

POSKYTOVANIE INTEGRAČNÝCH SLUŽIEB MIGRANTOM:
výzvy a podnetné praktiky



One-Stop-Shop:

Nové riešenie v oblasti integrácie migrantov

Prehľad prístupu „One-Stop-Shop“
vypracovaného v Portugalsku

Catarina Reis Oliveira (catarina.oliveira@acidi.gov.pt)

Vedúca oddelenia výskumu a medzinárodných vzťahov

Úrad Vysokého komisára pre migráciu a interkultúrny dialóg (ACIDI) –
Portugalsko



Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS



Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

1. Čo je „One-Stop-Shop“ a aké sú výhody vytvorenia takéhoto systému v členských štátoch EÚ?

Rozličné členské štáty čelia mnohým **spoločným problémom, ktoré negatívne ovplyvňujú dôslednú integráciu migrantov:**

- rozsah inštitúcií zapojených do procesu integrácie,
- chýbajúca koordinácia medzi útvarmi vlády a ich detašovanými pracoviskami,
- rozmanitosť úradných postupov,
- spleť byrokracia,
- komunikačné problémy v dôsledku kultúrnej a jazykovej rozmanitosti,
- problémy s účasťou migrantov na rozhodovacích procesoch v oblasti migračnej politiky.



acidi

Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.



Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Čo je „One-Stop-Shop“?

SOS Immigrant Line ☎ 808 257 257 📠 21 810 61 91

ARE YOU AN IMMIGRANT ?
Come to CNAI

- HEALTH
- LABOUR
- SOCIAL SECURITY
- PAPERS
- EDUCATION
- TEACHING PORTUGUESE
- TRAINING AND QUALIFICATIONS
- NATIONALITY

www.acidl.gov.pt

CNAI
NATIONAL IMMIGRANT
SUPPORT CENTRE
R. ÁLVARO COUTINHO, 14
LISBOA (METRO ANJOS)

 aci di

We'll be waiting for you !

Portugalské skúsenostiso
systémom „One-Stop-Shop“:

**Národné centrá pre
podporu migrantov**

**Integrované poskytovanie
služieb pre migrantov**



acidi

Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.



Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko



Ciele centier CNAI:

Poskytovanie **integrovanej reakcie** na problémy, ktoré zažívajú migranti.

Investície do **skutočného partnerstva a spolupráce**, s rozličnými službami poskytovanými na jednom mieste, so vzájomnou výmenou informácií na základe rovnakého počítačového systému.

Inovatívna inštitúcia, mimoriadne flexibilná a so schopnosťou rýchlo reagovať na potreby migrantov.



acidi

Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.



Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

Priblíženie verejnej správy k prist'ahovaným občanom:

Medzikultúrni mediátori majú zásadný význam pri presadzovaní prístupu migrantov k verejným inštitúciám.

Medzikultúrni mediátori zohrávajú kľúčovú úlohu pri zjednodušovaní interakcie medzi orgánmi verejnej správy a populáciou migrantov a tvoria nedeliteľnú súčasť úradných postupov.



acidi

Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.



Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

Orgány vlády v rámci centier CNAI:

Ministerstvo vnútra – cudzí štátni príslušníci a pohraničná stráž

Ministerstvo práce – orgán zodpovedný za pracovné podmienky

Ministerstvo sociálnych vecí

Ministerstvo školstva

Ministerstvo zdravotníctva

Ministerstvo spravodlivosti – centrálny register



acidi

Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.



Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

Podporné úrady v rámci centier CNAI (ACIDI):

Úrad pre právnu podporu migrantov

Úrad pre podporu zlučovania rodín

Podporný úrad pre sociálne zabezpečenie

Úrad pre podporu bývania

Podporný úrad pre získavanie občianstva

Podporný úrad pre spotrebiteľov z radov migrantov

Úrad pre podporu zamestnanosti: úrad práce a
podpora podnikania



acidi

Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.



Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

Fungovanie centier CNAI:

Kancelária prvého kontaktu, v ktorej sa uskutočňuje zaradenie, je prvým stupňom v rámci centra CNAI. Na tomto mieste sa predkladajú doklady a vytvára sa alebo sa aktualizuje digitálny súbor prípadu.



Klienti sú v prípade potreby nasmerovaní na jednu z inštitúcií alebo podporných úradov centier CNAI, kde dostanú ďalšiu časenku.





Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

Údaje centier CNAI:

V roku 2004 navštívilo národné centrá pre podporu migrantov v Portugalsku celkovo 223 797 osôb.

V roku 2010 využilo služby centier CNAI celkovo 335 028 osôb.

