIM) ?

Сфери діяльності КЛАІМ (CLAIM) :

- Легалізація;
- Громадянство;
- Возз'єднання сім'ї;
- Житло;
- Робота;
- Соціальна підтримка;
- Добровільне повернення;
- Охорона здоров'я;
- Освіта;



- Професійна підготовка;
- Підприємництво;
- Інші питання, пов'язані зі сферою міграції.

5. Які моделі обслуговування та підтримку CLAIM існують?

Втручання CLAIM (CLAIM) не обмежується лише адміністративною характеристикою користувачів щодо динаміки міграції та її впливу на суспільство, що змінюється.

CLAIM (CLAIM) залежно від проведеної діяльності, можуть бути визначені відповідно до трьох моделей втручання:

У **традиційній моделі звичайна CLAIM (CLAIM)**, що просувається муніципалітетами, регіональними органами влади, інститутами громадянського суспільства та вищими навчальними закладами, включає аспект соціальної інтеграції мігрантів з функціями прийому, надання інформації та підтримки громадянам-мігрантам, включаючи заявників та осіб, які отримують міжнародний захист.

В **Інтегрованій моделі, CLAIM (CLAIM), нового покоління CLAIM 2G «CLAIM 2G»**, що просувається муніципалітетами, включає аспект соціальної інтеграції мігрантів та інтегрує допоміжні послуги для легалізації мігрантів через такі послуги:

- Збір персональних даних відповідних заявників, включаючи біометричні дані, за допомогою обладнання, наданого або схваленого AIMA;
- Прийом документів, необхідних для розгляду заявки, що мають бути подані заявниками, а також їх оцифрування та передача до AIMA в електронному вигляді через інформаційну систему цієї установи;
- Проведення запитів до адміністративних баз даних AIMA, які є суворо необхідними для обслуговування, зокрема для перевірки особи та легітимності заявника та реєстрації виконаних операцій;
- Перевірка справжності та дійсності поданої документації



КЛАІМ (CLAIM) Конвенційний з розширенням послуг, що активно

впроваджується муніципалітетами, регіональними урядами, установами громадянського суспільства та закладами вищої освіти, охоплює аспект соціальної інтеграції мігрантів, а також включає компетенцію первинної обробки документації, що підтверджує легалізацію.

6. Чи є фінансування для КЛАІМ (CLAIM)?

У традиційному КЛАІМ (CLAIM), який керується муніципалітетами, вищими навчальними закладами, організаціями громадянського суспільства та регіональними органами влади, витрати на утримання Центру покриваються суб'єктами, які його керують.

Однак організації громадянського суспільства можуть отримувати фінансування з Фонду притулку, міграції та інтеграції ФАМІ (FAMI) для роботи КЛАІМ (CLAIM).

У рамках програми КЛАІМ (CLAIM) нового покоління «CLAIM 2G» АІМА надає фінансовий внесок муніципалітетам за послуги, пов'язані зі збором біометричних даних, розмір якого встановлений у Протоколі та залежить від кількості наданих послуг.

У Традиційнім КЛАІМ (CLAIM) з послугами розширення, АІМА зобов'язана виплачувати фінансову компенсацію за кожну ефективно надану послугу, яка підлягає сприятливому рішення.

7. Чи є послуги, що надаються КЛАІМ (CLAIM), безкоштовними?

Так, **усі послуги**, що надаються КЛАІМ (CLAIM), є повністю безкоштовними для всіх громадян-мігрантів.



8. Яку підтримку АІМА надає КЛАІМ (CLAIM)?

Директорат з питань міграційної політики є органічним підрозділом АІМА, відповідальним за підтримку КЛАІМ (CLAIM), а саме:

- **Особисто**, шляхом візитів, участі в зустрічах, проведення національних та регіональних зустрічей, серед інших робочих моментів, необхідних для моніторингу;
- **«Онлайн»**, надаючи адресу електронної пошти "Parceiros@aima.gov.pt" спеціально адресовану технічним спеціалістам КЛАІМ (CLAIM), для роз'яснення сумнівів, оприлюднення ініціатив АІМА та/або, на прохання партнерів, планування *онлайн*-зустрічей, поширення національного або міжнародного законодавства у сфері міграції та визначення процедур координації між АІМА та КЛАІМ (CLAIM);
- **Телефонний зв'язок.**

9. Чи надає АІМА якусь платформу обмеженого використання для КЛАІМ (CLAIM)?

Так, «CRM-платформа», яка дозволяє:

- Реєстрація послуг, що надаються КЛАІМ (CLAIM);
- Вилучення статистичних звітів.

10. Чи проводить АІМА навчання для техніків КЛАІМ (CLAIM)?

Так, перед початком роботи обов'язково потрібно пройти **початкове навчання** (тривалістю 36 годин) для **техніків КЛАІМ (CLAIM)**, яке проводить АІМА.

АІМА також сприяє:

- **Повторне навчання для техніків КЛАІМ (CLAIM)** (31 година);
- **Простір для спільного осмислення** професійної практики, а також навчання та розширення можливостей техніків, які виконують функції в КЛАІМ (CLAIM), з тем, що стосуються виконання ними своїх функцій.



11. Яким профілем повинен бути технік КЛАІМ (CLAIM)?

Технік КЛАІМ (CLAIM) – це кваліфікований фахівець, здатний вітати, інформувати та роз'яснювати громадян-іммігрантів та заявників на міжнародний захист з метою сприяння їхній автономії та інтеграції в португальське суспільство. Для цього він/вона повинен/повинна мати диплом або підтверджений професійний досвід у цій галузі, а також володіти такими технічними, особистими та соціальними навичками:

- Відданість місії гостинності та інтеграції громадян-мігрантів;
- Відмінні комунікативні та міжособистісні навички;
- Здатність працювати та систематизувати інформацію;
- Вільне володіння двома мовами, однією з яких є португальська, а іншою – рідна мова, якщо є членом іммігрантської громади, або англійською, якщо є громадянином Португалії;
- Здатність працювати з інформаційними технологіями, зокрема з комп'ютером та доступом до Інтернету.

12. Що мені потрібно зробити, щоб створити КЛАІМ (CLAIM)?

- Процес подання заявки на відкриття КЛАІМ (CLAIM) починається, коли AIMA отримує висловлення зацікавленості від організації, що подає запит;
- відповідь на запит AIMA надсилає таку документацію організації, що подає запит:
 - Пропозиція щодо планування зустрічі (особисто або онлайн)
 - Форма заявки;
 - Зразковий протокол співпраці;
 - Рамкова записка щодо організації та обов'язків КЛАІМ (CLAIM);
- Після отримання заявки, її буде проаналізовано за такими критеріями:
 - Місцеві міграційні реалії;
 - Існуючі заходи реагування;
 - Придатність та правовий статус організації, що подає пропозицію.

13. Що таке мережа КЛАІМ (CLAIM)?

Мережа КЛАІМ (CLAIM), заснована у 2003 році, є децентралізованою структурою, що складається з центрів, створених у партнерстві з місцевими агентами (муніципалітетами, організаціями громадянського суспільства, вищими навчальними закладами та регіональними органами влади), які функціонують як простори для прийому, надання інформації та підтримки мігрантів, спрямовані на місцеві реагування, сформульовані на потреби мігрантів у різних регіонах, включаючи іммігрантів, заявників та осіб, які отримують міжнародний захист.

14. Які вимоги для приєднання до мережі КЛАІМ (CLAIM)?

Вимоги для приєднання до мережі КЛАІМ (CLAIM) такі:

- Створення (принаймні одного) відділу обслуговування клієнтів;
- Загальні ідентифікаційні вивіски для всієї мережі;
- Різноманітність в обслуговуванні клієнтів;
- Можливість надання послуг роумінгу;
- Мережева взаємодія між АІМА та КЛАІМ (CLAIM);
- Призначення людських ресурсів;
- Юридичне зобов'язання щодо повної професійної таємниці;
- Підписання Протоколу про співпрацю | Листа про приєднання;
- Використання платформи, наданої АІМА | CRM платформа.

15. Де знаходяться КЛАІМ (CLAIM)?

КЛАІМ (CLAIM) розподілені по всій території кр.

16. Як визначити наявність КЛАІМ (CLAIM) в установі?

Для всіх КЛАІМ (CLAIM) використовується стандартизована вивіска.

Вивіска КЛАІМ (CLAIM) (надана АІМА) розміщується на видному місці біля офісу обслуговування.

17. Чи мають КЛАІМ (CLAIM) обов'язок конфіденційності?

Так. Усі КЛАІМ (CLAIM) зобов'язані зберігати повну конфіденційність та повинні розглядати та зберігати як абсолютно конфіденційну будь-яку інформацію, яка їм стає відома в рамках своїх функцій або компетенцій, зокрема, щодо змісту наданих послуг.

18. Чи відбувається якась обробка персональних даних?

Так. Залучені сторони, зокрема АІМА та відповідні організації, укладають між собою Протокол про співпрацю, метою якого є виконання КЛАІМ (CLAIM) щодо обробки персональних даних.

Щодо обробки персональних даних, усі залучені сторони діють як спільні контролери даних і повинні дотримуватися своїх зобов'язань згідно з Регламентом (ЄС) 2016/679 Європейського Парламенту та Ради від 24 квітня (Загальний регламент про захист даних або ЗЗПД) та Законом № 58/2019 від 8 серпня, який забезпечує імплементацію у національну правову систему ЗЗПД, а також інших застосовних правових стандартів щодо конфіденційності та захисту персональних даних.