Od marca 2004 do decembra 2010 bol spracovaný celkový počet 2 314 755 prípadov.

Centrá CNAI vykazujú denný priemer 1 192 klientov, ktorí využijú ich služby.

Štátna príslušnosť klientov, ktorí najčastejšie využívajú služby centier: brazílska (26,2 %), kapverdská (17,7 %), guinejská (9,9 %), angolská (8,0 %) a ukrajinská (4,5 %). V poslednom čase došlo aj k nárastu počtu portugalských štátnych príslušníkov, ktorí využili služby centier.





Príručka k spôsobu realizácie systému „One-Stop-Shop“ pre integráciu migrantov

Výhody vytvorenia systému „One-Stop-Shop“

- (1) Rozptýlenie útvarov je jedným z dôvodov, prečo migrantom chýbajú informácie, ktoré sa týkajú ich práv, povinností a potrebných úradných postupov – **systém OSS bojuje proti nedostatku informácií.**
- (2) **Spolupráca minimalizuje nepresnosti a časovo náročné pracovné postupy pri realizačných procedúrach.**
- (3) Vďaka obmedzeniu výskytu protirečivých a nedostatočných informácií systém OSS zohráva dôležitú úlohu pri **zvyšovaní dôvery migrantov v služby verejnej správy a odstraňovaní priepasti medzi migrantmi a verejnou správou.**
- (4) **Prispieva k zvyšovaniu efektivity pri koordinácii rozličných krokov v rámci útvarov, ako aj v rámci výsledkov postupov.**



acidi

Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.



Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

Pridaná hodnota pre klientov / migrantov

Integrácia služieb:

riešenie problémov, ktoré sa týkajú viacerých orgánov vlády, jednoduchší prístup k rozličným inštitúciám.

Získanie odpovedí na väčší počet otázok:

legalizácia, zdravie, vzdelávanie, štátne občianstvo, zamestnanosť, zlúčenie rodiny, sociálna podpora.

Personalizované služby:

kultúrna a jazyková blízkosť, hlboká znalosť problematiky.

Výhody centier CNAI pre orgány vlády:

Interakcia medzi orgánmi **umožňuje rýchlejšie riešenie procesov.**

Efektívizácia a optimalizácia procesov a vzájomná podpora medzi jednotlivými orgánmi.

Obeh informácií medzi jednotlivými orgánmi je jednoduchší – vyššia bezpečnosť/celistvý prístup vlády a štátnych orgánov.
Zdieľanie problémov a vytváranie efektívnejších procesov.

Zníženie výdavkov pre poskytovanie služby.



acidi

Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.



Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Možné problémy pri vytváraní systému „One-Stop-Shop“:

- (1) Cieľ verzus etablovanie poskytovania služieb
- (2) Vnútroštátna/regionálna/miestna úroveň: centrálné riadené štáty, federálne štáty...
- (3) Partnerstvo s občianskou spoločnosťou
- (4) Koordinácia medzi vládnymi útvarmi a financovanie systému „One-Stop-Shop“
- (5) Pochopenie skutočnosti, že inštitúcie pôsobiace v rámci „One-Stop-Shop“ si zachovávajú nezávislosť



acidi

Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.



Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

The One-Stop-Shop' – skúsenosti z Portugalska Príklad hodný nasledovania?

Ocenenie na vnútroštátnej úrovni

1. cena za osvedčené postupy v kategórii služieb klientom (2004/05)

Organizované Národným inštitútom pre správu, *Diário Económico*, Deloitte



Ocenenia na medzinárodnej úrovni

Centrá CNAI vyzdvihla Európska komisia ako jeden z 12 najlepších osvedčených postupov v súvislosti s integračnými politikami v 25 členských štátoch EÚ (2005).

Portugalsko je krajinou s druhými najlepšimi integračnými politikami a opatreniami (MIPEX 2007 a 2011); OSN ho ohodnotila ako najlepšiu krajinu, pokiaľ ide o osvedčené postupy na ochranu ľudských práv prisťahovalcov (správa OSN z roku 2009) a o najlepšie príklady programov a služieb na integráciu prisťahovalcov (IOM 2010).



One-Stop-Shop:

Nové riešenie v oblasti integrácie migrantov



Ďakujem za Vašu pozornosť

Catarina Reis Oliveira (catarina.oliveira@acidi.gov.pt)

Vedúca oddelenia výskumu a medzinárodných vzťahov

Úrad Vysokého komisára pre migráciu a interkultúrny dialóg (ACIDI) –
Portugalsko



acidi

Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS