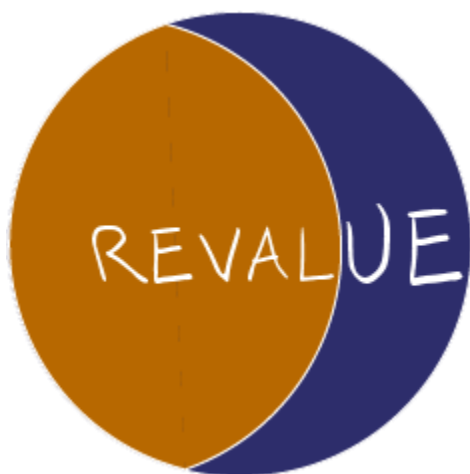


Migránsok szakképzése egy befogadó Európáért
Erasmus + project, projektvezető: ERIFO - n° 2016-IT01-KA202-005445

3. Szellemi termék

IO Migráns Szolgáltató Oktatási Kézikönyv

Didaktikai kézikönyv



Készült a FISPE és a Revalue-partnerek közreműködésével

FISPE

Tartalom

1. Bemutatókozás

2. A tantárgy módszertana: CLIL és ESP / FOS (meghatározás és számos forrás)

- **ESP / FOS**
- **CLIL**

3. Oktatási anyag (4 modul)

- **Bevándorlási jogszabályok és adminisztratív eljárások;**
- **Orientációs információs technikák;**
- **Szolgáltatás-menedzsment;**
- **Az ügyfélszolgálat alapelvei**

A projektet az Európai Bizottság támogatta. Ez a kiadvány csak a szerző véleményét tükrözi, és a Bizottság nem tehető felelőssé az abban szereplő információk bármilyen felhasználásáért.



1. Bemutakozás

Ez a Didaktikai Kézikönyv, a Migráns Szolgáltató Tanterv Kézikönyv része, célja, hogy támogassa a kurzus megvalósítását a Revalue Projekt kísérleti különböző országaiban.

Ez tartalmazza az alapvető meghatározást és számos erőforrást az oktatók számára, hogy korábban foglalkozzanak a kiválasztott speciális módszerekkel, a CLIL és az ESP / FOS, hogy bizalmasan készítsék el a munkatervüket, a szállítási és az órai terveket, a helyzetükhöz igazodva, az adott célcsoporthoz és résztvevőket.

Ezenkívül négy modulból álló tananyagot tartalmaz a szemtől szembeni órák támogatására, valamint a szükséges kutatást és felkészülést azoknak az oktatóknak és alkalmazottaknak, akik részt vesznek a kísérleti átadásokban. Ezeket a didaktikai anyagokat a tantervben előírt modulok és az ECVET felépítése alapján csoportosítottuk.

A kézikönyv általános megközelítését követi ez a didaktikai kézikönyv, amelynek középpontjában a nem formális munkakörnyezet mint tanulási környezet megkönnyítése áll, nem pedig a tanítási stílusok vagy a tanulási eljárások előírása.

2. A tantárgy módszertana: CLIL és ESP / FOS

A szakképzési tevékenységek és gyakorlatok létrehozása során gondolkodnunk kell a hallgatók kommunikációs igényeiről, hogy a tevékenységek során kielégítsék a speciális nyelvi igényeket. Ezért fogunk segíteni az ESP / FOS és a CLIL módszertant a tevékenységek és gyakorlatok létrehozásában. A lehető legtöbb képet és videót kell felhasználnunk a kurzusok jobb megértése érdekében a hallgatók számára. Szükség van arra is, hogy összegyűjtsünk néhány példát a munkahelyzetről - videó és hang, írás, képek. Az interneten is megtalálhatjuk őket. Vagy még jobb, ha készíthet, vagy készíthet valamilyen hiteles videót.

Fontos, hogy minél többször gyűjtsük össze az ilyen típusú munkákhoz használt hiteles és eredeti dokumentumokat (adminisztrációs iratok, szórólapok stb.). Sokuk megtalálható az interneten és a helyszínen, különböző bevándorló szervezetekben, ahol a „Migráns szolgáltató” működhet (egyesületek, szállásközpontok, fogadóközpontok, bevándorlók információs pontjai, NGO-k migránsai, tanácsadó irodák, a munka üzemeltetői) Orientációs szolgáltatás migránsok és menekültek számára, Menekültügyi és Menekültügyi Központok, Szociális Szolgáltatók, Regisztrált Jótékonyági szervezetek stb.)

- ESP / FOS módszertan: angol / francia speciális célokra.

Ennek a módszernek lehetővé kell tennie a szakképzési képzés (4 modul) tartalmának összetettségének adaptálását, amelyre fel kell készülnünk a migránsok és a menedékek számára. Az FOS / ESP-t általában arra használják, hogy a lakosság számára, aki nem rendelkezik nagyon magas szintű fogadó ország nyelvvél, részt vegyen a szakképzésben. Az IO3 általános célja a „Migráns szolgáltatói munka” szakképzés. Figyelembe véve azt a közvéleményt, akit képzésünkre állnak, menekültek és bevándorlók vannak, akik nem rendelkeznek magasan a fogadó ország nyelvén, akkor meg kell határoznunk egy nyelvi célt is e szakképzés számára. Például a nyelvi célkitűzés: megtanítani számukra a kommunikációt (írásbeli és szóbeli) a francia, az angol vagy más partner országának nyelvén (idegen nyelv számukra) - a „Migráns szolgáltató állása” kapcsán. Az összes tevékenységet és gyakorlatot négy nyelvészeti készség körül kell átgondolni: olvasás / hallgatás / írás / beszéd, valamint az MSP-re jellemző szókincs körül. Feltételezzük a B2 szintet. CF CEFR, 26–27. Oldal: <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages> vagy a mellékletben található dokumentum (CEFR).

A hallgatók ezzel a munkával kapcsolatos nyelvi szükségleteinek felkutatása érdekében az alábbi kérdéseket kell feltennünk: milyen helyzetben fog kommunikálni az ember, kivel, milyen gyakran, gyakrabban az



írásbeli vagy a verbális formában? Mit fog írni az a személy? Példa:

- A személynek tudnia kell egy speciális szókinccset, amely kapcsolódik a migráns szolgáltató munkájához.
- A személynek megfelelő udvarias kommunikációs kifejezést kell használnia (feltételes forma stb. Használata)

- A személynek tudnia kell, hogyan kell folytatni valamilyen kérést (írásbeli, szóbeli)
- A személynek tudnia kell, hogyan kell jelentést tenni a kollégának, a partnereknek ... (írásbeli, szóbeli)

Több kommunikációs helyzetet ismerünk, több nyelvi igényt tudunk felmutatni!

Linkek az ESP / FOS módszertanhoz:

<https://www.laurenceanthony.net/abstracts/ESParticle.html> - a módszertanról

<https://www.youtube.com/watch?v=3eCj7iulp4A> - a módszertanról - rövid videó

<https://www.fluentu.com/blog/educator-english/teaching-english-for-specific-purposed/> - a módszertanról

<https://www.youtube.com/watch?v=3wISi1o3ZGQ> - jó a példákra

<https://www.youtube.com/watch?v=5ipkQk2Jm0E> - példa a szókincre a képen

<http://www.onestopenglish.com> (30 napos ingyenes feliratkozási lehetőség lehet például a bonyolult ESP tanfolyamra).

<http://lereseaufos.wixsite.com/reseau-fos/methodologie-du-fos> - FOS

- CLIL módszertan

A módszert az iskolában használják a tantárgy idegen nyelv elsajátításához. Idegen nyelv természetes megtanulásáról van szó. Ezt hozzá kell igazítanunk a felnőtt közönséghez és a konkrét szakképzési tartalomhoz. Lásd az alábbiakban a CLIL módszertan példáját.

<https://www.youtube.com/watch?v=kR6OnEqq1Fc> - hogyan hozhatjuk be a CLIL-t az osztályterembe

<https://www.youtube.com/watch?v=RfbbZkx0cbo>

<http://www.onestopenglish.com/clil/> (30 napos feliratkozási lehetőség ingyenes)

https://www.youtube.com/watch?v=S_FE_83VfxM - példa az osztályokra és az oktatási anyagokra.

<https://www.youtube.com/watch?v=ssPbrPpuXbl>

https://en.wikipedia.org/wiki/Content_and_language_integrated_learning

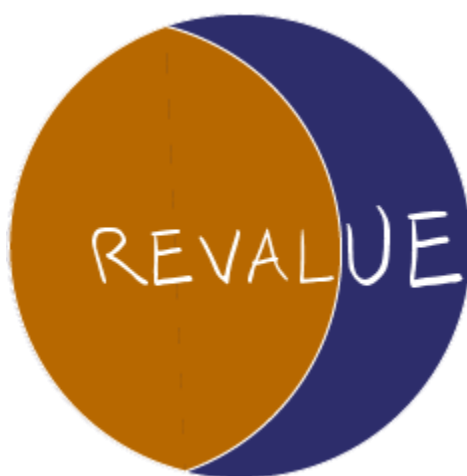


Tananyag a tantermi foglalkozások számára



1. modul

MIGRÁCIÓS JOGSZABÁLYOK ÉS ADMINISZTRATÍV ELJÁRÁS (OLASZORSZÁG)





Tartalomjegyzék

1. egység: Nemzeti jogszabályok és eljárások a külföldi lakosság érdekeit képviselő jogi szolgáltatásokra.....	8
1.2 A nemzetközi védelmet kérelmezők és személyek befogadása	8
1.3 Kiutasítás és elutasítás.....	11
2. egység: A jogi segítségnyújtás igényeinek és támogatásának azonosítása a jogi szolgáltatások igénylése és felhasználása során	11
2.1 A menedékkérők és a menekültek védelmének rendszere	11
2.2 Hozzáférés a SPRAR üdvözlő projektekben.....	12
2.4 The procedure for the recognition of international protection.....	18
2.4 A nemzetközi oltalom elismerésének eljárása	18
2.4.1 A kérelem benyújtása és formalizálása	18
2.5 Jogi orientáció	21
2.6 Kiskorúak.....	24
Mellékletek	27
Melléklet I: Model C3	27
Melléklet II: Model B	32
Melléklet III: Model F	33
Melléklet IV: Egyéni integrációs terv	35



1. egység: Nemzeti jogszabályok és eljárások a külföldi lakosság érdekeit képviselő jogi szolgáltatásokra

1.1 Nemzetközi védelem: menekült jogállás, kiegészítő és humanitárius védelem

A nemzetközi védelem iránti kérelmező olyan személy, aki nemzetközi védelem iránti kérelmet nyújtott be, azaz menekült jogállást vagy kiegészítő védelmet igénylő kérelmet nyújtott be, és ezért a nemzetközi védelem elismerésére vár. A menekült státuszt azoknak elismerik, akik félnek attól, hogy faji, vallási, nemzeti okok miatt üldözzék őket, egy adott társadalmi csoporthoz való tartozás vagy politikai véleményük miatt. A menekült azon országokon kívül található, amelynek állampolgára, és nem tudja vagy nem akarja használni az ország védelmét, mert fél az említett üldöztetésektől (a genfi egyezmény 1. cikke).

A kiegészítő védelemre jogosult személy olyan személy, aki nem felel meg a menekültstátusz elismerésének követelményeinek, de alapos okkal feltételezhető, hogy ha ez a személy visszatér a származási országába, akkor a súlyos büntetésben részesül. A következők tekinthetők súlyos büntetésnek (Art. 14, D. Lgs. 251/07):

- Halálos ítélet vagy kivégzés,
- Kínzás vagy embertelen vagy megalázó büntetés vagy bánásmód más formái,
- Belső vagy nemzetközi fegyveres konfliktusok esetén a megkülönböztetés nélküli erőszak okozta súlyos és egyéni veszély az életre vagy a személyre.

A bevándorlásról és a biztonságról szóló 113/2018 törvényerejű rendelet hatálybalépését és azt követő törvényi átalakítását követően - eltűnik az olasz jogrendszerből - amelyet a bevándorlási törvény előírányzott - humanitárius okokból.

Az új jogszabály előírja a különleges védelemre vonatkozó engedély kiadását azokban az esetekben, amikor a nemzetközi védelem iránti kérelmet nem fogadják el, de a Területi Bizottság úgy véli, hogy a bevándorlási törvény 19. cikkében előírt bizonyos feltételek teljesülnek:

- Kiutasítás vagy áttelepítés tilalma olyan államba, amelyben a külföldi faji, nem, nyelv, állampolgársági, vallási, politikai vélemények, személyes vagy társadalmi okok miatt üldöztetni lehet, vagy fennállhat annak kockázata, hogy visszatelepítik egy másik államba, ahol ezt a személy nem védett üldöztetés ellen.
- Egy személy kiutasításának, elutasításának vagy egy államnak történő kiadatásának tilalma, ha alapos okkal feltételezhető, hogy kínzásnak lehet kitéve. Ezen okok értékelésekor figyelembe veszik az emberi jogok szisztematikus és súlyos megsértésének jelenlegi állapotát is.

A különleges védelem egy évig tart, és garانتálja az ápolási szolgáltatásokhoz, a tanuláshoz és a nyilvántartásba vételhez való hozzáférést. A lejárat után az engedély meghosszabbítható, ha tartózkodási engedéllyé konvertálják munkaviszony vagy önfoglalkoztatás céljából vagy tanulmányi célokra.

A törvény új típusú tartózkodási engedélyeket vezet be, például:

- orvosi kezelés (legfeljebb egy évig tartó, megújítható, mindaddig, amíg fennállnak a rendkívüli súlyosságú egészségügyi feltételek),
- Különleges esetek - az emberkereskedelem, a munkaerő kizsákmányolása és a családon belüli erőszak áldozatainak adják ki (éves időtartam),
- természeti katasztrófák (féléves időtartam),
- Polgári érték (két évig tart).

Az ideiglenes védelmi engedély változatlan marad, és jelentős humanitárius szükségletekhez alkalmazható konfliktusok, természeti katasztrófák vagy más, különösen súlyos események esetén az Európai Unió kívüli országokban.

1.2 A nemzetközi védelmet kérelmezők és személyek befogadása

A menedékkérők befogadására vonatkozó szabályokat a 1850. sz. Törvényerejű rendelet tartalmazza. 142/2015 - amely végrehajtja a 2013/33 / EK irányelvet. A menedékkérők befogadásáról szóló európai irányelv minden tagállamot arra kötelezi, hogy minden tagállamban biztosítsanak tisztességes életszínvonalat és életkörülményeket, mint a polgáraik.

A menedékkérő a nemzetközi védelmi folyamat elismerésének teljes időtartama alatt jogszerűen tartózkodik a fogadó ország területén.

A petíció benyújtójának joga van a befogadáshoz, ha nincs „elegendő eszköze a megfelelő életminőség garantálásához az egészség és a saját családjának fenntartása érdekében” (a 140/140 / EK törvényerejű rendelet 5. cikkének (2) bekezdése) 05). Szükséges feltétel azonban a menedékjog iránti kérelem benyújtása a nemzeti területre való érkezésüktől számított 8 napon belül, kivéve a nagy erő esetén. A fogadás a kérelem benyújtásának pillanatától kezdődik, és ettől a pillanattól kezdve elsődleges segítségnyújtási beavatkozásokat lehet biztosítani.

A befogadási irányelv azt igazolja, hogy a tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a menedékjog iránti kérelem benyújtásától számított három napon belül a kérelmezőknek kiadják a menedékjogi státusot igazoló okmányt vagy engedélyt arra, hogy a tagállam területén tartózkodjanak abban az időszakban, amelyben a kérelmet megvizsgálják. (6. cikk, (1) bekezdés). Ugyanez a befogadási irányelv azt is előírja, hogy a tagállamoknak garantálniuk kell a befogadás anyagi feltételeit minden kérelmező számára, amikor menedékjog iránti kérelmet nyújtanak be. Ezért egyértelmű, hogy a közösségi rendelkezések arra kötelezik a tagállamokat, hogy a menedékkérőket azonnal és időben befogadják.

1.2.1 Elsődleges és másodlagos fogadtatás

A biztonsági és bevándorlási törvény hatálybalépését követően a menedékkérők és a nemzetközi védelemben részesülők befogadása Olaszországban két szakaszra oszlik: az első és a második befogadásra. A nemrégiben a nemzeti területre érkezett menedékkérőt egy befogadó központba fogadják, ahol orvosi kezelésre és egészségügyi szűrésre kerülnek. Csak az első azonosítás után, egy fotójelentéssel összekapcsolva, megkezdheti a menedékkérő általi nemzetközi védelem iránti kérelem folyamatát.

A menedékkérőket típusuktól függően az alábbi struktúrák egyikébe helyezik át:

- Rendkívüli befogadóhelyek (Cas)
- Tartózkodási és hazatérési központok (Cpr).

A menedékkérőt az eljárás teljes időtartama alatt Cas-ben fogadják. Csak a kiegészítő védelem vagy a menekült státus elismerése esetén fogadják el őt a menedékkérők és menekültek védelmi rendszerének (Sprar) részeként vagy a második befogadóállomásokon. A 2018. október 4-i rendeletrendelet, n. A 113-as rendelet módosítja a menedékkérők és a menekültek védelmi rendszerét, helyettesítve azt a nemzetközi védelemben részesülők és a kísérő nélküli külföldi kiskorúak védelmi rendszerével. Ilyen módon kizárják a menedékkérőket, és a területi hálózatokban elterjedt befogadási rendszer kizárólag a nemzetközi védelemben részesülőknek szól. A menedékkérők, akik már részt vesznek a finanszírozott SPRAR projektekben, a projekt végéig tartózkodhatnak a befogadásban. A rendelet hatálybalépését követően a menedékkérőket csak az ügynökség fogadja el.

A jelenlegi jogszabály nem határozza meg részletesen a befogadó központokat, hanem csupán azokat az eseteket írja le, amikor a menedékkérőt el kell küldeni e központokba, és szabályozni kell kezelésüket. A Casre vonatkozó alapelv az, hogy a kérelmezőket nem lehet arra kötelezni, hogy ott maradjanak. Azokat a szabálytalan külföldieket, akik nem kérnek nemzetközi védelmet, vagy amelyek nem rendelkeznek a szükséges előírásokkal, ehelyett legfeljebb 6 hónapig tartják a CPR-ben. A CPR-kben való tartózkodás ezért 90-ről 180 napra meghosszabbodott. Ezenkívül a rendelet előírja, hogy a rendelet hatálybalépésétől számított három éven belül időben elvégezzék a hazatérésre szolgáló lakóközpontok építését, befejezését, átalakítását és átalakítását. A különleges védelmet élvező tartózkodási engedélyek jogosultjai nem élvezhetik a SPRAR vétel előnyeit.

1.2.2 Integrált barátságos és holisztikus megközelítés

A SPRAR-ok integrált befogadást kínálnak a lakosoknak, azaz a nemzetközi védelemben részesülőknek nemcsak ételmezt és szálláslehetőséget kínálnak, hanem szociális és munkaügyi integrációjukat és a teljes gazdasági autonómia elérését szolgáló szolgáltatásokat is. A menedékkérők és menekültek védelmének részét képező intézmények szociális támogatási tevékenységeket is kínálnak, amelyek célja a kérelmező beilleszkedése a területén, ahol ő található. Az intézmények ezután tevékenységeket folytatnak az olasz tanulás, a felnőttképzés és a kiskorúak oktatásba való beiratkozása céljából. A munkaközvetítés útmutatásait képzés és átképzés, valamint a lakhatáshoz való hozzáférés megteremtése útján is kidolgozzák.

A SPRAR által garantált beavatkozások a következő intervenciók területekre csoportosíthatók:

- Nyelvi és interkulturális közvetítés;
- Anyagfogadás;
- Orientáció és a helyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés;
- Szakmai továbbképzés és átképzés;
- a munkahelyi orientáció és kísérése;
- a ház behelyezéseinek orientációja és kísérése;
- A társadalmi befogadás orientációja és kísérése;
- Jogi útmutatás;
- Pszichoszociális-egészségvédelem.

Amint az a kínált szolgáltatások sokféleségéből kitűnik, a menedékkérők és a menekültek átvállalása megközelítést igényel, amely elősegíti az elfogadás és a befogadás útját, amely figyelembe veszi az egyes személyek személyes tulajdonságait. A kérelmezők és a menekültek társadalmi beilleszkedése érdekében holisztikus megközelítésre van szükség, amely garantálja a személy gondozását az igények, elvárások és a származási kulturális kontextus szempontjából. Alapvető fontosságú, hogy az üzemeltetők különös figyelmet szenteljenek az emberek igényeinek és szükségleteinek. A holisztikus megközelítés csak akkor érvényes, ha a befogadásért felelős ügynökségek üzemeltetői képesek lesznek a személyre szabott társadalmi-gazdasági beilleszkedés útjára, és figyelemmel kísérik a menedékkérők és a menekültek látens szükségleteit. A kiszolgáltatók személyek befogadásának módjai megkövetelik a kezelő képességét, hogy tiszteletben tartsa a felhasználó időtartamát, bár a beillesztési projektek általában átmeneti jellegűek.

A befogadóállomások üzemeltetőjének heterogén készségekkel és kompetenciákkal kell rendelkeznie. Fontos, hogy az üzemeltető multidiszciplináris és interdiszciplináris megközelítést alkalmazzon a humanitárius menedékkérők és menekültek átvételére (RARU). Az első és a második fogadási szolgáltatásban üdvözölt emberek gyakran a sebezhetőség hordozói (erőszak, kínzás, emberkereskedelem vagy pszichológiai vagy pszichiátriai kellemetlenség áldozatai). A RARU társadalmi beilleszkedési útvonala gyakran megköveteli az üzemeltető pszichológiai támogatását, aki képesnek kell lennie arra, hogy olyan intervenciót aktiváljon, amely segít a kedvezményezettnek az önérzék és a személyes autonómia visszanyerésében. Ezért az üzemeltetőnek képesnek kell lennie arra, hogy reagáljon a kedvezményezettek igényeire úgy, hogy beavatkozási programot hoz létre, amely egyéni személyre irányul, hanem arra is, hogy kölcsönhatásba lépjen a helyi környezettel, amelyben a befogadási szolgáltatás található, és nemcsak a helyi szolgáltató hálózatokat vonja be, a városi közösség is.

1.3 Kiutasítás és elutasítás

A kiutasítást és az elutasítást a bevándorlási törvény szabályozza (286/98 törvényerejű rendelet). Másrészt, az elutasítás a kiutasítás intézkedése vízummal vagy más, az országba való átutazásra vagy az országba való belépésre jogosult személyekkel, azokkal, akik megpróbálják átlépni a határt, vagy azokkal, akiket egy hatóság megállít. A hazatelepítés tehát a határon megy végbe, vagy elhalasztható - amikor a Questore megszervezi a külföldre való visszatérést, akit egy igazságügyi hatóság kísér a határra. Expulsion and rejection are regulated by the Immigration Act (Legislative Decree 286/98).

2. egység: A jogi segítségnyújtás igényeinek és támogatásának azonosítása a jogi szolgáltatások igénylése és felhasználása során

2.1 A menedékkérők és a menekültek védelmének rendszere

2001-ben a Belügyminisztérium, az Olasz Olasz Önkormányzatok Országos Szövetsége (ANCI) és az Egyesült Nemzetek Menekültügyi Főbiztosa (UNHCR) aláírt egyetértési nyilatkozatot a "Nemzeti Menekültügyi Program" létrehozására. Ez az első olaszországi nyilvános rendszer, amely a menedékkérők és a menekültek befogadására a központi szerv (a minisztérium) és a helyi és regionális önkormányzatok között megosztja a felelősséget.

Ebben a keretben jött létre a menekültügyi és menekültvédelmi rendszer (SPRAR). Míg a központi szolgálat felelős a menekültek és a nemzetközi védelemben részesülők jelenlétének területén, a helyi műveletek adatbázisának létrehozásáért, karbantartásáért és frissítéséért, valamint az információk és a helyi hatóságoknak nyújtott technikai segítségnyújtás terjesztéséért, a hálózati szervezetekért A SPRAR programjának élelmet és menedéket, tájékoztatást, útmutatást és segítséget kell nyújtania a menedékkérőknek és a menekülteknek a társadalmi-gazdasági integrációhoz vezető egyedi utak építésén keresztül.

A SPRAR-projektek jelenleg átalakításra kerülnek a 113/2018. Sz. Törvényerejű törvény által bevezetett változtatások nyomán, amelyek átalakítják a jelenlegi rendszert, amely mind a nemzetközi védelem kérelmezőit, mind pedig a nemzetközi védelemben részesülőket üdvözli olyan rendszerben, amely a nemzetközi védelemben részesülők és a kísérő nélküli külföldi kiskorúak befogadására korlátozódik.

A SPRAR projektek nagyon fontos szerepet játszanak a menekültek és menedékkérők számára nyújtott tanácsadási szolgáltatások nyújtásában. A SPRAR a következőkkel foglalkozik:

- *Információk nyújtása a dokumentumok kiadásáról és megújításáról: tartózkodási engedély, úti okmány, egészségügyi ellátás, kiadási idő és a dokumentumok kézbesítésének késése;*
- *Segítség az űrlapok kitöltésében;*
- *Információ a térségben kínált szolgáltatásokról;*
- *Tájékoztatás a tartózkodási engedélyek különféle típusairól, az érvényesség időtartamáról és a garantált jogokról;*
- *Orientáció a nemzetközi védelem iránti kérelemben.*

Nem szabad megfeledkeznünk arról, hogy a SPRAR hálózat egy második szintű befogadó hálózat, és ezért inkább azoknak a bevonását támogatjuk, akik már megkapták a védelmet (nemzetközi vagy leányvállalati formában), vagy akiknek tartózkodási engedélyük van a humanitárius segítségnyújtáshoz okokból, anélkül, hogy elhanyagolnánk azokat a tárgyakat, akiknek speciális struktúrára van szükségük nehézségek vagy egyszülők miatt.

2.2 Hozzáférés a SPRAR üdvözlő projektekben

A nemzetközi védelem birtokosainak SPRAR-hoz való hozzáféréseinek folyamata az egyes eseteknek a Központi Szolgáltatási Adatbázishoz történő bejelentésével kezdődik.

A SPRAR projektre való érkezésről a kitöltött B minta (csatolt) elküldésével kerül sor - letölthető a központi szolgálat weboldaláról. A kitöltött nyomtatványt kizárólag e-mailben kell elküldeni a központi szolgálatnak (info@serviziocentrale.it vagy serviziocentrale@pec.cittalia.it).

Első lépésként a felelősség átvételének folyamata magában foglalja az egyes esetek jelentését a SPRAR Központi Szolgáltatási Adatbanknak. A jelentést a helyi hatóságok és az SPRAR területi projektek vezetői, menedékkérők befogadó központjai, rendőri állomások és prefektúrák végezhetik. A helyi hatóságok és az SPRAR projektmenedzserek jelentésekor az üzemeltető feladata, hogy vigyázzon a gyakorlatra, és kísérelje el a menedékkérőket és a nemzetközi védelem birtokosait a bürokratikus folyamatban.

A kéréshez az üzemeltetőnek csatolnia kell:

- az érdekelt fél személyes adatai és állampolgársága,
- A rendőrség által kiadott igazolás abban az esetben, ha az érintett személy már benyújtotta a nemzetközi védelem iránti kérelmet a menedékkérő státusának igazolására vagy a tartózkodási engedélyre. Az utóbbit legfeljebb hat hónapra vagy más módon adják ki a kérelmezőnek a Területi Bizottság határozatáig, ezért ideiglenes tartózkodási engedélynek hívják. Felhívjuk figyelmét, hogy a kérelem benyújtását igazoló átvételi elismervény, amelyet a kérelem regisztrálásával egyidejűleg bocsátottak ki, már ideiglenes tartózkodási engedélyt jelent. A menedékjog iránti tartózkodási engedély lehetővé teszi a kérelmező számára, hogy a védelem iránti kérelem benyújtásától számított 60 napon belül dolgozzon, kivéve, ha a kapcsolódó eljárás lezárult, és a késedelem a kérelmezőnek tulajdonítható.
- Rövid társadalmi jelentés az időszakról és az addig elvégzett tevékenységekről, amelyben az üzemeltető röviden ismerteti a nyújtott szolgáltatásokat és a javasolt befogadási programot, a megvalósítandó célkitűzésekkel és beavatkozásokkal. A jelentést a központi szolgálatnak kell címezni, és egy egyszerű dokumentumnak kell lennie, amelynek tartalma bekezdésekben van elrendezve. Bár nincs alapértelmezett modell, fontos, hogy a jelentés tartalmazzon:
 - Háttér-adatok,
 - A jelentés célja (a jelentést kontextusba kell helyezni annak magyarázata érdekében, hogy mi az értékelés alatt)
 - A társadalmi felmérés hogyan történt (milyen intézkedéseket hajtottak végre, és mely szervezetek voltak be?),
 - a helyzet leírása (az üzemeltetőnek ügyelnie kell arra, hogy ne hozzon személyes vagy értékítéletet; ennek a szakasznak objektív adatokat kell tartalmaznia. Hasznos csak a megfigyelt vagy más módon levonható tényekre hivatkozni, numerikus mutatók felhasználásával a jelentések készítéséhez),
 - értékelés (itt az üzemeltetőnek ki kell fejeznie értékelését, ezért fontos a javasolt projekt mellett érvelni) és
 - Beavatkozási javaslat (az üzemeltető leírja a Központi Szolgálathoz javasolt beavatkozás típusát a vizsgált egyedi eset tekintetében).
- Egészségügyi jelentés, ahol a pszichofizikai sebezhetőségeket hangsúlyozzák,
- Annak a kapcsolattartónak a megjelölése, akivel kapcsolatba kell lépni a felelős személy beillesztésével (általában az üzemeltető gondoskodik a bejelentett személyről, ha a szállási megoldást megtalálták).

A központi szolgálat által a bejelentett személy befogadásának értékelésére alkalmazott kritériumok:

- a kérelem időpontja,
- a jelentés jellemzői (háztartások, magánszemélyek, kiskorúak stb.),
- a személy sebezhetősége,
- A tartózkodási engedély típusa,
- A jelentés helye.
-

Amint a fogadási pont elérhetőségét megerősítik, a központi szolgálat aktiválja a szükséges kapcsolatokat az adatszolgáltató és a gazdaprojekt között. Miután az üdvözlő projektet azonosították, a Központi Szolgálat formális kommunikációt készít, amelyet megküld az SPRAR projekttulajdonos, az adatszolgáltató és az illetékes prefektúrák kapcsolattartóinak. A jelentéstevő testület ezután elküldi a fogadó projektnek az érintett személy társadalmi-egészségügyi és adminisztratív helyzetére vonatkozó frissített dokumentációt. A központi szolgálat jelentés kézhezvételétől számított tizenöt napon belül a kedvezményezettet át kell vinni a fogadó projekt helyére.

Sajnos a beillesztés ütemezését a helyek elérhetősége és a kérelmek száma befolyásolja, ám a kiszolgáltatott kategóriákba tartozó személyek jelentései, valamint a prefektúrák jelentései prioritást élveznek.

A gazdaprojektbe való beillesztés után a gazda operátornak regisztrálnia kell az adatbázist:

- A kedvezményezett belépése személyes adatainak megadásával és a lakás megadásával, amelyben lakik, a fogadástól számított három munkanapon belül;
- a kedvezményezett távozása a fogadás befejezésétől számított három munkanapon belül;
- Információ a nyújtott szolgáltatásokról és tanfolyamokról;
- Időben és fokozatosan információ a felhasznált jogi keretről, szolgáltatásokról és képzésekről.

Az új befogadási szabályok lehetővé teszik a kedvezményezettek számára a befogadási időszak legalább hat hónappal történő meghosszabbítását, ha bizonyos sebezhetőségeket vagy rendkívül indokolt rendkívüli körülményeket mutatnak. Kiskorúak esetében a tartózkodás a tizennyolcadik évig meghosszabbodik, és bizonyított okokból további hat hónappal meghosszabbítható.

A fogadási időszak meghosszabbítása egy olyan meghosszabbítás, amelyet a fogadó intézmény kér. A meghosszabbítást a Belügyminisztérium és a Központi Szolgálat engedélyezheti legfeljebb hat hónapra, vagy hosszabb időtartamra, ha vannak tényleges személyes igények. A meghosszabbítást rendkívüli körülményekre adják, és kellően indokolták. A kiterjesztés kéréséhez a területi projektnek ki kell használnia a SPRAR adatbázis megfelelő szakaszát, ideértve egy rövid társadalmi jelentést. A központi szolgálat minden kérésre válaszol, mind jóváhagyás, mind elutasítás esetén.

A SPRAR-ból való kilépés akkor várható, ha a kedvezményezett:

- integrálódik a területen vagy más területeken,
- Önként hagyja abba a projektet,
- A fogadási időszak véget ér,
- A kedvezményezettet eltávolítják a projekt belső szabályainak megsértése miatt,
- A kedvezményezettet hazatelepítik.

A kedvezményezett üzemeltetője a projekt irányító testületében rögzíti a projektből való kilépést a központi szolgáltatási adatbázisban, és kitölti a kilépési modellt a tényleges társadalmi-gazdasági beilleszkedésről és az okok pontos meghatározásáról.

2.3 A menedékkérők és a nemzetközi védelemben részesülők átvétele

A SPRAR-ban való tartózkodás az alábbi módra oszlik:

- A menedékkérők a területi bizottság határozatának értesítéséig elfogadhatók;
- Abban az esetben, ha a felelős személyek már megkapják a nemzetközi oltalom elismerését, a tartózkodás időtartama legfeljebb 6 hónap.

Az SPRAR másodlagos befogadási rendszer lehetséges kedvezményezettjei az elsődleges befogadó központokban való tartózkodásuk során és a nemzetközi védelem egy formájának megadásáról szóló értesítés után azonnal értesítést kapnak arról, hogy a befogadás folytatható legyen az SPRAR struktúrában. Valójában a második befogadóállomáson való tartózkodást azok a személyek tartják fenn, akiknek jogi státusza van nemzetközi védelem kérelmezője / jogosultja vagy tartózkodási engedéllyel rendelkező

személyek számára.

A SPRAR-ba való belépéskor az üzemeltetőnek biztosítania kell az egyes kedvezményezettek eljárásának állapotát, és különösen ellenőriznie kell:

- a kérelem benyújtásának dátuma,
- az elvégzett teljesítések,
- a rendőrkapitányság, amely elfogadta és rögzítette a kérelmet,
- Ha a személy "dublino eset",
- az előző lakóhely,
- a hatáskörrel rendelkező területi bizottság,
- a meghallgatás időpontja,
- a különféle illetékes hatóságok által már benyújtott dokumentumok,
- Ha a kedvezményezett egy másik befogadóállomástól származik, akkor mi a már végrehajtott eljárás és a többi üzemeltető kapcsolata?

A felvételt követően a kedvezményezettnek teljesítenie kell az első lépéseket:

- a belépési interjú;
- megállapodás a fogadó szerződéssel;
- Kommunikáció a rendőrkapitánysággal;
- az adószám kiadása;
- Regisztráció az Országos Egészségügyi Szolgálatnál.

2.3.1 A személyre szabott projekt: a belépő találkozó és a személyes dosszié

Miután a SPRAR szervezet átvette a menedékkérőt, és a Központi Szolgálat értesítését követően a projektkoordinátor (általában a fogadó önkormányzat képviselője) és a referencia-üzemeltető előkészíti az első interjút a kedvezményezettel kulturális jelenlét jelenlétében. közvetítő. Az interjú célja, hogy tájékoztassa a kedvezményezettet a megosztandó és betartandó szabályokról, valamint a központ működéséről. Az első interjú az a pillanat is, amikor a kedvezményezett ismeri a szereplőket és új helyzetbe kerül.

Az üzemeltetőnek tájékoztatnia kell a kedvezményezettet azokról a szolgáltatásokról, amelyekhez hozzáférni tud, valamint az idő és a fogadási szabályokról, valamint a központ működésében való részvétel módjáról. Ennek érdekében a kedvezményezettnek az interjú végén alá kell írnia a rendeletet és az üdvözlő szerződést. Az együttélés szabályozása egy speciális dokumentum a befogadási struktúra megszervezéséről (részvételi ellenőrzés, étkezési idő, takarítási szolgáltatás, látogatási idő stb.) A társadalmi integrációs út céljai és módszerei, a viselkedés szabályai, amelyeknek tiszteletben kell tartaniuk a vendégeket és a szolgáltatásokat felajánlott. A rendeletet minden részében meg kell értenie a SPRAR szolgáltatás kedvezményezettjének, aki elfogadja az összes feltételt, és az olvasás végén aláírja. Ezért fontos, hogy az első interjú során közvetítő vagy tolmács legyen jelen. Az üdvözlő szerződést az összes érintett fél, a vendég, a helyi önkormányzat képviselője és a kedvezményezett oktatója írja alá. A szerződés célja, hogy a felek megállapodást írjanak alá, amely biztosítja az összes aláíró fél normáinak és kötelezettségeinek való megfelelést:

- Az intézmény vállalja, hogy garantálja a menedéket és egy sor szolgáltatást nyújt,
- A kedvezményezett vállalja, hogy betartja a rendeleteket, megtanulja az olasz nyelvet, törekszik beillesztési projektének megvalósítására és a befogadás feltételeinek betartására.

A szerződés aláírásakor a kedvezményezettet a fogadó központba helyezik. A vendéget bemutatják a többi kedvezményezettnek, és megkapják a kulcsokat, az ágyat, valamint a személyes higiéniai készletet és a ruhákat (ha vannak). Az első órákban az első kinevezést a helyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés sürgősségi és előzetes bürokratikus eljárásának megkezdése céljából állítják be.

A befogadási szolgáltatásoknak minden kérelmezőnek személyre szabott és meghatározott utat kell kínálniuk az egyéni autonómia és a fokozatos társadalmi integráció eléréséhez. Ezért nyilvánvaló, hogy a kísérő útvonalaknak az egyes kedvezményezettek igényein és a szolgáltatást nyújtó területi környezet által kínált lehetőségeken kell alapulniuk. Ezért nincs alapértelmezett sablon az egyedi projekt elkészítéséhez. Az SPRAR vételszolgáltatások minden üzemeltetője számára iránymutatásokat nyújtanak, de az üzemeltetőnek kell meghatároznia a támogatás legfunkcionálisabb és gyakorlati formáját.

A személyre szabott projekt kidolgozásakor (lásd a IV. Mellékletet) az üzemeltetőnek először kérdéseket kell feltennie a kedvezményezettel kapcsolatban (Milyen erőforrások állnak a rendelkezésére? Milyen elvárásai és igényei?) És a területi összefüggésekkel kapcsolatban (Melyek a a helyi hálózatok által kínált lehetőségek? Milyen beavatkozásokat lehet végrehajtani helyi szinten a pályázók igényeinek kielégítésére?).

A személyre szabott projekt meghatározásakor az üzemeltető és a kedvezményezett közötti párbeszéd jelenti a középpontban a személyes történelem rekonstrukciójának megkezdését mind személyes, mind szakmai szempontból, valamint az elvárások és igények felvázolását. A következő szakasz megköveteli, hogy az operátor személyes fájlt készítésével maga készítse el a projektet. A dokumentációnak tartalmaznia kell mind a kedvezményezett személyes adatait, mind az összes egyéb információt és / vagy dokumentációt, amely hasznos a személyre szabott intervenciók terv meghatározásához.

Az intervenciók tervét vagy a személyre szabott projektet ezután hozzáigazítják az egyén igényeihez, figyelembe véve a helyi környezet sajátosságait. A "Nemzetközi és humanitárius védelmet igénylők és befogadók javát szolgáló integrált befogadási szolgáltatások aktiválásának és kezelésének üzemeltetési kézikönyve" (Belügyminisztérium, 2018) hasonló tulajdonságot kínál a személyes fájlmodellben és a személyre szabott projekt egyik modelljében. az integrált befogadásnak mind a hozzátartozási területi projekt jellemzőinek megfelelően testreszabhatónak kell lennie. A személyes dossziének tartalmaznia kell:

- a kedvezményezett személyes adatai,
- Rövid életrajz,
- a nemzetközi védelmi eljárás megindításához szükséges adatok,
- a társadalmi-foglalkoztatási és társadalmi-egészségügyi helyzet leírása,
- Jelentés azokról a kulturális, sport- és szabadidős tevékenységekről, amelyekben a kedvezményezett részt vesz,
- Felmerült a fogadó projekt tartósságának pozitív elemekben és kritikus kérdésekben kifejezett értékelése,
- Az interjúk és tevékenységek naplója, amelyekben a kedvezményezett részt vett.

A személyes dossziét a hatályos adatvédelmi jogszabályokkal összhangban kell tartani, és a feldolgozott érzékeny adatokra tekintettel csak a közvetlenül érintett személyek számára lehet hozzáférni. A személyes irathoz csatolni kell a kedvezményezett dokumentumainak másolatát, a kedvezményezettet támogató piaci szereplők értékeléseit, a kedvezményezett által készített dokumentumokat és minden egyéb olyan dokumentumot, amelyek alátámaszthatják a menedékkérő befogadási útját.

A személyre szabott integrált fogadási projekt több értékelési formából áll, amelyek a következőkre vonatkoznak:

- dokumentumok megszerzése;
- részvétel a területi befogadási projektben;
- olasz nyelv tanulása;
- iskolai és szakmai továbbképzés;
- A védelmi státusz meghatározása;
- a terület megismerése és az abban való részvétel;
- az önálló élet útja;
- A munka és a társadalmi integráció útja.

Az üzemeltetőnek mindegyik értékelendő területen meg kell jelölnie a kitűzött célokat (elért és előtagokkal), a megvalósított intézkedéseket és eszközöket, az indikátorokat és az érintett személy, valamint az üzemeltetők azon csoportjának értékelését, amely a kedvezményezett követéséért felel. az üdvözlő projekt. Az értékelési űrlapokból levonható a kedvezményezett fejlődése, amely a társadalmi és munkaügyi integráció elérésének kiindulási feltétele abban a területi környezetben, amelyben található. Ez a megközelítés arra ösztönzi a kedvezményezettet, hogy aktívan vegyen részt az integrációs projektben; Ezért felkérjük a kedvezményezettet, hogy személyesen értékelje útját.

Ezért az üzemeltetőnek rendszeresen megbeszéléseket kell szerveznie a kedvezményezettel annak érdekében, hogy ellenőrizze a tervezett tevékenységek végrehajtását és a nemzetközi oltalom elismerését célzó valamennyi papírmunka előrehaladását. Ilyen módon az üzemeltető folyamatosan frissíti a fogadó projektet, és a kedvezményezett felhívja a figyelmet arra, hogy felismeri, hogy felelős saját társadalmi befogadási folyamatáért. Ez az oka annak, hogy az integrált befogadásról beszélünk: a befogadás és a befogadás projektjének emancipálódónak kell lennie, valójában a kedvezményezettnek kell életének önálló tervezésének főszereplője lennie.

2.3.2 Bürokratikus eljárások és a minimális szolgáltatások igénybevétele

A szolgáltató szerepének szerves részét képezi annak meghatározása és tisztázása a kedvezményezettek számára, hogy mi az a minimális szolgáltatás, amelyre jogosultak vannak, különösen a befogadó struktúrába történő integráció korai szakaszában. Valójában a pályázók gyakran nem tudják, mire számíthatnak tőlük, különös tekintettel a minimális szolgáltatások eléréséhez követendő bürokratikus eljárásokra és gyakorlatra. Ahhoz, hogy a kedvezményezettek lehetőséget kapjanak a helyi környezetbe való belépésre és az autonómia megszerzésének azonnali megkezdésére, elengedhetetlen annak biztosítása, hogy ezek időben és azonnal hozzáférhetőek legyenek.

Három konkrét műveletet kell végrehajtani, amelyeket a befogadási szolgáltatóknak aktiválniuk kell: tájékoztatni, kísérni és irányítani. Ez a három intézkedés releváns a kedvezményezettek autonómiájának megszerzéséhez

Az első interjú, a szerződés aláírása és a befogadási szabályok után a bürokratikus eljárásoknak, amelyeket az üzemeltetőnek prioritásként kell kezelnie:

- Nyilvántartási irodába való belépés: A felvétel bármilyen útjának megkezdéséhez szükséges, hogy a kedvezményezettet bejegyezzék a lakóhely szerinti település nyilvántartási listáiban. A nem uniós állampolgár közvetlenül benyújthatja a nyilvántartásba vétel iránti kérelmet a megfelelő formanyomtatványon (kivéve, ha azt a hivatal készítette el) az alábbiak csatolásával:

- útlevél vagy más személyazonosító okmány és belépési vízum (ha szükséges);
- érvényes tartózkodási okmány;

A regisztráció olyan nem uniós külföldi állampolgárokon is lehetséges, akik nem rendelkeznek tartózkodási engedéllyel vagy annak kiadása előtt. A tartózkodási engedély megújításának megvárása esetén

megkövetelt dokumentáció a lejárt tartózkodási engedély fénymásolata és a megújítási kérelem sikeres benyújtását igazoló postai nyugta. Abban az esetben, ha engedélyt kérelmeztek, de még nem rendelkeznek azzal, a regisztrációhoz elegendő a nemzetközi védelem iránti kérelem bemutatását igazoló igazolás (amely ideiglenes tartózkodási engedélyt jelent). Nincs további követelmény, például útlevél vagy azzal egyenértékű okmány elkészítése.

- Kommunikáció a rendőrkapitánysággal és a prefektúrával: az új kedvezményezett befogadási rendszerbe történő beillesztésétől számított első 48 órán belül a felelős üzemeltetőnek jelenlétéről értesítenie kell a rendőrkapitányságot és a helyi prefektúrát. A rendőrségi parancsnoksággal való kommunikációt el kell végezni, hogy hozzáférjen a SPRAR projekt beillesztési eljárásához. A kommunikációt a terrorizmusellenes normák, a bevándorlási jogszabályok és a befogadást szabályozó jogszabályok írják elő. Általában az üzemeltető és a kérelmező egyeztetéssel egyeztetnek a rendőrkapitányság irodáiban. A kedvezményezettnek, aki még mindig várja a Területi Bizottság határozatát, vagy a kiegészítő védelem jogosultjának, rendszeresen meg kell újítania a tartózkodási engedélyt a Rendőrkapitányság irodáiban.

- Adószám: az adószám szükséges és előkészíti a Nemzeti Egészségügyi Szolgálatba történő beiratkozást. Ennek megszerzéséhez az üzemeltetőnek vezetnie kell a kedvezményezettet arra, hogy kérést nyújtson be a Pénzügyminisztérium Bevételeinek Főigazgatóságához (az egyes tartományi fővárosokban található), személyazonosító okmány vagy tartózkodási engedély bemutatása esetén a nemzetközi védelem iránti kérelmezők esetében. . Mivel a kedvezményezett lakóhelye egy befogadó létesítményben van, hozzáférhet a környék összes közszolgáltatásához, ideértve az egészségügyi szolgáltatást is. Az adószám egy olyan dokumentum, amely azonosítja a polgárt az intézményekkel és a közigazgatással kapcsolatban. Ez egy tizenhat karakterből álló betűkből és számokból álló kód, amely reprodukálja a polgár / adófizető személyes adatait (vezetéknév, utónév, nem, születési hely és idő). Az adószám szükséges:

- o feliratkozik az Országos Egészségügyi Szolgálatra,
- o alkalmazotti és alkalmazotti
- o önálló munkát indítson,
- o bármilyen szerződést kötni (bérleti, eladási, stb.),
- o nyisson bankszámlát.

Az adószámot a rendőrség központja az adóhivatalhoz kapcsolva mindazon külföldiek számára adja ki, akik nem rendelkeznek tartózkodási engedéllyel vagy nem kérik azt. Ezekben az esetekben az Egységes Bevándorlási Hivatal megköveteli a belvízi bevételektől, hogy ideiglenes numerikus kódot rendeljenek hozzá. A menedékkérők és a nemzetközi védelem vonatkozásában az ideiglenes tartózkodási engedélyt legfeljebb hat hónapra állítják ki (vagy a Területi Bizottság határozatáig), és az ideiglenes számkódhoz történő kinevezésre jogosult. Ezért az olasz terület bejáratánál a külföldiek az adóhivatalhoz csatlakozó elektronikus rendszeren keresztül jelentkezhetnek a bevándorlás egyetlen pontjára. Amikor a tartózkodási engedélyt kérelmezi, amelyet a külföldön az egyablakos ügyintézménynek kell benyújtania az olaszországi belépéstől számított 8 napon belül, a pult alternatívaként kéri a Bevételi Ügynökséget:

- a korábban hozzárendelt ideiglenes adószám átalakítása végleges alfanumerikus adószámmá;
- annak az állampolgárnak az adószámának „ellenőrzése”, aki már rendelkezik birtoklással és jelezte azt az elszámolási kérelemnél, vagy a tartózkodási engedély iránti kérelem benyújtásának időpontjában a Help Desk-be bejelentette.

Mindenesetre az egyablakos ügyintéző kiadja az állampolgárnak az adószám-kiosztási igazolást. Az adószám és az annak összeállításához alkalmazandó AA4 / 8 modell letölthető a belvízi adó következő oldaláról (a modell olasz, szlovén, német, spanyol, francia és angol nyelven érhető el):

[https://www.agenziaentrate.gov.it/wps/content/Nsilib/Nsi/Schede/Istanze/Richiesta+TS CF/Modello+e+istruzioni+CF+AA4_8/?page=schedeistanze](https://www.agenziaentrate.gov.it/wps/content/Nsilib/Nsi/Schede/Istanze/Richiesta+TS_CF/Modello+e+istruzioni+CF+AA4_8/?page=schedeistanze)

Az EU-n kívüli állampolgároknak kiállítaniuk kell a következőket:

- o érvényes útlevelel, relatív vízummal (ha szükséges), vagy az olasz hatóságok által elismert egyéb dokumentum,
- o a származási ország olaszországi diplomáciai vagy konzuli képviselete által kiállított személyi igazolás (az érdekelt fél relatív fényképével),
- vagy érvényes tartózkodási engedély,
- vagy a lakóhelyi önkormányzat által kiállított személyi igazolvány

- Nemzeti Egészségügyi Szolgálatnál való regisztráció: az Országos Egészségügyi Szolgálatnál történő regisztráció minden kérelmező és nemzetközi védelem jogosultjának joga / kötelessége; ez az egészségügyi szolgáltatásokhoz, valamint a megelőzési és kezelési szolgáltatásokhoz való hozzáférés feltétele. Azok a személyek, akik részesülnek a SPRAR szolgáltatásokban, bejelentkezhetnek az NHS-hez lakóhelyük helyi egészségügyi hatóságánál (ASL) (a tartózkodási engedélyben feltüntetett lakóhely). A helyi ASL kitölti az érdekelt feleknek az űrlapot, ezért fontos, hogy az érintett személyt kísérje az üzemeltető. A regisztráció befejezéséhez fontos bemutatni:

- o tartózkodási engedély (vagy a várható kiadást igazoló igazolás);
- o adószám;
- o vagy a lakóhely önhitelítése

A regisztráció az engedély teljes időtartama alatt érvényes, ezért annak meghosszabbításakor meg kell újítani. A regisztráció minden eltartottra érvényes. Az érvényesség az esetleges fellebbezéssel kapcsolatos időszakot is magában foglalja, a bemutatási igazolás bemutatásakor.

A regisztráció lehetővé teszi a kedvezményezett számára a háziorvos és / vagy gyermekorvos kiválasztását, a családi tanácsadó központokhoz, a mentálhigiénés osztályokhoz, a sürgősségi szolgálatokhoz és a jogi orvosi szolgálathoz való hozzáférést, ahol visszaélés, kínzás vagy erőszak esetén igazolhatja a pszichofizikai állapotot.

A nemzetközi védelem elismerési eljárása a menedékkérők átvételének egyik fő eleme. Az egyedüli személy felelősségvállalása összetett folyamat, amelyet a kedvezményezett igényeinek teljes körű felmérésére kell alapozni. Az üzemeltető támogatja a kedvezményezettet a nemzetközi védelem iránti kérelem jogi és adminisztratív eljárásában, összehangolva a fogadó csapattal. A jelentkezők átvétele az egészségügyi szűrés az első lépés a szociális és egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáféréshez. Ez az első lépés a kedvezményezett támogatására és rehabilitációjára szolgáló beavatkozási út meghatározásához vezet, amelyet azután a területi bizottság elé terjeszt az elismerési meghallgatás során. Ezért fontos, hogy a jogi szereplők összehangolódnak a szociális-egészségügyi asszisztensek, pszichológusok és oktatók csoportjával, és tisztában legyenek a kedvezményezettek helyzetének különböző területeivel, még akkor is, ha azok sajátos kompetenciájukon kívül esnek. Csak így lehet az üzemeltetőnek holisztikus és átfogó megközelítést alkalmazni a projektben az egyes kedvezményezettek üdvözlésére. A munkacsoporton belüli együttműködés és magabiztosság, valamint az aktív meghallgatás és a kedvezményezettek mélyreható értelmezése megkönnyíti a kérelmezők átvételét és az üzemeltető sikereit a nemzetközi védelem elismerése céljából történő jogi kísérés folyamatában.

2.4 A nemzetközi oltalom elismerésének eljárása

2.4.1 A kérelem benyújtása és formalizálása

A kérelmezőnek a nemzetközi védelem iránti kérelmet Határrendészeten vagy a területi illetékességgel rendelkező Rendőrkapitányságon kell benyújtania. Szóbeli kérelem is benyújtható, kulturális közvetítő vagy tolmács jelenlétében. Ha a kérelmet a határrendészeten nyújtották be, a külföldi személy a egy hivatalos felszólítást kap, hogy nyolc napon belül jelentkezzen az illetékes rendőrségen a kérelem formalizálása

érdekében. A kérelem innen továbbításra kerül a lakcím szerint illetékes rendőrkapitányságra, ezért is elengedhetetlen, hogy a kérelmező haladéktalanul lakóhelyet létesítsen. Ha a kérelmező nem jelneik meg a kijelölt Rendőrkapitányságon, akkor a továbbiakban az ország területén való tartózkodása szabálytalanná válik. A Rendőrkapitányság ezután elkészíti a kérelmező nyilatkozatainak jegyzőkönyvét a C3 űrlap kitöltésével (Melléklet).

A kérelmezőt az általa beszélt, általában az elsőként feltüntetett nyelven tájékoztatják az eljárásokról. Ha nem áll rendelkezésre, a kommunikációt angol, francia, spanyol vagy arab nyelven kell biztosítani. Az értesítéseket ehelyett a kérelmező címére kell kézbesíteni.

Az egyéni kérelmeket annak a választókerületnek a területi bizottsága vizsgálja meg, ahol a kérelmet benyújtották. A bizottsággal folytatott meghallgatás összehívásának napjáról a rendőrkapitányság értesíti. A meghallgatás nem nyilvános ülés, és a kérelmezőt támogató személyzet, gondviselők vagy szülők kísérhetik (kiskorúak esetén).

A meghallgatás során garantált a kérelmezővel azonos nyelvű, vagy általa beszélt egyéb nyelvű tolmács jelenléte. Ha a kérelmezőnek problémái vannak a megértéssel, az ülést megszakíthatják és elhalaszthatják. Ha az előzetes vizsgálat során a területi bizottság elismeri, hogy a menekült státus elismerésének feltételei teljesülnek, akkor az interjút kihagyják, és a Bizottság elfogadja a határozatot. A rendőrkapitányságot azonnal értesítik és értesítik az érintett személyt. Más esetben a Bizottság folytatja az interjú ütemezését az első rendelkezésre álló ülésen.

A meghallgatás során a kérelmező dokumentumokat hozhat magával, amelyek igazolják menedékjog és védelem iránti kérelmüket, és így együttműködésre készíti magát. A meghallgatás két szakaszra oszlik:

- Az azonosítási szakasz (amelyben a C3 űrlapba bevitt adatokat megerősítik), és
- A narratív szakasz, amely során a kérelmező elmeséli azokat, amiért egy másik országban keresett védelmet.

D Ebben a szakaszban a kérelmező ismerteti az Olaszországba érkezésének útját, a motivációkat, amelyek menekülésre készítették és képesek lesznek elmélyíteni a legszemélyesebb szempontokat.

A jogi képviselőnek be kell mutatnia a kérelmezőre ható kényszerítő erejű okok és migrációjának összefüggéseit, hogy világossá tegye, hogy a kérelmező tettei milyen viszonyban voltak az általa elszenvedett erőszakkal, a nemével vagy a társadalmi csoportba való tartozásával.

A területi bizottság az alábbi döntéseket hozhatja:

- A menekültstátusz elismerése. A kérelmező ezután igazolást kap a menekültek tartózkodási engedélyének megszerzéséhez;
- Elismerjék a kiegészítő védelmet, ha ésszerű okok vannak arra, hogy a kérelmezőt hazatelepítésük során súlyos veszélbe kerüljön;
- Elutasítja a kérdéseket, ha hiányoznak a menekültstátusz elismerésének vagy a nemzetközi védelemnek a feltételei;
- felkérje a Quaestort humanitárisu célú tartózkodási engedély kiadására a kérelem elutasítása esetén.

A Bizottság határozatát minden esetben haladéktalanul elküldik a rendőrkapitányságnak, hogy értesítsék a kérelmezőt.

Ha a kérelmező nem tud személyesen megjelenni a Bizottság előtt, haladéktalanul közölheti azt, és ha az információ időben érkezik, és az indokokat elfogadják, halaszthatják a meghallgatást. Ha a felperes előzetes értesítés nélkül nem jelenik meg a tárgyaláson, a Bizottság a rendelkezésre álló dokumentumok alapján dönt.

A Dublin III rendelet (604/2013 / EU rendelet - hatályban - 2014. január 1-jétől hatályos) előírásainak megfelelően a rendőrség a kérelem benyújtását követően összeállítja a nyilatkozatok jelentését és megindítja a kérelems kivizsgálásáért felelős állam meghatározására szolgáló eljárást. A rendelet szabályozza, hogy az állam játszon fontos szerepet a kérelmező beutazásában és tartózkodásában a nemzetközi védelem iránti kérelem megvizsgálásában.

A kérelmező támogatása érdekében a jogi képviselőnek szem előtt kell tartania az államok azon kötelezettségét, hogy interjút készítsen az érintett személlyel, és a gyermek mindenek felett álló érdekének

tiszteletben tartására vonatkozó kötelezettséget. Az képviselőnek ezért egyértelműen közölnie kell a kérelmezővel, hogy:

1. Az az állam, ahol egy családtag már a nemzetközi védelemben részesült mindig illetékes (az érdekelt feleknek írásban kell kifejezniük a kérésüket);
2. Az az állam, amelyben a védelmet kérelmező családtagjának folyamatban van kérelme;
3. Az átszállításról szóló döntést mindig közölni kell a kérelmezővel, aki fellebbezési joggal rendelkezik;
4. A kérelmezőt nem lehet áthelyezni egy másik államba, ha okkal feltételezhető, hogy az érintett személy embertelen és vagy megalázó bánásmódot szenvedne el.

2.4.2 Intézményi szereplők

A nemzetközi védelem elismerése iránti eljárás legfőbb szereplője a „Questura” (Rendőrkapitányság - olaszországi tartományi hatáskörrel rendelkező közbiztonsági osztály irodája, amely a Belügyminisztériumhoz tartozik. Questor irányítja A rendőrkapitányság a kérelmezőtől megkapja a védelem iránti kérelmet és megindítja az elismerési eljárást. A rendőrség felelőssége:

- ellenőrizzé a kérelmező személyazonosságát,
- tájékoztatja a kérelmezőt a követendő eljárásról,
- formalizálja a keresletet a verbalizálás és a fotóvizsgálat révén,
- elindítja a nemzetközi védelem iránti kérelem megvizsgálásáért felelős állam meghatározásának eljárásait,
- összegyűjti és elküldi a kérelmezővel kapcsolatos dokumentációt a területi bizottságnak,
- kiállítja a tartózkodási engedélyt vagy megújítja azt,
- okmányok vagy úti okmányok kiállítása a menekültek vagy az egyéb védelemben részesülők számára,
- értesítse a kérelmezőt a területi bizottság meghallgatásáról és a területi bizottság intézkedéséről,
- a kiutasítási és
- a terület elhagyásáról szóló értesítés kiadása.

A „Prefettura” (az olasz Belügyminisztérium háttérintézménye, amely a tartomány vagy a nagyvárosi város területén a kormány általános képviselőjeként működik) felel:

- az első segítségnyújtás a kérelmezők számára,
- a kérelmező megélhetési lehetőségeinek értékelése,
- a fogadóhelyek rendelkezésre állásának ellenőrzése,
- jelentéstétel a befogadást igénylő kérelmezők és a nemzetközi védelemben részesülők SPRAR rendszer részére,
- az emberek átvitele az azonosított struktúrákba,
- a kérelmező áthelyezésekor az illetékes rendőrkapitányság és a területi bizottságtájékoztatása,
- A kérelmező esetleges kitoloncolásának végrehajtása.

A Nemzetközi Védelem Elismerésének Területi Bizottsága az a testület, amely a nemzetközi védelem iránti kérelmek értékelésével és a menekültstátusz elismerésével, kiegészítő vagy humanitárius védelem megadásával vagy a kérelem elutasításával foglalkozik. Az elnököt egy prefektúra tisztviselője alkotja, és egy állami rendőrből, a helyi önkormányzat képviselőjéből és az Egyesült Nemzetek Menekültügyi Főbiztosának képviselőiből áll.

2.5 Jogi orientáció

2.5.1 Kíséret a "questura"

Amint a kérelmezőket eljuttatják az egyik SPRAR szállóhelyhez, az üzemeltetők gondoskodnak arról, hogy az illetékes rendőrségi központba kísérik őket, hogy jelezzék jelenlétüket a területen, és ellenőrizzék a gyakorlat befogadásának idejét és annak teljességét.

A kérelmező bürokratikus megelőzéséért felelős üzemeltető az érintett személyt a rendőrséghez kíséri, hogy megkezdje az első lépéseket. Ezek az eljárások magukban foglalják a területen való jelenlét kommunikációját, a C3 űrlap kitöltésével történő verbalizálást vagy a nappali engedély kiadását. Ez az oka annak, hogy az üzemeltetők állandó kapcsolatot tartanak fenn a rendőrséggel.

Az egyes kérelmezők jogi eljárásának minden szakaszában a tolmács vagy a kulturális közvetítő jelenléte elengedhetetlen az érintett személy teljes megértésének biztosításához. De az üzemeltető feladata, hogy meditáljon a kedvezményezett és a rendőr között, és csak a beavatkozással ellenőrizze a kérelem állapotát a kérelmezővel együtt, ha nehézségek vagy komplikációk merülnek fel. A cél az, hogy a kedvezményezett teljes autonómiát szerezzen a jogi gyakorlat irányításában is, és ezáltal fokozatosan csökkentse az üzemeltető jelenlétét.

2.5.2 A területi bizottsággal fenntartott kapcsolatok kezelése

A SPRAR területi projektek üzemeltetőinek gondoskodniuk kell arról, hogy a Területi Bizottsághoz megküldjék:

- A felperes hiányzik a tárgyaláson, megindokolja az okokat és csatolja a tanúsítványt;
- Integráló memória a meghallgatás előtt;
- -Információkérés az egyes kérelmezők eljárásáról és gyakorlatáról;
- a felperessel azonos nemű biztosok által a tárgyaláson történő meghallgatás iránti kérelem, mindig megjelölve az okokat;
- a tárgyalás elhalasztására irányuló kérelem a kérelmezővel kapcsolatos súlyos okokból és kellően indokolt esetben;
- A kedvezményezett eljárásával kapcsolatos dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelem, az érintett személy által vagy nevében.

2.5.3 A személyes memória előkészítése

A személyes emlékezetet a rendőrségen történő verbalizálás vagy a területi bizottság meghallgatása előtt lehet írni. Az első esetben az illetékes hivatalért felelős személy lehetővé teszi egyéb dokumentumok - például a kérelmező nyilatkozatainak - csatolását a C3 modellhez.

A személyes emlékezet célja a kérelmező története illusztrálása, az okok, amelyek miatt elhagyta a származási országot és menedékkérelt Olaszországban. Az operátor szerepe elengedhetetlen ahhoz, hogy támogassa a kérelmezőt a történet visszahúzódsában és a gyakran fájdalmas múlt emlékének rekonstruálásában. Noha nehéz meghatározni a memória elkészítésének egyetlen módját, néhány általános jelzést meg lehet adni a kezelőknek. Az emlékezet írását általában az interjúk sorozata előzi meg az üzemeltető és a pályázó között, amelyek során a pályázó tanfolyamának legfontosabb eseményeit ismertetik. A kérelmező személyes története rekonstruálása mindenekelőtt az érintett személy felkészítésére a Bizottság meghallgatására. A pályázók gyakran hajlamosak a származási ország politikai helyzetével kapcsolatos szempontokra összpontosítani anélkül, hogy azon személyes eseményekkel foglalkoznának, amelyek a másik országban védelmet igényeltek. Az egyéni motivációk sokkal fontosabbak a vizsgabizottság számára, amelynek lehetősége lesz azonosítani a kérelem megalapozott okait.

A valós tényekkel való nagyobb összhang és az ellentmondások alacsonyabb kockázata érdekében a kérelmező számára megengedett, hogy a memóriát saját nyelvén írja. Az üzemeltető gondoskodik a kérelmező által készített memória fordításáról. Még az operátor is felírhatja a kérelem memóriáját, az információk alapján, amelyek az interjúk során és az érintett személlyel történt. A rekonstrukció biztosítása érdekében a kérelmező az üzemeltetővel együtt újraolvassa vagy hallgatja meg az írott szöveget, és ellenőrzi a kronológiai sorrendet és a leírt körülményeket. Az üzemeltetőnek kellőképpen tájékoztatnia kell a kérelmezőt a helyesség fontosságáról az események és események idézésében, különösen a Bizottság előtt a tárgyalás során. A meghallgatás során nagy a pontatlanság kockázata a kérelmező részéről, ezért a szekvenciális epizódok ellenőrzése és a rekonstrukció megbízhatósága kiemelten fontos a meghallgatás előkészítésekor. Ez a szakasz segíti a kérelmezőt a gondolatok átszervezésében, és nem kockáztatja, hogy a tárgyalás során ellentmondásba kerüljenek.

Egyes operátorok inkább dossziét készítenek össze a kérelmezőnek, általában egy átlátszó lapkötőt, átlátszó zsebbela borítón. A memória összefoglalóját be kell helyezni a zsebbe, míg a memóriát és a többi csatolt dokumentumot - a memória említésének sorrendjében - belül kell gyűjteni, például:

- Nemzetközi szervezetek jelnetése a származási országról;
- Kínzás vagy erőszak, fizikai vagy mentális fogyatékoságot igazoló orvosi igazolások;
- Fotók;
- A kérelmező egyéb személyes dokumentumainak másolatai;
- Újságcikkek;
- Munkaadók, tanárok, oktatók nyilatkozata;
- Egyéb dokumentumok, amelyek bizonyítják az állítások megbízhatóságát.

A tárgyalás előtt az irat másolatát postai úton kell megküldeni a Területi Bizottságnak, esetleg faxon vagy e-mailben a Bizottsághoz. Mindig tanácsos, hogy a kérelmező mindent magánál tartson, amelyet a meghallgatás során elküldtek papíron.

Az operátor megítélésén múlik, hogy összekészíti-e a dossziét vagy engedélyezni-e a kérelmezőnek, hogy a történetét saját nyelvén ismertesse.

2.5.4 A meghallgatás előkészítése

Az interjúra való felkészülés a nemzetközi védelem elismerésének kulcsfontosságú szakasza. Az operátornak képesnek kell lennie arra, hogy bizalmi és őszinte kapcsolatot létesítsen a kérelmezővel. Az előzetes interjúk során a megkérdezőnek tudnia kell, hogyan kell feltenni megfelelő kérdéseket, és meg kell bizonyosodnia arról, hogy a kérelmező állításai valóban valók-e. Ezért fontos, hogy az operátor ismeri a kérelmező történetét, és tájékozódjon korábbi állításairól. A meghallgatás szempontjából fontos a hiányosságok vagy az ellentmondásos információk ismerete, amikor a Bizottságnak értékelnie kell a bemutatott bizonyság megbízhatóságát. Ezért az üzemeltetőnek tájékoztatnia kell a kérelmezőt a felmerülő kockázatokról, ha a Bizottság ellentmondásokat talál a C3 formában bejelentett és a meghallgatás során kifejtett között.

A kérelmezők gyakran türelmetlenül várják a hívást és a meghallgatás közeledő napját. Az operátornak segítenie kell a kérelmezőt, hogy nyugodtan szembenézzon a várakozással, és hogy a meghallgatást lehetőségként látja saját múltjának visszaszámolására. A személyes történelem és az események elbeszéléseinek, amelyek a kérelmezőt nemzetközi védelem iránti kérelemhez vezettek, következetesnek és valószínűnek kell lenniük, és az emlékezet előkészítése mindenképpen hasznos a kérelmező számára az emlékek felidézéséhez.

A kérelmező támogatása vonatkozó emlékek visszakövetésében az operátor egyik legösszetettebb feladata. Ez jól magyarázható, mivel a bevándorlók által elszenvedett traumák egyik következménye az emlékezet zavara, amely nem teszi lehetővé események időrendi rendezését vagy neveket és helyeket rögzítését. Ezért az operátornak tudnia kell, hogyan kell időszzerű és célzott kérdéseket feltenni anélkül, hogy befolyásolná az interjúalany érzékenységét. Szükség esetén a meghallgatást úgy lehet szimulálni, hogy reprodukálják az interjú összefüggéseit, és felteszik az érdekelt felekhez hasonló kérdéseket, mint amelyeket a Bizottság



feltesz. Fontos, hogy a kérelmező részletes képet kapjon arról, hogy az interjú hogyan fog zajlani, és biztosítsa számára a megfelelő felkészüléshez szükséges támogatást.

Az interjú felépítése:

- a menekültügyi eljárásra és a kérelmező jogaira vonatkozó szabályok összefoglalása;
- a kérelmező személyes adatainak ellenőrzése;
- a kérelmező utazási útvonala;
- a kérelmező életének összefüggéseinek feltárása: család, iskolai végzettség, munka;
- Etnikai hovatartozás és politikai nézet (a politikai harc kialakulásának formájában);
- okok, amelyek miatt a kérelmező elhagyta az országot;
- a kérelmező félelmei a visszatéréssel kapcsolatban;
- Szükség esetén a kérelmező általi integráció;
- A jegyzőkönyv ellenőrzése.

A meghallgatás kezelése érdekében a operátor felelős a tolmács felkészítéséért. A tolmácsolás néha tovább akadályozhatja a kommunikációt. A meghallgatás előtt az operátornak gondoskodnia kell arról, hogy a tolmácsot megismerje, hogyan történik a meghallgatás, és hogyan kell a kérdéseket a kérelmezőnek címezni. A tolmácsnak meg kell értenie, hogy semlegesnek és objektívnek kell maradnia a meghallgatás során. A tolmácsnak jegyzeteket kell készítenie az interjú során, szolgálania le kell fordítania a beszédet, és nem kell díszítenie vagy összefoglalnia a fordítást. Fontos, hogy az operátor gondoskodjon arról, hogy mind az operátor, mind a tolmács segítség legyen.

2.5.5 A meghallgatás

A meghallgatás a nemzetközi védelem iránti kérelem tisztázásának és értékelésének központi eleme. Az interjú lehetőséget nyújt a kérelmező számára, hogy kifejtse a menedéjog iránti kérelem összes okát, valamint a hazatelepítés esetleges félelmeit és kockázatait. A Bizottság számára inkább ez a lehetőség, hogy megismerje és értékelje a tudatos és megalapozott döntés meghozatalához szükséges összes elemet.

A nemzetközi oltalom iránti kérelem vizsgálata egyéni alapon történik, és az értékelés a következőket tartalmazza:

1. A kérelmező származási országát érintő összes lényeges tény;
2. A nyilatkozatból és a kérelmező által benyújtott összes dokumentációból, amelyekben közzé kell tenni, hogy már üldözés vagy súlyos bántalmazást szenvedett-e, vagy szenvedhet;
3. A kérelmező személyes helyzete és egyéni körülményei, társadalmi státusza, neme és életkora annak felmérése érdekében, hogy ezek a körülmények üldöztetést vagy súlyos bántalmazáshoz vezethetnek-e a származási országban.

Abban az esetben, ha a kérelmező ún. sérülékeny csoportba tartozik (például kínzás vagy erőszak áldozatai), a támogató személyzet jelen lesz az interjún, hogy segítse az érintett személyt a meghallgatás során.

Mint korábban láttuk, a nemzetközi védelem iránti kérelem egyedi vizsgálatának eredményeként a területi bizottság az alábbi döntéseket hozhatja:

- Az 1951-es Genfi Konvenció szerint menekültkénti elismerés;
- megállapítja a kiegészítő védelemhez való jogosultságot;
- Elutasítja a menedéjog iránti kérelmet, a visszaküldés tilalmának egyidejű megállapításával ;
- Elutasítja a menekültkérelmet, és a visszaküldés tilalmának fennállását sem állapítja meg.

Fellebbezést a határozat közlésétől számított 30 napon belül lehet benyújtani. Ilyen esetekben a fellebbezés benyújtása felfüggeszti a vitatott rendelkezés végrehajtását.

2.6 Kiskorúak

A kísérő nélküli külföldi kiskorú (MSNA) egy tizennyolc évesnél fiatalabb harmadik országbeli állampolgár vagy hontalan személy, aki az Európai Unió tagállamainak területére lép be anélkül, hogy az érte felelős felnőtt kísérte volna.

Az MSNA befogadását a SPRAR-on keresztül hajtják végre, ahol meghatározzák a kiskorú tényleges kísérő nélküli állapotát, és előrelátják a társadalmi-oktatási integráció útját. Ha a befogadás ideje alatt a rokonok, honfitársak vagy az átvételre rendelkezésre álló személyek jelenléte bizonytalan, a gyermeket ezekbe lehet bízni, mindig garantálva a védelmet és a védelmet

A kíséret nélküli külföldi kiskorú felelősségvállalásáért felelős SPRAR szervezeteknek garantálniuk kell:

- A kísérő nélküli külföldi kiskorú hatályos nemzeti és nemzetközi előírások szerint biztosítandó jogait;
- A kiskorú jogi helyzetének megfelelő rendezése,
- A kiskorú fokozatos elindítása az autonómia és a terület társadalmi struktúrájába való beillesztés érdekében, mindig szem előtt tartva annak mindenek felett álló érdekét.

Abban az esetben, ha a gyermek befogadása intézményes keretek között történik, azt erre a célra megfelelő felhatalmazással és tanúsítvánnyal kell ellátni, és tiszteletben kell tartania a személyzet és a felhasználók száma közötti kapcsolatot.

Tizennyolc éves korában az újonnan érkezők számára fontos, hogy megtapasztalják a félig autonóm élet-, szervezeti és relációs helyzetet. A cél az, hogy a fiatal felnőtt támogatást kapjon az önállóéletvitel megkezdéséhez. Ebben a fázisban az operátorok munkája kevésbé vonzó és állandó, és már a munkaerőpiacon való elhelyezkedést segítő munka is fontossá válik.

2.6.1 Családba fogadás

A befogadás másik formája a családba fogadás, amelyet nagyobb stabilitás és folytonosság jellemez, a gyermek számára is. Valójában a nemzeti jogszabályok megállapítják, hogy a kiskorúnak joga van élni, növekedni és oktatni egy család összefüggésében.

A családba fogadást a kiskorú befogadásával foglalkozó helyi testület szociális szolgálatai irányítják, ezért szükséges biztosítani a megfelelő együttműködést a különféle érintett szereplők között.

A gondozók a család hatékony és oktatási szerepét játsszák, ám a gyermekek integrációjának fő szereplői is. A gondozók feladata nagyon kényes, ezért kiválasztásuknak pontosnak kell lennie.

Ezért javasoljuk, hogy az alkalmazottakat megfelelő módon képzék az SPRAR keretében, és hogy a gondozóknak megfelelő tudatossággal és képzettséggel kell rendelkezniük. A csapat munkájának sikere érdekében szoros együttműködésre és szinergiára van szükség a területen működő alanyok között, a kiskorúak bíróságától a foglalkoztatási központokig és az iskolákig. A intézkedéseknek nemcsak szinergikusnak, hanem integrálnak is kell lenniük, tehát a beavatkozásoknak a következőkre kell irányulniuk:

- Olasz nyelv tanulása;
- Tájékoztatás a jogokról, kötelezettségekről;
- Orientáció és a helyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés;
- A gondozó, a szociális munkás és a gyám által készített intézkedések;
- A kiszolgáltatottságot okozó helyzetek kialakulása (kínzások és erőszak, elszánt emberkereskedelem, pszichológiai sebezhetőség stb.), valamint a támogatási, kezelési és rehabilitációs viszonylagos intézkedések;
- Az általános egészségi állapot (fizikai és mentális).

A létrehozandó társadalmi-oktatási projektet az egyéni igényekre kell szabni és a kontextusba történő integrációra kell irányulnia. Annak biztosítása érdekében, hogy a gyermek kapcsolatba kerüljön a származási családdal, fontos biztosítani számára a kapcsolattartáshoz szükséges eszközöket.

2.6.2 A kísértől nélküli kiskorúak és a gyámság

A kísértől nélküli külföldi kiskorúak gyámságát általában az önkormányzatokra bízják. Az esetek többségében valójában a kiskorúak elhelyezésére szolgáló intézmények és családi házak gondozzák a kísértől nélküli kiskorúakat. A kísérettel nem rendelkező külföldi kiskorúakat csak fennmaradó alapon veszik át a SPRAR projektek.

Minden kiskorút be kell jelenteni a fiatalkori bíróság ügyészének. Minden kiskorú esetében a bírót fel kell kérni a védelem védelmére

Ha a kiskorúak nem fejezik ki a nemzetközi védelem iránti igényüket, jelentést kell küldeni a Munkaügyi és Szociálpolitikai Minisztérium Bevándorlási és Integrációs Politikáinak Főigazgatóságához, az „A” formanyomtatványon és a minisztérium honlapján feltüntetett eljárások betartásával. Ez a jelentés különös jelentőséggel bír a tizenhét éves korig tartózkodási engedély iránti kérelem benyújtásának eljárásában.

A tartózkodási engedély kiadásához elengedhetetlen a gyám kinevezése és jelenléte. A kérelmet az illetékes rendőrségi központhoz kell benyújtani, és csatolni kell az érintett személyre vonatkozó legtöbb információhoz. A Rendőrkapitányság tartózkodási engedélyt ad ki, miután személyazonosságát (név, vezetéknev, életkor, nem, nemzetiség) meggyőződött. Ha bizonytalan a kiskorú személyazonossága, akkor mindig a kiskorúkor feltételezése érvényesül, és az érdekelt felet továbbra is kiskorúnak kell tekinteni. Kiskorú tartózkodási engedélye tizenhét éves korig érvényes. Ez az engedély más formákká konvertálható, ha a Munkaügyi és Szociálpolitikai Minisztérium Bevándorlási és Integrációs Politikáinak Főigazgatósága pozitív véleményt adott ki, vagy ha az újonnan érkező, aki legalább három évig tartózkodik Olaszországban, legalább két évig részt vesz egy társadalmi integrációs projektben, szállása rendezett, tanulmányokat folytat vagy dolgozik. A vezérigazgató pozitív véleményének megszerzése érdekében a minisztérium weboldalán rendelkezésre álló űrlap felhasználásával hivatalos kérelmet kell folytatni, amelyet elektronikus formában kell kitölteni és e-mailben elküldeni az alább felsorolt e-mail címre. Javasoljuk, hogy egy hónappal a 18. életkor előtt küldje el, és ha a kiskorú 18 éves, értesítse a rendőrség központját. Ilyen módon a rendőrségi parancsnokságnak meg kell várnia az érintett igazgatóság választát, mielőtt bármilyen intézkedést folytatna.

2.6.3 Kérelem a nemzetközi védelem iránt

A nemzetközi védelem iránti kérelemhez gyám jelenléte is szükséges. Az első lépés a C3 modell kitöltése és aláírása, valamint a személyes memória előkészítése az operátor és a kulturális közvetítők segítségével, mint az elején tárgyalt esetekben. A következő lépéseket a felnőtteknél említettük.

Tekintettel a kérelmező kisebbségére, a területi bizottságban végzett eljárás finomabb lesz. A kiskorút szükség esetén a gyám és a támogató személyzet is kíséri. A gyermeknek képesnek kell lennie arra, hogy nyugodtan és tudatosan szembeszálljon a hallással, hogy tisztázza az emlékeket. Még kiskorúak esetében is javasolt a szimuláció, gyakran a kiskorú előkészítése a felmerülő kritikák előtt. A kiskorút ezért megfelelő módon tájékoztatni kell a meghallgatást követően a számára biztosított státushoz vagy engedélyhez fűződő jogokról és kötelezettségekről.

A dublini eljárás arra kötelezi az államokat, hogy az értékelés során vegyék figyelembe a gyermek érdekeit, a család újraegyesítésének lehetőségét és a gyermek jólétét. Az az állam lesz, ahol vannak olyan családtagok vagy ismerősök, akik hajlandóak gondozni a gyermeket a kérelem elbírálása érdekében, még a gyermek preferenciáinak betartása mellett is.

2.6.4 A személyre szabott oktatás projekt

Az egyénre szabott oktatási projekt arra szolgál, hogy jelölje meg a projekt átvételének céljait. A projektet a fogadó szervezet csapata építi és osztja meg, és nyomon követi a kiskorú felé vállalt kötelezettségek oktatási útjait és módszertanát. Alapvető fontosságú, hogy a kiskorú személyre szabott oktatási projektjének főszereplője legyen, és ezért tájékoztassák és bevonják őt. Időszakos találkozók tervezése a kiskorúakkal először hasznos annak ellenőrzéséhez, hogy a projekt célkitűzéseit elérték-e és tiszteletben tartják-e, másodszor pedig megérti, hogy mely kritikus kérdésekre van szükség. Ez a megközelítés biztosítja, hogy a gyermek megismerje útját és nagyobb önállóságot.

Az egyénre szabott oktatási projektnek nincs előre meghatározott modellje, mivel annak hozzá kell igazodnia az egyes kedvezményezettekhez azáltal, hogy alkalmazkodik a gyermek tartózkodási helyének sajátosságaihoz és lehetőségeihez. Az individualizált oktatási projektben fel kell tüntetni:

- A megvalósításáért felelős operator személyét;
- Közép - és hosszútávú célokat, amelyeket közösségi vagy a családba fogadás során kell elérni;
- A beavatkozások meghatározása és azok végrehajtásának módozatai, meghatározva azokat a témákat, amelyekért felelősek a végrehajtásukért - ha például a csapat és / vagy a nevelő család, vagy maga a kiskorú - és a bevonandó projekt külső partnerei: az iskola, a harmadik szektor, a foglalkoztatási központ, a kiskorú etnikai referenciaközössége és általában a terület társadalmi-kulturális összefüggései;
- Hálózati munka a helyi intézményekkel, amelyek együttműködnek a célok elérésében és a tervezett beavatkozások végrehajtásában;
- A beavatkozások végrehajtásához és a célok eléréséhez szükséges idő meghatározása;
- Projekt előrehaladásának értékeléséhez kapcsolódó tevékenységek;
- A projekt befejezésének fázisai.

2.6.5 A felnőttkor eléérése

Ez a pillanat különösen érzékeny a kiskorú számára, az általa érzékelt személyes következményekre és az azzal járó felelősségekre. A fiatalembernek teljes autonómia felé kell kísérnie. Ebben a szakaszban a fiatalokat arra kell ösztönözni, hogy ismerkedjenek jogaival és kötelezettségeivel, valamint a számára nyitott lehetőségekkel. Az üzemeltetők csapata feladata ösztönözni az átállást a félig autonómiába.



Mellékletek

Melléklet I: Model C3



Mod. AA.EE.
N. 298

Mod. C/3

KÉRELEM

MENEKÜLTSTÁTUSZ IRÁNT

GENFI KONVENCIÓ 1951. július 28. 28 JULY 1951

(2002. július 30-i 189. sz. Törvény - G. U. n. 173 / L del 26-8-2002: D.P.R. 2004.
szepember 16-án. 303 del 15-5-1990 - G. U. n. 299 del 2004.12.22.)

1. (Surname/Vezetéknév) (name/Név)

.....
(apaság)

.....
(anyaság)

.....
(Sex/Nem)—M/F

.....
(születési idő)

.....
(hely)

.....
(Olaszországi lakóhely, város)

.....
(utca)

2. Állampolgárság a) at the birth/születéskor..... b)aktuális.....

.....
(az állampolgárság megváltozásának okai: honosítás, házasság)

c) Hontalan (részletezze az
okokat.....

3. a)Nemzetiség..... b)Vallás.....

4. Személyazonosító okmány

.....
(típus, szám, a kiállítás helye és ideje, lejárati ideje)



2

4. Családi állapot

a) nőtlen/hajadon ☐

b) házas ☐

Házastárs neve.....

(A teljes általánosítás, a tényleges tartózkodási hely feltüntetése és annak meghatározása, hogy halad-e a menekült státus elismerésének hasonló alkalmazásával)

elvált ☐ nem együtt élő ☐ özvegy ☐

c) Gyermekek, akik szintén Olaszországban vannak

	1	2	3	4
Vezetéknév				
Név				
Nem				
Születési idő				
Születési hely				
Állampolgárság				
Foglalkozás				
Jelenlegi lakóhely				

g) Gyermekek, akik egy másik országban vannak

	1	2	3	4
Vezetéknév				
Név				
Nem				
Születési idő				
Születési hely				
Állampolgárság				
Foglalkozás				



5a) Más, akérelmezővel Olaszországban együttélő hozzátartozó

(Rokonsági fok, és az Olaszországba érkezés ideje).....

.....

b) Kérelmezőnek van-e rokona, aki nem a származási országában él?

.....
(rokonsági fok, hol él a rokon)).

3

5. Hol és mennyi időt élt a kérelmező (születésétől kezdődően)

6.

Tól.....ig.....	Hely és ország	Foglalkozás

7. Szakma vagy munkatapasztalatok (jelölje azt is, hogy az adott szakmában szerzett-e gyakorlatot)

.....

..... a)
utolsó munkahely.....

.....
(Részletezze a helyet, időtartamot, munkáltatót, munkaviszony jellegét és a kapott juttatást).

b) munkanélküli.....

.....
(ha igen, írja le, hogy mi óta és milyen okból).

9. Végzettségek.....



10. Folyékonyan beszélt nyelvek.....

11. Katonai szolgálat.....

.....

12. a) a származási országból való utolsó indulás, a származás és / vagy a tartózkodás időpontja
.....

b) Ön átutazott vagy tartózkodott más országokban, mielőtt Olaszországba
jött volna?

.....

(Ha igen, kérem részletezze, a tartózkodás helyét, időtartamát))

c) Mikor érkezett

Olaszországba?.....

d) Határátkelő, határszakasz?.....

.....

e) Milyenirattal? (pl volt-e vízuma?).....

.....

f) hogyan szerezte be az okmányt és a végül a vízumot a belépéshez?).....

.....

g) Szankciót szenvedett Olaszországban? igen ☐ nem ☐

(ha igen, adja meg a büntetés jellegét, a végleges őrizet időtartamát és helyét).....

.....

Már kérelmezte menedékjogot vagy menekültstátusz elismerését egy másik országban (ha igen, adja meg,
hol, mikor és az alkalmazás
eredményét).....



.....
13. a) Megélhetésének forrása az olaszországi tartózkodása során?

.....
b) Szeretne-e egy másik országba

emigrálni?.....

(hová)

14. Belonging to political, social or religious organizations(if yes, to indicate the period and under what capacity)

15. Indokok, amelyek miatt elhagyta a származási országát, és / vagy okok, amelyek miatt nem áll szándékában vagy nem tud visszatérni (a csatolt lapon, megfelelően aláírva, az érintett személy szabadon ír saját eredeti nyelvén vagy olaszul, angolul) , Francia, spanyol, az összes okot, amellyel elutasították a kiutasításra, valamint a menekült státusz elismerésének kérésére, bemutatva a birtokában lévő dokumentumokat, és adott esetben meghatározva az ítéleteket, amelyek során a fogva tartási időket és a fogva tartási helyeket elszenvetett)..

16. kéri, hogy az illetékes bizottság személyesen hallgassa meg a menekült státusának elismerését illetően, és vállalja a felelősséget az esetleges utazási és tartózkodási költségekkel kapcsolatban ?

igen ☐

nem ☐

17. Értesítési cím

18.

Ezúton kijelentem, hogy a jegyzőkönyv tartalmát az általam ismert nyelven elolvastak nekem, amelyet szabadon említettem minden olyan oknál, amely a menekültstátusz elismerése iránti kérelemhez vezetett, és hogy nincs más dolgom add.

Készült, olvasott és aláírt

A nyilatkozattevő aláírása

.....

A tolmács aláírása

.....

Az ügyintéző aláírása

.....

Hely, idő.....

Pecset



Melléklet II: Model B

Küldés a központi szervíznek SPRAR rendszerben e-mailben:
info@serviziocentrale.it vagy serviziocentrale@pec.cittalia.it

Címzett:

A: SPRAR Central Service

Szervezet:

Referens:

Tel.:

Fax:

(Se compilato a mano, scrivere in stampatello)

A kedvezményezettek beillesztése az óvórendszerbe az óvodai kérelmezők és a menekültek számára

A jelnető szerv: _____

(Nyomtatott betűvel)

Ügyintéző: _____ Tel.: _____

Megjegyzendő, hogy az Ön listáján szereplő, a segítségnyújtástól és vendégszeretettől megfosztott személyek jelen vannak a területünkön, ezért kéri az óvodák és a menekültek védelmi rendszerének területi projektjébe való beillesztést.

Rokonsági fok ¹	Vezetéknév	Név	Születési idő	Állampolgárság	Tartózkodási engedély	Nem FFi/NŐ

¹ CF= Férj/apa; M= feleség/anya; F= gyermek; Fm= kiskorúr; P= rokon; S= egyedülálló

Megjegyzés:

--

Csatolva:

☐

Tartózkodási engedély másolata

☐

Társadalmi kapcsolat

Referens
dátum: _____

aláírása: _____



Melléklet III: Model F

SPRAR Központi Szolgálatához kizárólag emailben lehet beküldeni:

info@serviziocentrale.it or serviziocentrale@pec.cittalia.it

Feladó:

To: SPRAR Central Service

Entitás:

Referens:

Tel.:

Fax:

(Nyomtatott betűvel!)

**Kérelem az ellátások beillesztésére a
Védelmi rendszer a menedékkérők és a menekültek számára**

Jelnető szerv: _____
(Nyomtatott betűvel!)

Referens: _____ Tel: _____

Megjegyzendő, hogy az Ön listáján szereplő, a segítségnyújtástól és vendégszeretettől megfosztott személyek jelen vannak a területünkön, ezért kéri az óvodák és a menekültek védelmi rendszerének területi projektjébe való beillesztést.

Rokonsági fok ¹	Vezetéknév	Név	Születési idő	Állampolgárság	Tartózkodási engedély	Nem FFi/ NŐ

1) Egészségi állapot

Korábban létező fizikai patológiák:



Jelenlegi fizikai érzelmek:
Morábbi gyógyszeres kezelések
Jelenlegi gyógyszeres kezelés:
Végleges menedékhely (Olaszországban vagy másutt): Helyreállítási időszak Ok és diagnózis a mentesítés pillanatában Szerkezet
Esti menedékhely a pszichiátriai szektorban (TSO, TSV) Helyreállítási időszak Ok és diagnózis a mentesítés pillanatában Szerkezet
A fertőző betegségekkel (TBC, Hiv, hepatitisz stb.) Kapcsolatos egyéb információk:.....

2) Klinikai-pszichiátriai adatok

1. Az orvos vagy egy speciális szervezet felelős? (Igen nem) Ha igen, adja meg az orvos vagy a szervezet nevét (telefonszámmal) és a megfigyelés időszakát:
2. Szedett (vagy jelenleg) a pszichofarmakonokat? (Igen nem) Adja meg a gyógyszerek nevét, valamint a fogyasztási időszakot:
3. Elfogadja-e a felhasználó és együttműködik-e a lehetséges farmakológiai terápia elfogadásában? (Igen) (Nem)
4. Tünetek, zavarok?
5. Mikor jelnetkeznek
6. Az operátorok megfigyelései
7. Öngyilkossági hajlam? Öngyilkosság kísérlet (igen, nem)
8. Agresszív, vagy antiszociális viselkedés? Ha előfordult, specifikálja a körülményeket.
9. Vannak jelen (vagy a múltban felmerültek) alkohollal vagy pszichoaktív anyagokkal kapcsolatos problémák? Ha igen, adja meg



.....
10. Képes-e a felhasználó önállóan megvalósítani a szokásos élettevékenységeket? Különösen a következő szférákban határozza meg a felhasználó önállóságának és végül korlátozásának mértékét: magáról, a társadalmi kapcsolatokról és a napi rutin tevékenységekről.
11. Beszélt nyelvek, nyelvtudás foka?

3) Képes-e a felhasználó önállóan megvalósítani a szokásos élettevékenységeket?

4) Különösen a következő szférákban határozza meg a felhasználó önállóságának és végül korlátozásának mértékét: magáról, a társadalmi kapcsolatokról és a napi rutin tevékenységekről.

Referens aláírása: _____

Dátum: _____

Melléklet IV: Egyéni intergrációs terv

(Egyéni szükségletek figyelembevételével kell személyre szabni)

Név:

A projektbe való bekapcsolódás dátuma:

A projektből való kilépés dátuma:

DOKUMENTÁCIÓ				
CÉLOK	FEADATOK, MÓDSZEREK	INDIKÁTOROK	ÉRTÉKEK	KÖZÖS ÉRTÉKEK
Tartózkodási engedély Kiállítás Megújítás Kérelem				
Utazás Kiállítás Megújítás Kérelem				
Egészségügyi kártya				
Adószám				
...				

RÉSZVÉTEL A 'WELCOMING' PROJEKT BEN				
CÉLOK	FEADATOK, MÓDSZEREK	INDIKÁTOROK	ÉRTÉKEK	KÖZÖS ÉRTÉKEK

Együttélés szabályainak elfogadása	<i>Pl. Az elfogadási paktum és a rendelet aláírása; Műszakok és menetrendek megosztása; Közös helyiségek és bútorok megosztása; stb.</i>			
Projekt tevékenységek irányítása és együttműködés más befogadókkal és operátorral	<i>Pl. Szenzibilizációs tevékenységek; Fiatalabb vendégek kíséretében vagy a közelmúltban a recepción; Gyermekgondozási szolgáltatás kiskorúak számára; A készségek átadására szolgáló laboratóriumok és belső tanfolyamok önvezetése; Együttműködés a helyi önkormányzat vagy az irányító testület által támogatott kezdeményezésekkel; stb.</i>			
A szerkezet gondozása és kezelése	<i>Pl. Takarítási és költési körök; Porter szolgáltatás; Apró karbantartási munkák; stb.</i>			
Átadás egy másik területre				
...				

OLASZ NYELV TANULÁSA				
CÉLOK	FEADATOK, MÓDSZEREK	INDIKÁTOROK	ÉRTÉKELÉS	KÖZÖS ÉRTÉKELÉS
First alphabetization				
L2 szint elérése				
Felső szintű és / vagy szakosodott olasz				
...				

TANULMÁNYOK				
CÉLOK	FEADATOK, MÓDSZEREK	INDIKÁTOROK	ÉRTÉKELÉS	KÖZÖS ÉRTÉKELÉS
Az engedély megszerzése				
Szakmai végzettség és / vagy diploma megszerzése				
Új készségek elsajátítása	<i>Pl. workshopokon való részvétel</i>			



...				
-----	--	--	--	--

A VÉDELMI STATUSZ MEGHATÁROZÁSA				
CÉLOK	FEADATOK, MÓDSZEREK	INDIKÁTOROK	ÉRTÉKEK	KÖZÖS ÉRTÉKEK
Személyes memória előkészítése				
A területi bizottság közönségének felkészítése				
A szükséges dokumentáció előkészítése				
Elutasítás				
...				

KNOWLEDGE AND PARTECIPATION TO THE TERRITORY				
CÉLOK	FEADATOK, MÓDSZEREK	INDIKÁTOROK	ÉRTÉKEK	KÖZÖS ÉRTÉKEK
A szolgáltatások és a terület különféle valóságainak ismerete (a helyi egészségügyi szolgálatoktól, iskoláktól, szupermarketektől, postáktól stb.)	<i>Közvetlen kapcsolattartás Asl-lel, iskolákkal, postahivatalokkal; A közüzemi kiadások és fizetések önmenedzsmentje; stb.</i>			
Együttműködés intézményekkel				

A tudatosság és az információs kezdeményezések előmozdítása	<i>Pl. Iskolai foglalkozások stb..</i>			
...				

ÖNÁLLÓ LAKHATÁS TÁMOGATÁSA

CÉLOK	FEADATOK, MÓDSZEREK	INDIKÁTOROK	ÉRTÉKELÉS	KÖZÖS ÉRTÉKELÉS
Az ingatlanbérlet alapvető feltételeinek ismerete (bérleti szerződés, társasház szabályok, közművek)				
Albérletkeresés	<i>Pl. felügyelete; Hirdetéskövetés; stb.</i>			
A lehetséges együttélési lehetőségek azonosítása				
...				

ÁLLÁSKERESÉSI TANÁCSADÁS

CÉLOK	FEADATOK, MÓDSZEREK	INDIKÁTOROK	ÉRTÉKELÉS	KÖZÖS ÉRTÉKELÉS
Korábbi munkatapasztalatok, képeségek	<i>Pl. Készségek értékelése; Az önéletrajz európai formátumú rekonstruálása; A) készség; stb.</i>			

Elvárások				
A gyakorlati ösztönzés fejlesztése				
Az állásajánlatok választása	<i>Például: újsághirdetések felügyelete; A vállalatok listájának azonosítása, amelyekhez a önéletrajz</i>			
...				

SOCIAL INSERTION				
CÉLOK	FEADATOK, MÓDSZEREK	INDIKÁTOROK	ÉRTÉKEK	KÖZÖS ÉRTÉKEK
Az önkéntesség és egyesületi élet tapasztalatai				
Hálózatépítés	<i>Pl. Csapat sporttevékenységek; Részvétel laboratóriumokban; Részvétel egyesületekben; jó közeli kapcsolatok; stb..</i>			
Az egészség és a pszichofizikai jólét védelme	<i>Pl. Párbeszéd és a kapcsolat kialakítása a háziorvossal; Szabadidős és sporttevékenységek; A lehetséges gyógyszeres kezelések öngazdálkodása; stb.</i>			
...				

1.modul

JOGSZABÁLYOK ÉS ADMINISZTRATÍV ELJÁRÁSOK (FRANCIAORSZÁG)



FISPE



Tartalomjegyzék

<u>Bevezetés</u>	45
<u>UNIT 1 Eljárás és szociális jogok</u>	46
<u>A1.1 A menedékkérel iránti kérelem</u>	46
1. <u>Menedékkérők befogadása ('SPADA' befogadó központ) or CAES</u>	46
<u>1.1 SPADA befogadó központ</u>	47
<u>1.2 Befogadás és vizsgálati központjai (CAES)</u>	48
2. <u>« Egyablakos » szolgáltatás menedékkérők számára (GUDA: prefectura és OFII)</u>	48
<u>2.1 A prefekturátus (normál és gyorsított eljárások)</u>	48
<u>2-2 Az OFII szerepe (francia bevándorlási és integrációs hivataln)</u>	50
3. <u>Menedékkérel iránti kérelem az OFPRában</u>	51
<u>3-1. A menedékkérel iránti kérelem benyújtása az OFPRA-ban (a menekültek és hontalan személyek védelmére szolgáló francia hivatalban)</u>	51
4. <u>A menedékkérők SZOCIÁLIS JOGAI</u>	52
<u>4-1. Egészség</u>	52
<u>4-2. Munkavállalás</u>	52
<u>Munkavállalási engedély</u>	Errore. Il segnalibro non è definito.
<u>4-3 család</u>	53
<u>4-4 Francia nyelvtanfolyamok</u>	54
5. <u>A Dublin III eljárás Dublin (áthaladás az Európai Unió másik tagállamán)</u>	54
6. <u>Kísérő nélküli külföldi kiskorúak</u>	Errore. Il segnalibro non è definito.
<u>6-1 Támogatás igénylése</u>	55
<u>6-2 Menedékkérel benyújtása kísérő nélküli kiskorúként</u>	55
7. <u>jogi segítségnyújtás menedékkérők és elismert menekültek részére</u>	55
<u>A.2 Eljárások a többi bevándorló státusához</u>	56
1. <u>Törvényességi kérelem</u>	56



2. Hosszútávú vízum	Errore. Il segnalibro non è definito.
3. The Contrat d'intégration républicaine (Integrációs szerződés) – CIR	58
UNIT 2 Az eljárás után	59
B.1 Lakhatás	59
1. Szociális lakhatás	59
B.2 Munkavállalás és oktatás	61
1. Felsőoktatás	Errore. Il segnalibro non è definito.
2. Munkavállalás	Errore. Il segnalibro non è definito.
B.3 Egészség	62
B.4 Francia nyelvtanfolyamok	63
RÖVIDÍTÉSEK	Errore. Il segnalibro non è definito.
DEFINÍCIÓK	64
Menekült	Errore. Il segnalibro non è definito.
Menedékkérő	64
Migráns	64



Bevezetés

A modul tartalma bizonyos értelemben az egyes országok számára specifikus, mivel az az egyes partnerországok jogszabályaitól és igazgatási rendszereitől függ. A közös pontok minden partnerország számára a menedékkérők és a menekülteknek a munkaerőpiacra való áttérésükhöz és a társadalmi beilleszkedéshez nyújtott támogatásával kapcsolatos különböző feladatokon, készségeken és ismereteken alapulnak, mivel információkat szolgáltatnak számukra a jogszabályokról és az igazgatási eljárásokról. A lényeg az, hogy megtanítsák a résztvevőket a bevándorlási jogszabályokkal és az adminisztratív eljárásokkal kapcsolatos összes információ kezeléséről.

Ennek a modulnak az a célja, hogy elegendő kompetenciát, készségeket és ismereteket biztosítson a résztvevők számára ahhoz, hogy önállóan információt tudjon nyújtani a menekülteknek és a bevándorlóknak, amire szükségük van a törvényhozáshoz és az adminisztratív eljáráshoz.

UNIT 1 REGULARIZATION PROCEDURE AND SOCIAL RIGHTS

A1.1 A menedékkérelem iránti eljárás

A 2015-ben módosított menedékjog iránti kérelmek eljárása továbbra is bonyolult folyamat, amelyet néha nehéz megérteni ([menedékjogi eljárás](#)). Ha a személy menedékjogot akar keresni Franciaországban, akkor néhány szervezeten át kell mennie, mint a SPADA, a GUDA (OFII és prefektúra) és az OFPRA. Az állam és a szervezet, mint GISTI, és még sokan mások megkísérlik a menedékkérőket és az őket segítő embereket biztosítani a menedékjog iránti kérelem benyújtásához szükséges információkkal, jogaik érvényesítéséhez. A személy menedékjogot kérhet, ha legális bevándorló Franciaországban, vagy akkor is, ha tartózkodási joga szempontjából illegális, vagy ha illegálisan lép be Franciaországba. Ha a személy vízummal lépett be Franciaországba, ennek ellenére tanácsos a vízum lejártá előtt jelentkezni.

1. Menedékkérők befogadása (az 'SPADA' befogadó központ) or CAES



1.1 SPADA befogadó központ

A menedékjog kérelmezéséhez Franciaországban mindenekelőtt regisztrálni kell egy SPADA befogadó központnak ([az Ofii által megadott címek](#) - kivéve Ile de France) vagy Párizsban / Ile de France-ban, hogy felhívják az Ofii számot, hogy megbeszélést kapjanak a SPADA-nál. A Párizsban és az Ile de France régióban új rendszer működik 2018. május eleje óta, hogy időpontot kapjon a SPADA-ban. A menedékkérőnek fel kell hívnia az Ofii által kezelt számot, és meg kell adnia az információkat a következőkről: a franciaországi beutazás dátuma, a menedékkérőt kísérő családi állapot és a családi állapot, valamint egészségi állapota. Az Ofii ezután egy megerősítő SMS-t küld az általa megadott telefonszámra, a SPADA kinevezésének dátumával és idejével. Ingyenes számot állítottak fel: 0800 144 414. Mivel néhány telefonszolgáltató (Lyca mobil) nem engedi meg hívni ezt a fajta számot, egy második (fizetett) szám is rendelkezésre áll: 01 42 50 09 00. Néhány fordítás (Angol és arab) telefonon biztosított. Annak érdekében, hogy információt más nyelven (dari, pastu, spanyol, tamil, mandarin) kapjunk, a személynek meg kell tárcsáznia a 4. számot. Ha a személy nem beszél a javasolt nyelvek egyikéről, megpróbálhat segítséget találni a néhány nappali központ ([brosúra nappali központok címmel](#)).

Nagyon fontos, hogy a lehető leghamarabb elutazzunk a SPADA-hoz (vagy Ile-de-France-ban, hogy hívják az Ofii-t), mert ha a személyek több mint 120 nappal ezelőtt hívnak / mennek el Franciaországba érkezésüket követően, a prefektúra a gyorsított folyamat („procédure accélérée”) - nem a személy érdeke - gyors és kérelem felületes vizsgálata.

Mindegyik SPADA-t egy szövetség kezeli, amely a francia kormány nevében működik. A SPADA kötelezi a menedékkérőket; ezt a szervezetet az állam finanszírozza.

A SPADA szerepe:

1. A menedékkérők tájékoztatása a menedékjogról, valamint az [Ofii](#) (a francia bevándorlási és integrációs hivatal) által készített információs dokumentumok átadása.

2. Segítsen nekik a [menedékjog iránti kérelem regisztrációs űrlapjának](#) kitöltésében (a mellékletben is) és annak ellenőrzésében, hogy a dosszié hiánytalan-e, a prefektúrához történő eljuttatáshoz. Még akkor is, ha a személynek nincs útlevele vagy személyi igazolványa, a SPADA-nak regisztrálnia kell menedékjog iránti kérelmét.

3. Három napon belül (vagy 10 napon belül, ha a menedékkérők száma különösen magas) egyeztessen a menedékkérők számára a prefektúra egyablakos ügyintézésében ([GUDA](#)), és értesítse a menedékkérőket

a kinevezésről. Ez néhány prefektúránál sok időt vehet igénybe - ebben az esetben a személynek kapcsolatba kell lépnie egyesülettel, hogy kiderüljön, lehet-e fellebbezés, [lásd az alábbi linket](#).

4. Ha azt követően, hogy a személy átment az egyablakos szolgáltatáson, az Ofii nem kínál szállást menedékkérők befogadó központjában (Cada), a személynek vissza kell térnie a SPADA-hoz, amely:

- tartózkodási helye (azaz megadhat egy rögzített címet, amely nagyon fontos a levelek fogadásához);
- Töltse ki az Ofpra menedékjog iránti kérelmet ([GuideGISTI](#));
- Segítsen a menekültügyi nyilatkozatának megírásában és fordításában ([GudeGISTI](#));
- Segítsen az általános egészségügyi ellátás megszerzésében (CMU) ([GuideGISTI](#));
- Biztosítson neki különleges segítséget (utalványokat, élelmiszersomagokat), vagy á-irányítsat a közösségek közötti fogadási szolgálathoz.

Ha a SPADA nem nyújt megfelelő segítséget az embernek, a SPADA nyilvántartásba vétele után a kérelmező kapcsolatba léphet egy olyan szervezettel, amely segítséget nyújt a menedékkérőknek ([Párizsban](#) vagy [regional-based associations](#)).

1.2 Befogadó és vizsgálati központok (CAES)

A befogadási eljárás hibáinak orvoslása érdekében az állam létrehozott egy második rendszert, amely hozzáférést biztosít a menekültügyi eljáráshoz, amely az egész francia területén elterjedt ([lásd az állam által készített brosrát](#)). A befogadó és a helyzetek vizsgálati központjaiból (CAES) áll. Nyitották őket, hogy biztosítsák a menedéket és a közigazgatási helyzetet a lehető leghamarabb, mielőtt többé-kevésbé irányítanák a menedékkérőket a szálláshelyükhöz adminisztratív státuszuk függvényében ([lásd a Cimde térképét](#)).

Mindegyik CAES rendelkezik saját vételi kapacitással. A tartózkodás elméletileg nem haladhatja meg a tíz napot. A gyakorlatban a tartózkodás hosszabb, mivel a menedékkérők számára Franciaországban a tartózkodási hely hiánya ismétlődő. Ile-de-France-ban a CAES-hez való hozzáférés érdekében vagy a személy átment az izolált személyek három nappali befogadó központján ([brossúra-nappali központok](#)), vagy egy maraude során észleltek.

2. Az “egyablakos” szolgáltatás menedékkérők részére (GUDA: prefektúra és OFII)

2.1 A prefectura (normal és gyorsított eljárás)



A SPADA befogadóplatform után a személy a SPADA általi meghívás időpontjában a [GUDA](#)-ba (egyablakos ügyintézés menedékjog iránti kérelmet szolgálja fel, amelyet a **prefektúra** és az **OFII** kezel).

Franciaországban 34 egyablakos szolgáltatás

1. A prefektúrában az ujjlenyomatokat veszik annak ellenőrzésére, hogy az érintett személyt más európai országokban nyilvántartásba vették-e, mielőtt Franciaországba érkeztek.
2. A prefektúra [az Európai Unió másik országán való áthaladás](#) egyéb bizonyítékait is megkeresi: a személy utazására vonatkozó kérdéseket, az útlevelet és más okmányok vizsgálatát. A prefektúrának még akkor sem, ha nincs útlevele vagy személyi igazolványa, szóbeli módon fel kell tüntetnie a megadott információkat.
3. A prefektúrának meg kell küldenie a személy számára a menedékkérőknek szóló útmutató [\[3\]](#) másolatát egy érthető nyelven, valamint a társulások listáját, amelyek segíthetnek a kérelmezőnek.
4. Ezután a személy megkapja a menedékjog iránti kérelem visszaigazolását: egy hónapos érvényességi fokozatú igazolást kér ([attestation de demande d'asile](#)), amely jelzi, hogy melyik eljárásba került („normál”, „[gyorsított](#)” vagy „[Dublin](#)”). Ez a dokumentum bizonyítja, hogy a személy menedékkérő. Fontos, hogy megkapja, ha a személyt a rendőrség megállítja és ellenőrzi (az eredeti vagy egy fénymásolat).
5. A prefektúra az elismerésen felül [megújítási kinevezési dátumot](#) ad a személynek. Vissza kell térnie a prefektúrába, hogy megújítsa ezt az elismerést a meghívóban megjelölt napon, a következőkkel:
 - A menedékjog iránti kérelem elismerése
 - [Az OFPRA regisztrációs level](#)
 - Két fénykép
 - A lakóhely igazolása

Lehetséges, hogy e kinevezés időpontja kívül esik a menedékjog iránti kérelem elismerésének érvényességi idején, de az AS védelme továbbra is fennmarad. A szokásos eljárás szerint a második menedékjog iránti kérelem elismerése 9 hónapig érvényes, majd 6 havonta megújítható. A gyorsított eljárás szerint 6 hónapig érvényes, majd háromhavonta megújítható. A menedékjog iránti kérelem elismerése nem teszi lehetővé az Európai Unió más országai közötti szabad utazást.

A prefektúra megtagadhatja a személynek a bizonyítvány kiállítását, ha ez második átértékelési kérelme, vagy ha a francia terület elhagyására vonatkozó kötelezettség vonatkozik (OQTF). Ezt az elutasítást a közigazgatási bírósághoz lehet fellebbezni ([lásd az elutasítás valamennyi esetét a Ceseda L.743-2. Cikke](#)). Ha az OFPRA elutasítja a menedékjog iránti kérelmet, vagy elfogadhatatlannak nyilvánítja, a menedékjog iránti kérelem elismerését nem újítják meg.



5. A prefektúrának a személy számára biztosítania kell az [OFPRA nyomtatványt](#)

2-2 Az OFII szerepe (francia bevándorlási és integrációs hivatal)

Az OFII, egy kormányzati szervnek tájékoztatnia kell a személyt jogairól, és foglalkoznia kell a szállás- és menedékkérő-ellátással (ADA). Az OFII lehetőséget kínál az kérelmezőnek arra, hogy aláírja a „[l'offre de djí díját](#)” (hivatalos segítségnyújtási megállapodást) a szállás és a menedékkérő támogatásának megszerzése érdekében.

1. Lakhatás

Az Ofii-nak a menedékkérők befogadó központjában ([CADA](#)), egy ideiglenes menekültügyi befogadóállomáson (AT-SA, sürgősségi ellátás), a menedékkérők sürgősségi szállásain (HUDA) rendelkezésre álló helyek számát kell kínálnia.) vagy a befogadási és tájékoztatói központokban (CAO). Ha az Ofii nem nyújt szálláslehetőséget a személynek, az őt [a SPADA-hoz irányítja](#). A személyt felszólítják, hogy hívja a 115-es számot, hogy saját magának találjon sürgősségi szállást.

A befogadó központnak eltérő működési szabályai lehetnek, de mindegyikre ugyanazon kötelezettségek vonatkoznak ([általános feltételek](#)), különös tekintettel az adminisztratív, orvosi és szociális segítségnyújtásra ([lásd a központ üzemeltetési szabályait](#)).

2. Levelezési cím

Ha a kérelmezőnek „hosszú távú” szállást biztosítanak egy központban, akkor ezt a címet felhasználhatja menedékjogi eljárásához. A [postai cím nyilatkozatát kitölti a központ](#). Ha a személyt nem helyezik el egy központban, a SPADA postai címet ad neki a levél fogadásához.

3. A menedékkérő juttatása (ADA)

Az ADA igényléséhez szükséges[6]:

- Betöltött 18. életév;
- [Nyilatkozni arról, hogy jövedelme alacsonyabb, mint a francia „surveu de solidarité active” \(RSA - jóléti juttatás\): 550 euró egy felnőtt önmagában\);](#)
- Menedékjog iránti kérelem nyugtája;
- Az OFII-nál elfogadta és aláírta az „offre de djí díjat”;
- [Az elmúlt 21 napban benyújtotta az OFPRA nyomtatványt](#) (kivéve a dublini eljárás alá vont személyeket).

Az ADA összege napi 6,80 euro, önmagában; 2 fő részére (10,20 euro); 3 fő számára (13,60 euró)...; 5,40 euróval több szállást nem igénylő emberek számára. Célszerű bankszámlát nyitni (a „Banque postale” -nél). Számlanyitáshoz a személynek szüksége van a menedéjog iránti kérelem visszaigazolására és egy érvényes címre. Bármilyen nehézség esetén segítséget kérhet a SPADA-tól vagy a szállásközponttól (lásd: [„számlanyitás”](#)).

4. Sebezhetőség

Az OFII személyes interjút készít a személlyel annak kiderítése érdekében, hogy ő [„kiszolgáltatott” menedékkérő-e \[7\]](#). Például egy „kiszolgáltatottnak” tekintett személy fogyatékos, terhes vagy beteg lehet. Ekkor prioritást élvez a szállással kapcsolatban, amelynek sajátos igényeinek megfelelőnek kell lennie.

3. Menedékkérelem és az OFPRA

3-1. A menedéjog iránti kérelem benyújtása az OFPRA-ban (a menekültek és hontalan személyek védelmére szolgáló francia hivatalban)

A prefektúrában történő kinevezés után a személynek franciául kell kitöltenie az OFPRA menedéjog iránti kérelmet, majd rögzített kézbesítés útján, átvételi elismervény útján el kell küldenie, vagy 21 napon belül, a menedéjog iránti kérelem kézhezvételekor kell átadnia az OFPRA-nak. elismerés. Ha az OFPRA úgy ítéli meg, hogy a személy iratai teljesek, akkor levelet kap a [„menedéjog iránti kérelem regisztrálása”](#) címmel.

1. Felkérés az OFPRA-val folytatott interjúra

A személy értesítést kap az OFPRA-tól legkésőbb az interjú előtt 2 héttel. Ha az OFPRA úgy ítéli meg, hogy igénye elfogadhatatlan, vagy úgy dönt, hogy bezárja az aktáját (lásd fent), akkor nem kéri fel, hogy vegyen részt ezen az interjúján. A komplex fogalmakkal kapcsolatban **(az OFPRA és a többiek menedéjog iránti kérelmének lezárása)** kérjük, olvassa el a hatóságok által kiadott [útmutatást](#) a menedékkérők számára (több nyelven).

2. Az OFPRA döntése

Az OFPRA-nak általában az interjútól számított 6 hónapon belül kell döntenie, de ez az időtartam hosszabb is lehet. Gyorsított eljárás esetén az idő elméletben 2 hét, de a valóságban több időbe telik. Ezután a személy menedéjogi státuszt, leányvállalatot, hontalanságot kap, vagy megtagadják. A döntést rögzített kézbesítéssel, a kézhezvételi nyugtával küldik el. Elutasítás esetén a határozat kézhezvételének dátuma alapvető fontosságú, mivel a személynek ettől az időponttól számítva 1 hónap van [fellebbezésre](#).



4. A menedékkérők SZOCIÁLIS JOGAI

4-1. Egészség

Minden menedékkérőnek joga van egészségbiztosításhoz, még akkor is, ha „gyorsított eljárásban” vagy „dublinoi eljárásban” részesülnek. (Nem kell bizonyítania, hogy Franciaországban 3 hónapnál hosszabb ideig tartózkodik. Az alacsony jövedelmű (havonta kevesebb, mint 750 eurónál kevesebb) jövedelmük ingyenes kiegészítő egészségbiztosítási rendszerre (egyetemes kiegészítő egészségügyi fedezet vagy „CMU-C”) tartozik. Az egészségbiztosítás és a CMU-C lehetővé teszi a díjak elkerülését. orvosi vagy gyógyszeres költségek fizetése előzetesen. Ennek megszerzéséhez a személynek a kinevezési levélben megadott időpontban mennie kell lakóhelyének egészségbiztosítási hivatalába (CPAM), amelyet a SPADA vagy az OFII megad. neki / neki.

Ha a személynek segítségre van szüksége ezekben a lépésekben, kapcsolatba léphet:

- a szövetség, amely segítséget nyújt Önnek a menedékjog iránti kérelem aktájának elkészítésében; (lásd a listát)
- a szállást nyújtó szervezet;
- Közösségi szociális központ (CCAS);
- A kórház szociális szolgáltatási osztálya.

Az egészségbiztosítás megvárásakor a személy menjen az osztályhoz, hogy hozzáférjen az egészségügyi ellátáshoz ([permanents d'accès aux soins de santé \[PASS\]](#)), amely jelen van néhány kórházban. A szociális munkás felméri társadalmi helyzetét, és segít az orvosnak az orvos megtalálásában.

Lehetőség van kapcsolatba lépni a [Médecins du Monde](#) szövetség által működtetett befogadó és orientációs központokkal (CASO) is:

Lehetőség van kapcsolatba lépni az egyesület által működtetett fogadó és orientációs központokkal (CASO) is:

- [62 bis avenue Parmentier 75011 Paris](#) Nyitvatartás: 9.00 to 12.00 – sorszámosztás 8.30-tól;
- [8-10 rue des blés 93210 La plaine Saint Denis](#) Nyitvatartás: Hétfő, Kedd, Csütörtök 9:00-13:00 és 14:00-17:00, Pénteken 9:00-13:00.

4-2. A munkához való jog

A menedékkérőknek nincs joguk dolgozni a menedékjog iránti kérelmek első néhány hónapjában Franciaországban. A személy azonban a menedékjog iránti kérelem benyújtását követő 9 hónapon belül kérhet engedélyt fizetett munkára:



- Ha az OFPRA nem hozott döntést a menedékjog iránti kérelemről;
- Ha fellebbezést nyújtottak be a Cour nationale du droit d'asile-hez (CNDA).

Munkavállalási engedély

1. Keressen egy munkáltatót, és kérje meg őket, hogy töltsenek ki egy iratot, beleértve:

- [Speciális űrlapon \(utasításokon\)](#) alapuló munkaszerződést (3 hónapnál hosszabb időtartamra kell kötni);
- [Céges dokumentumok](#)

2. Jelentést kell tenni a lakóhely osztályának prefektúrájának.

A prefektúra megadhatja vagy megtagadhatja a munkavállalási engedélyt (például, ha Franciaországban sok munkanélküli személy képes ellátni ezt a posztot). Elutasítás esetén a személy fellebbezheti ezt a döntést egy bíróság előtt: ehhez [fontos kapcsolatba lépni egy külföldiek védelmét szolgáló szövetséggel](#) vagy ügyvéddel. Miután a személy megkapta a munkavállalási engedélyt, megkezdheti a munkáltatót. Nem változtathatja meg a munkáltatót; a munkavállalási engedély csak azokra a munkaszerződésekre érvényes, amelyeket a prefektúrának bemutatott. A szerződés végén (határozott időre, ideiglenes munkára) vagy önkéntes elbocsátás esetén a személynek joga van:

- Regisztráljon a [Pôle emploi](#)-nál;
- A szakképzés előnyei lehetnek (részletekért vegye fel a kapcsolatot a Pôle emploi-val).

4-3 Család

Az OFPRA formájában a személynek meg kell adnia partnerének vagy házastársának a nevét, születési idejét és születési helyét, a házasságának időpontját, még akkor is, ha vallási házasságról volt szó. Meg kell adnia a gyermekek nevét, születési idejét és helyét.

Ha a személy menekült státuszt vagy kiegészítő védelmet kap, családtagjainak jogai vannak:

- Házastársa, élettársa vagy közjogi házastársa;
- Gyerekek, valamint a házastárs, a civil szakszervezeti partner vagy a közjogi házastárs gyermekei;
- Felmenők, ha a személy kiskorú és nem házas.

Ha a család egy másik országban található, akkor az illető kérheti „családi átcsoportosítást”, mint más külföldi állampolgárok. A feltételek szigorúak: 18 hónapnál hosszabb tartózkodási engedély birtoklása, stabil jövedelem (legalább minimálbér), megfelelő szállás.



A menedékkérőnek vagy menekültnek, akik Franciaországban élnek, jogában áll házasságot kötni (CJ házasság) és civil partnerséget aláírni (NP Pacs).

Függetlenül attól, hogy Ön menedékkérő vagy menekült, a gyermekeknek joguk van az iskolába beiratkozni, amelyek az Ön lakóhelyén találhatóak (3-16 év között).

További információkért lásd a GISTI útmutatóját.

4-4 Francia nyelvtanfolyamok

Minden bevándorlónak joga van francia nyelvtanfolyamokra járni. Szövetségek biztosítják őket, nagyon alacsony áron vagy ingyen. A párizsi egyesületek címei: <https://www.paris.fr/services-et-infos-pratiques/social-et-solidarites/droits-des-citoyens/apprendre-le-francais-a-paris-2959>

5. A Dublin III eljárás (áthaladás az Európai Unió másik tagállamán)

Ha bebizonyosodik, hogy a személy egy másik EU-országon átutazott, Dublinbeli eljárás alá vonják; ezután részt vesz egy személyes interjú a fordítóval. A prefektúrának részletes interjújelentést kell benyújtania neki.

Egy előnyben részesített információ az kérelmezőnek nem az egységes információról, hanem [egy Dublinról szóló információról \(A Brosúra\)](#), egy ["Dublin" -ről szóló cikkről \(B brosúra\)](#) és egy-egy [Eurodacról szabályozásra](#).

Ha Franciaország nem a menedékjog iránti kérelemért felelős állam, továbbra is lehetősége van a kérelem értékelésére (különösen a rendelet 17. cikke: diszkrecionális rendelkezések). Ezért kell a személynek megadnia a prefektúrának minden olyan információt, amely ösztönözheti a francia hatóságokat menedékjog iránti kérelmének értékelésére, például:

- Franciaországban korábban tartózkodási engedélyt vagy vízumot kapott;
- a családtagok legális jelenléte Franciaországban, akik menedékjogot kérnek vagy védettek;
- Rossz bánásmód, amelyet az a személy tapasztalt, amikor az EU-országban visszatért.

Ezen idő alatt a személynek:

- Nem lehet menedékjog iránti kérelmet benyújtani Franciaországban (az OFPRA-nál). A prefektúra különleges menedékjog iránti kérelem visszaigazolását nyújtja neki a „dublinoi eljárás” keretében;
- Ugyanazokkal a jogokkal rendelkezik, mint a többi menedékkérő (menedékkérő támogatása, betegség elleni védelem, gyermekek oktatása stb.), de nem a menedékkérők számára biztosított elhelyezési központban (Cada), hanem más típusú központban kerül elhelyezésre (2-2. adatlap).
- Az eljárás egy részében "őrizetbe" helyezhető el, és még fogvatartási központba is helyezhető, mielőtt a menedékjog iránti kérelemért felelős államba küldik. A fogva tartások egyre gyakoribbak,



főleg azért, mert 2018. március 20-án elfogadták azt a törvényt, amely legalizálja a fogva tartást a legtöbb ember számára a „dublini” eljárás során, figyelembe véve, hogy „elhanyagolható menekülési kockázat” áll fenn.

6. Kísérő nélküli külföldi kiskorúak

6-1 Támogatás igénylése

Az a személy kísérő nélküli külföldi kiskorúnak minősül, ha 18 évesnél fiatalabb, és nincs törvényes képviselője Franciaországban. Franciaország köteles a felnőttkorig (18 éves korig) megvédeni őt, még akkor is, ha a személy nem nyújtott be menedékkjog iránti kérelmet. A személynek joga van menedékkjog iránti kérelmet benyújtani. Azt javasoljuk azonban, hogy kezdje el azáltal, hogy gyermekvédelmi eljárást kér az [ASE](#)-től (szállás, iskoláztatás ...). Annak eldöntése érdekében, hogy felelősséget vállal-e a személyért, osztályának gyermekszociális segélyszolgálat (ASE) egy **interjú során ellenőrzi, hogy 18 évesnél fiatalabb-e, és valóban kíséretében-e Franciaországban:**

- A személynek ismertetnie kell a származási országából való utazását;
- Ha személyi igazolvánnyal rendelkezik, akkor megvizsgálják.

6-2 Kísérő nélküli kiskorú menedékkérelme

Az ASE segítségének igénylése nem akadályozza meg a menedékkérést. Az eljárás ugyanaz, mint egy felnőtténél. A kérelmet egy ad hoc gondnok (AAH) képviseli. Ez a személy képviseli az AS-t és segíti őt ebben a folyamatban. Az AAH nem feltétlenül rendelkezik széles körű menekültügyi ismeretekkel: az AS-nek segítséget kell kérnie az egyik szakszervezettől. A prefektúrának kapcsolatba kell lépnie az ügyésszeggel, hogy kérje meg az AAH-t az AS-től (még akkor is, ha segítséget kap az ASE-től).

A kérelem [gyorsított eljárásba](#) kerül, ha:

- „[biztonságos származási országból](#)” származik;
- Az újraértékelési kérelme nem elfogadható.

A kiskorú nem vonható be a „dublini” eljárásba. Franciaországnak akkor is ki kell értékelnie menedékkjog iránti kérelmét, ha már benyújtott olyan kérelmet, amelyre nem kapott választ, vagy ha ujjlenyomatot adott meg egy másik európai országban.

Kiskorúként a személy nem helyezhető el menedékkérők befogadó központjában (Cada), és nem kaphatja meg [a menedékkérők támogatását \(ADA\)](#). Kísérő nélküli kiskorúak csak az ASE-be fogadhatók.

7. Jogi segítségnyújtás menedékkérők és elimert menekültek számára



Hétfő (14 :00 – 17 :00)

10, rue Affre 75018 Paris (M° La chapelle)

Ezt a jogi segítségnyújtási szolgálatot önkéntes aktivisták és egyesületek hozzák létre (ADDE, ATMF, Dom'asile, ELENA, GISTI, La Cimade).

People are received according to the emergency of the situation : people in Dublin procedure and need to make an appeal, people who have a refusal from OFPRA or people who did not manage to register their request for asylum at the end of the Dublin procedure (6 month) (those considered to be "escaping").

The person can contact the associations from the list in annex. Ezt a jogi segítséget nyújtó szolgálatot önkéntes aktivisták és egyesületek hozzák létre

További információ:

<http://www.gisti.org/spip.php?article5229>

<https://guideasile.files.wordpress.com/2018/12/guide-en-7-12-2018-numerique.pdf>

A.2 Eljárások a többi bevándorló státusához

1. Eljárás

<http://w2eu.info/france.en/articles/france-legal.en.html>:

A kormány 2012. november 28-án közzétette egy rendezési [körlevelet](#). A múltban tettel ellentétben ez nem egyszeri kiigazítás (az emberek egy pillanatra jelentkezhettek, és akkor vége), ez a kör folyamatosan alkalmazandó. A személyek is benyújthatják a kérelmet hat, egy vagy több hónapon belül. Ez azért fontos, mert jobb várni, hogy megfeleljen a kritériumoknak.

A szabályozási kritériumok a következők: a franciaországi tartózkodás időtartama, a munka (ami azt jelenti, hogy bizonyítékkal rendelkezünk arról, hogy dolgoztunk), a magán- és a családi élet (gyermek az iskolában, házastársak jogi helyzetben, kivételes humanitárius körülmények), vagy Franciaországba érkeztek kiskorú, és 18 éves kort kap.

A körlevél a törvényben és az ítélkezési gyakorlatban meghatározott kritériumokra hivatkozik, és néhány javítást javasol. E fejlesztések ellenére ezek a kritériumok nagyon korlátozóak.

Vigyázni kell:

- Ez egy egyszerű körlevél, amelyet minden prefektúra választhat úgy, hogy saját maga alkalmazza, és a körlevél kritériumai nem használhatók fel arra, hogy megtámadják a prefektúra negatív határozatát a bíróságok előtt;
- Sokkal jobb akkor alkalmazni, ha a személy teljesíti az összes feltételt, mivel a negatív választ az OQTF (a francia terület elhagyásának kötelezettsége) kíséri.



Annak érdekében, hogy tanácsot kérjen, vagy hogy vegyen részt a szabályosítási eljárásban, a személyek kapcsolatba léphetnek egy támogató szervezettel: <http://w2eu.info/france.en/articles/france-contacts.en.html>.

2. Hosszútávú vízum

A migráns Franciaországba érkezését követő három hónapon belül a tartózkodási jogához kapcsolódó bizonyos számú eljárást be kell fejeznie:

- a Francia Bevándorlási és Integrációs Hivatalnál (OFII), ha tartózkodási engedéllyel (VLS-TS) egyenértékű tartózkodási vízumot kért.
- Az ön részlege prefektúrájánál egyéb hosszú távú tartózkodásra jogosító vízumok számára, amelyek meghatározzák:

VLS-TS (tartózkodási engedéllyel egyenértékű hosszú távú vízum) végrehajtására vonatkozó eljárások

Ezeket az eljárásokat az OFII-vel kell elvégezni. A VLS-TS nem érvényes tartózkodási engedély, kivéve, ha az OFII megerősítette. Ennek az eljárásnak a befejezéséhez a személynek azonnal meg kell érkeznie Franciaországba, mielőtt megérkezik Franciaországba, és el kell küldenie a szükséges dokumentumokat az OFII-hez (további információkért lásd itt: [Útmutató](#)). Amint az OFII megkapja ezeket a dokumentumokat, regisztrálja a fájlt, és (egy egyszerű levélben) igazolást küld, amely megerősíti, hogy a személy az iratot az úrlapon megadott címre benyújtotta.

A személyt ezután felhívják, hogy menjen az OFII-be, aki biztonságos matricát és dátumbélyegzőt helyez az útlevelebe. Ez a matrica megegyezik a tartózkodási engedéllyel a vízum érvényességi ideje alatt.

Az általa kapott tartózkodási engedélytől függően (beleértve a VLS-TS-t) republikánus integrációs szerződést kell aláírnia. Itt láthatja, ha szükséges-e aláírni a szerződést: <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F17048>

A VLS-TS kiadása nem engedélyezi automatikusan a személyek számára a munkát. Először regisztrálnia kell lakóhelyének prefektúrájában.

Eljárások a hosszú távú tartózkodásra jogosító vízum birtokában, amely tartalmazza a titre de séjour à solliciter nyilatkozatot („tartózkodási engedélyt kell kérelmezni”)

Az eljárásokat a lakóhely prefektúrájában kell elvégezni.

A személynek Franciaországba érkezésétől számított két hónapon belül be kell nyújtania tartózkodási engedély iránti kérelmét. Ha a személy Párizsban él, be kell jelentenie a rendőrségnek.



Mielőtt eljutna a prefektúrába, fontos, hogy keresse meg a személy lakóhelyének prefektúráját, különösen annak érdekében, hogy megtudja, milyen dokumentumokat kell bevinni. A találkozót online lehet elvégezni, amikor ez a szolgáltatás elérhetővé válik.

A prefektúrában történő kinevezésen személyesen kell részt venni, és rendelkeznie kell a igazoló dokumentumok eredeti példányával.

Miközben várja a kérelem feldolgozását, a prefektúra kiállítja a személynek tartózkodási engedély iránti kérelmét (legalább egy hónapig tart).

A nyugta kiállítása nem garantálja a prefektus által hozott döntést. Az általa kapott tartózkodási engedélytől függően (beleértve a VLS-TS-t) republikánus integrációs szerződést kell aláírnia az OFII-nál. Itt láthatja, hogy alá kell írnia a szerződést: <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F17048>

A kérelem feldolgozása után a személyt felhívják, hogy menjen a prefektúrába, hogy tájékozódjon a döntésről. Kedvező döntés esetén a személy tartózkodási engedélyt kap. A személy ezt követően adófizetési kötelezettséggel bélyegzővel fizet.

A VLS-TS kiadása nem engedélyezi automatikusan a személyek számára a munkát. Először regisztrálnia kell lakóhelyének prefektúrájában.

3. The Contrat d'intégration républicaine (integrációs szerződés) – CIR

Amint az OFII-vel vagy a prefektúrával a tartózkodási engedélyezési eljárás lezárult, **a menekülteket is érintik**, az embert felhívják, hogy jöjjön az OFII-hez személyes meghallgatásra.

Az interjú során el fogják kapni a republikánus integrációs szerződést. A szerződés aláírásával a személy kötelezettséget vállal arra, hogy személyre szabott integrációs folyamaton megy keresztül a francia társadalomba.

Ezt a szerződést egyéves időtartamra kötik a migráns / menekült és a prefektus által képviselt francia állam között. A személy jogokat kap, és be kell tartania a szabályokat és a kötelezettségeket is. Through this contract, the state provides the person with support for his/her settlement in order to facilitate her/his integration. This includes the following:

- Személyes interjú az OFII könyvvizsgálójával
- Polgári képzés (a Francia Köztársaság alapelvei és értékei, valamint a jogosultságokhoz és a foglalkoztatáshoz szükséges eljárások)
- Nyelvvizsga
- Nyelvtanulás (ha szükséges) - A tartózkodási engedélyhez a személynek el kell érnie a közös európai referenciakeret francia nyelvű A2 szintjét.



UNIT 2 Az eljárást követően

B.1 Lakhatás

1. Szociális lakhatás

Franciaországban alacsony jövedelmű embereknek szánt szociális lakások vannak (a jövedelem státuszát egy bizonyos küszöb határozza meg). A rendszeres bevándorlóknak joguk van kérni HLM (szociális vagy alacsony jövedelmű) lakhatást a városházában. Ezt a keresést annak a részlegnek a szociális lakhatási szervezetén keresztül lehet végezni, amelyben az ember élni kíván, vagy a városháza útján. annak a városnak a része, amelyben az ember élni kíván. A személynek csak egyszer kell kitöltenie ezt az űrlapot, még akkor is, ha egyszerre több településen keres szállást. A jelentkezés közvetlenül on-line módon is benyújtható. <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>

A kérelem regisztrációja nem jelenti azt, hogy az érintett személy állami lakhatást kapott.

A szociális lakások odaítéléséről egy bizottság dönt, az Ön pénzügyi lehetőségei és társadalmi helyzete alapján. A szociális ház megszerzésének várakozási ideje régióként nagymértékben változhat (több hét és több év között)

A magán szektor

A magánszállás megtalálható

- az ismert emberekön keresztül
- konzultációs hirdetések a sajtóban vagy sok speciális weboldalon
- ingatlanügynökség szolgáltatásainak igénybevétele

Az ügynökségi díjak általában egy hónap bérleti díjnak felelnek meg.

Lakhatási támogatás

Ha eleget teszünk bizonyos kritériumoknak, különösen a tartózkodási helyünk és a pénzügyi lehetőségeink szempontjából, akkor kaphatunk lakhatási támogatást, úgynevezett *Aide Personnalisée au Logement* vagy *elosztási kifizetést*, amelyet a Caisses d'allocations familiales (családi ellátások irodája) fizet. Ennek az ellátásnak a mértéke több szempont szerint változik, mint például a pénzügyi eszközök, a háztartásban élő emberek száma és a lakóhely. Többet tanulni:

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N339>

<http://www.caf.fr>



Ha az a személy dolgozik, hozzáférhet a „Résidence Hôtelière à Vocation Sociale” (RHVS) (szociális szállodalakások), a „Foyers de Jeunes Travailleurs” (FJT) (fiatal munkavállalók szállói - regisztráljon online) és a „Foyers de Travailleurs Migrants” (migráns munkavállalók szállói) felé

Krízis lakhatás

A sürgősségi szállodai szállást a 115 számon keresztül.

Elismert menekültek

A menekült státusának elfogadása után 6 hónapon belül a személy elveszíti a következő jogát: Szállás a CADA-ban és az ADA-hoz való jog. De az embernek, mint minden francia állampolgárnak, joga van:

[RSA](#) (jövedelemtámogatás)

[Carte Vitale](#) (egészségbiztosítási kártya)

[CAF](#) (családi támogatások)

A menekültek ugyanolyan hozzáféréssel rendelkeznek a házhoz, mint a franciák. Ha a személy a CADA-ban van, segítenek neki szálláslehetőségben és más eljárások elvégzésében. A menekültstátusz megszerzése után legfeljebb 6 hónapig maradhat ott. Szükséges azt is kérni, hogy lakóhellyel rendelkezzen egyesülettel vagy CCAS-sel, hogy rendelkezzen postai címmel az adminisztratív eljárásokhoz.

Sürgősségi szállás:

- CCAS (egyedülálló emberek)

- MDSI (megyei szolidaritási és beillesztési központ) (családok számára) és egyesületek.

Néhány egyesület, például az Welcome és a Singa, átmeneti szállást kínál családokban. Más szövetségeknek speciális lakhatási programjai vannak: a Forum Réfugiés (az „Accelair” program) és a France Terre d’Asile („Cap vers l’intégration” és „Reloref”).

Párizsi menekültügyi egyesület:

Emmaüs connect- Súly az on-line eljáráshoz (CAF stb.):

<https://emmaus-connect.org/paris>

Secours Catholique - elismert menekültek és menedékkérők számára(CEDRE):

<https://www.secours-catholique.org/le-cedre-un-centre-dentraide-dedie-aux-demandeurs-dasile-et-aux-refugies>

Association Asile (Asile-en-France)- elismert menekültek és menedékkérők számára.

http://asile-en-france.org/index.php?option=com_contact&view=contact&id=1&Itemid=155

Sciencespo elismert menekültek

<http://www.refugeehelp.fr/>

További párizsi szervezetek:

<https://www.paris.fr/aideauxrefugies>



Hasznos francia és európai információk menekültek számára: (CIEP- ENIC-NARIC)

<http://www.ciep.fr/en/enic-naric-page/useful-sources-for-refugees-in-france-and-europe>

További hasznos információkat találhat a menekültek orientálására Franciaországban:

[The Refugee's Guide \(Welcome Bordeaux association\)](#)

B.2 Munkavállalás és oktatás

1. Felsőoktatás

Az első lépés végrehajtása vagy tanulmányozása, ha a személynek diploma van, az érvényesítése. Az eljárás elvégezhető az érvényesítés szolgáltatásával összhangban [Enic- Naric](#).

A nyilvános francia egyetemen Franciaországban ingyenesen tanulhat. A személynek B2 szintűnek kell lennie ahhoz, hogy jelentkezhesen a felsőfokú végzettségre. Hasznos források további információkért:

https://www.reussirmavie.net/Etudiants-refugies-35-universites-lancent-une-formation-en-francais_a2726.html

<https://www.campusfrance.org/fr/system/files/medias/documents/2018-12/catalogue%20bonnes%20pratiques%20INHERE%20fr.pdf>

<https://www.univ-paris8.fr/Presentation-3921>

2. Munkavállalás

Munkavállalás megkönnyíti a francia társadalomba való beilleszkedést. Különböző lehetőségek vannak munkalehetőség megtalálására

- Fizetett foglalkoztatás: állandó vagy határozott időre szóló szerződés, vagy ideiglenes munkaerő-regisztrációval történő regisztráció (ideiglenes foglalkoztatási ajánlatok, amelyek megfelelnek a munkaadók egyszeri igényeinek).
- Önfoglalkoztatás: hozzon létre saját vállalatát vagy vállalkozását

A munkavállaláshoz szükséges eljárások elvégzése a személy felelőssége. Kapcsolatba léphet:

- személyes hálózat (család, barátok, ismerősök)
- Álláskeresők szervezete, amely segíthet a karrier célok meghatározásában, új kapcsolatfelvételben stb.
- [Pôle Emploi](#), a nemzeti foglalkoztatási ügynökség, amelynek feladata a munkát vagy oktatást kereső emberek támogatása, tájékoztatása és irányítása. A Pôle Emploi-nál csak online regisztrálni lehet, vagy a 3949-es telefonszámon, vagy a legközelebbi Pôle emploi-fiókba látogatva.
- [Mission locale](#) ügynökség a (kevesebb mint 26 éves) fiatalok számára.



- [Cap emploi](#), ha a személy fogyatékossgal rendelkezik.

Álláskeresés előtt el kell készítenie a dokumentumokat, amelyekre szüksége lehet: önéletrajz (CV), kísérőlevél, végzettségi bizonyítványok és korábbi munkáltatók által tett ajánlások stb.

Saját cég létrehozásához az a személy támogatást kérhet azoktól a szervezetektől, amelyek tanácsot adhatnak és irányíthatnak:

<https://www.afecreation.fr>

<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/N16147>

<http://www.pole-emploi.fr/candidat/je-cree-mon-entreprise-@/index.jsp?id=77360>

***Elismert menekültek**

Jogállásuk megszerzése után a menekülteknek és az alternatív védelemben részesülőknek ugyanolyan joguk van a munkához és a szakképzéshez, mint a franciákhoz. Az egészségügyi szakembereknek kapcsolatba kell lépniük az ARS-szel („Agence Régionale de Santé”) és konzultálniuk kell az engedélyezési eljárásokkal (<http://www.cng.sante.fr/-Procedure-d-Autorisation-d-.html>).

B.3 Egészség

A „Assurance maladie” tagja kötelező minden ember számára, aki rendszeresen és folyamatosan dolgozik Franciaországban. Tagjává válásához a személynek a lakóhelyének caisse primaire d'assurance maladie (helyi egészségbiztosítási irodája) irodájába kell mennie (függetlenül attól, hogy alkalmazott-e munkavállaló, vagy soha Franciaországban dolgozott). A kiskorúakat általában a szüleiknél biztosítják. A személynek az Ön helyzetével összhangban egészségbiztosítási rendszert kell kinevezni. Az univerzális egészségvédelem (PUMA - protection universelle maladie) garantálja az ellátáshoz való jogot és a személyes egészségügyi költségek fedezését mindenkinek, aki egész életében Franciaországban dolgozik vagy tartózkodik.

A személy ezután megkapja a regisztrációs számot. Ez a szám előfeltétele a carte vitale megszerzésének. Ez az intelligens kártya tartalmazza az orvosi ellátáshoz szükséges adminisztratív információkat. Az orvos, kórház vagy gyógyszerár által kiállított orvosi igazolás díjköteles. Az egészségügyi költségeket részben a társadalombiztosítás vagy egy kiegészítő egészségbiztosítási terv fedezheti. Fontos, hogy ellenőrizze a kezelőtől a díjakat és a visszatérítési arányokat.

A személy előfizethet kiegészítő magán egészségbiztosításra, amely fedezi azokat a költségeket (vagy azok egy részét) (gyógyszerek, gyógyszerek, kórházi ápolás, ápolás), amelyeket a Assurance maladie nem térít meg. Ez az eljárás nem kötelező, de ajánlott.

A kiegészítő egészségbiztosítás igénybevételéhez a személynek már tagjának kell lennie a biztosítási biztosítási rendellenességnek. Pénzügyi lehetőségektől függően a személy költségeinek csökkentése



érdekében díjmentesen kiegészítő fedezetet kaphat (francia nyelven CMU-c néven hivatkozhatunk) vagy kiegészítő egészségbiztosítás fizetésére (franciaul ACS néven hivatkozunk). .

Toábbi információ:<http://www.ameli.fr/assures/votre-caisse/index.php>

B.4 Francia nyelvtanfolyam

Minden bevándorlónak joga van francia nyelvtanfolyamokra járni. Szövetségek biztosítják őket, nagyon alacsony áron vagy ingyen. A párizsi egyesületek címei: <https://www.paris.fr/services-et-infos-pratiques/social-et-solidarites/droits-des-citoyens/apprendre-le-francais-a-paris-2959>

*** Az adminisztráció minden segítsége esetén (az adminisztrációs levél írása, az okmányok kitöltése stb.) A személy kapcsolatba léphet az irodalmi írókkal, akik önkéntesen működnek az egyesületekben, a könyvtárban stb

További hasznos információk a franciaországi életről:

<https://www.immigration.interieur.gouv.fr/Accueil-et-accompagnement/Le-livret-d-information-Venir-vivre-en-France>

RÖVIDÍTÉSEK

ADA – (Allocation pour Demandeur d’Asile)

A menedékkérők számára nyújtott támogatás pénzügyi támogatás, amelyet felnőtteknek lehet nyújtani, akik birtokában vannak menedékkérők igazolása.

AME – (Aide Médicale d’Etat)

Állami orvosi támogatás, amely lehetővé teszi a szabálytalan helyzetben lévő külföldiek számára az egészségügyi ellátáshoz való szabad hozzáférést.

ASE – (Aide Sociale à l’Enfance)

Gyermejkölési szolgáltatások a kísérő nélküli külföldi kiskorúak befogadására és védelmére Franciaországban.

CAES – (Centres d’accueil et d’examen des situations)

A gondozási és helyzetelemző központok ideiglenes szálláshelyek a menedékkérők számára. Ezek lehetővé teszik a rászorulóknak számára menedékhely megtalálását Franciaországban mindenütt, közigazgatási státusuk szerint.

CADA – (Centre d’accueil des demandeurs d’asile)

A Menedékkérők Gondozási Központjai a menedékkérők elszállásolási központjai, amelyek társadalmi és jogi támogatást nyújtanak.

CAO – (Centre d’Accueil et d’Orientation)

A Gondozási és Orientációs Központ a menedékkérők elszállásolási központja

PUMA – (Protection Universelle Maladie)

Az Univerzális Egészségügyi Védelem (korábbi nevén CMU - Universal Healthcare Coverage) lehetővé teszi a tartózkodási engedéllyel rendelkező személyek számára az egészségügyi ellátáshoz való ingyenes hozzáférést.



CNDA – (Cour National du Droit d’Asile)

A Nemzeti Menekültügyi Bíróság olyan bíróság, amely lehetővé teszi az OFPRA határozatának fellebbezését.

CPAM – (Caisse Primaire d’Assurance Maladie)

A helyi egészségügyi biztosítási hivatal biztosítja az egészségügyi költségek visszatérítését.

DEMIE- (Dispositif d’Évaluation des Mineurs Isolés étrangers)

A külföldi kísérő nélküli kiskorúak értékelési eszközeit a Vöröskereszt kezeli. Biztosítja a fiatal külföldiek gondozását, értékelését és tájékozódását. Feladatuk az, hogy meghatározzák, valóban kiskorúak-e, és ha gyermekeik számára joguk van-e profitálni a menedékből.

GUDA – (Guichet unique en charge de l’accueil des primo-arrivants)

Az újoncok gondozásáért felelős egyedi számláló egy olyan hely, ahol összegyűjtik a prefektúra és az OFII szolgáltatásait. A prefektúrának regisztrálnia kell a menekültügyi kérelmet. Az OFII megkapja az egyént egy interjúra, menedéket és juttatást nyújthat a menedékkérők számára, valamint elősegítheti a menekültek beilleszkedését és a visszatérési támogatást.

OFII –A francia bevándorlási és integrációs hivatal

OFPRA – (Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides)

Az újoncok gondozásáért felelős egyedi számláló egy helyen, ahol összegyűjtik egy prefektúrát és az OFII szolgáltatást. A prefektúrának regisztrálnia kell a menekültügyi igénylőnek. Az OFII megkapja az egyén belső interjúját, a menedéket és a juttatást a menedékkérők számára, valamint az elősegítheti a menekültek beilleszkedését és egy visszatérési támogatást.

OQTF – (Obligation de quitter le territoire français)

Az ország elhagyásának kötelezettsége egy külföldi kitoloncolási adminisztratív intézkedés. A tartózkodási engedély megtagadása vagy a szabálytalan tartózkodás esetén arra kötelezi Önt, hogy 30 napos határidőn belül saját lehetőségeivel távozzon Franciaországból. Néhány korlátozottabb esetben nincs határidő. A fellebbezés mindig lehetséges.

PASS – (Permanences d’accès aux soins de santé)

Az egészségügyi ellátás állandó hozzáférése olyan hely, amely minden kórházban elérhető, és amely ingyenes orvosi konzultációt is biztosíthat, még illegális külföldiek számára is.

RSA – (Revenu de solidarité active)

Az aktív szolidaritási bevétel pénzügyi támogatás. Ennek megszerzéséhez munkát kell keresnie.

SPADA – (formerly PADA) Structure de Pré-Accueil des Demandeurs d’Asile) A menedékkérők előgondozásának felépítése, amely üdvözi a menedékkérőket a GUDA-hoz való átjutás előtt, és támogatja őket adminisztratív eljárásaiban (OFPRA nyilvántartás).

DEFINÍCIÓK

Elismert menekült

A menekültek fegyveres konfliktusok vagy üldöztetés elől menekülnek. Az UNHCR szerint 2014 végén világszerte 19,5 millió volt. Helyzetük annyira veszélyes, hogy átlépik a nemzeti határokat, hogy biztonságot szerezzenek a közeli országokban, és menekültté válnak, akiknek államok és segélyszervezetek segítségére lehetnek képesek. Ennek fontos része, hogy a menekülteket a nemzetközi jog, különösen az 1951. évi menekültügyi egyezmény véd

Menedékkérők

A menedékkérő olyan személy, aki állítja, hogy menekült, de akinek a kérelmét nem értékelték ki. Ez a személy menedékjogot kért volna azon az alapon, hogy hazatérése faj, vallás, nemzetiség vagy politikai meggyőződés miatt üldöztetést eredményezne.

Valaki menedékkérő mindaddig, amíg kérelmük folyamatban van. Tehát nem minden menedékkérőt elismernek menekültként, de kezdetben minden menekült menedékkérő



Migráns

A migráns nemzetközileg elfogadott jogi meghatározása nincs. Mint a legtöbb ügynökség és szervezet megérti a bevándorlókat olyan származási országukon kívül tartózkodó emberekként, akik nem menedékkérők vagy menekültek. Egyes bevándorlók például azért hagyják el országukat, mert tanulni akarnak vagy családdhoz csatlakozni akarnak. Mások úgy érzik, hogy el kell hagyniuk a szegénység, a politikai nyugtalanság, a csoportos erőszak, a természeti katasztrófák vagy más súlyos körülmények miatt.

Sok ember nem felel meg a menekült jogi meghatározásának, ám ennek ellenére veszélyben lehetnek, ha hazamegy. Fontos megérteni, hogy csak azért, mert a bevándorlók nem menekülnek üldöztetéstől, továbbra is jogosultak arra, hogy valamennyi emberi jogukat védelemben részesítsék és tiszteletben tartsák, függetlenül attól, hogy milyen helyzetben vannak abban az országban, ahová költöztek. A kormányoknak meg kell védeniük az összes bevándorlót a rasszista és idegengyűlölő erőszak, a kizsákmányolás és a kényszermunka ellen. A bevándorlókat soha nem szabad letartóztatni vagy arra kényszeríteni, hogy jogos ok nélkül visszatérjenek országukba.

További információ:

<https://www.habitatforhumanity.org.uk/blog/2016/09/refugees-asylum-seekers-migrants-crucial-difference/>

<https://www.amnesty.org/en/what-we-do/refugees-asylum-seekers-and-migrants/>

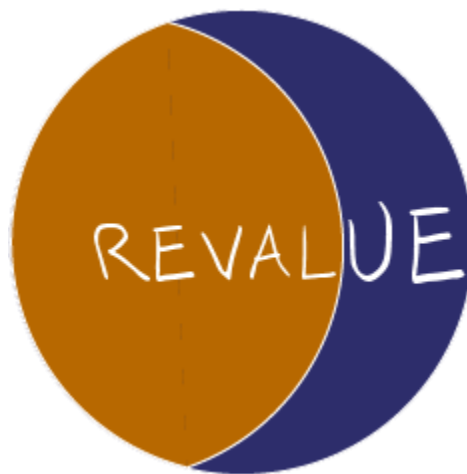
<https://lejournel.cnrs.fr/articles/migrant-refugie-quelles-differences>

<https://www.unhcr.org/news/latest/2016/7/55df0e556/unhcr-viewpoint-refugee-migrant-right.html>



1.modul

JOGSZABÁLYOK ÉS ADMINISZTRATÍV ELJÁRÁSOK. (MAGYARORSZÁG)





Jövőkerék

Tartalom

1	Bevezető	68
2	A menekültügyi eljárás és a nemzetközi védelmi státuszok	68
3	Juttatások, egészségügyi ellátás	71
3.1	Menedékkérők ellátása – a hivatalos, jogszabályokban rögzített állapot	71
3.2	Támogatások menekültek – oltalmazottak számára (a státusz megkapása után)	72
3.3	Jogi segítségnyújtás	73
4	Személyes alapokmányok	73
5	Oktatás	73
6	Lakhatás, lakcím	74
7	Munka	74
8	Magyar állampolgárság	74
9	Családegyesítés	75
10	MELLÉKLETEK	76
10.1	Vonatkozó jogszabályok:	76
10.2	Szervezetek	77

Bevezető

A Magyarországon élő migránsok mindennapi életük során gyakran kerülnek nehéz helyzetekbe: nyelvi nehézségek, lakhatás megoldása, munkahelykeresés, az orvosi ellátás nehézségei. Az ügyeik intézését még inkább megnehezíti, hogy számtalan olyan speciális szabály, előírás vonatkozik rájuk, amelyekkel a velük kapcsolatba kerülő szakemberek, ügyintézők, állami intézmények munkatársai nem találkoztak még munkájuk során. A jelen kiadvány célja, hogy útmutatóul szolgáljon a migránsok egy szűkebb csoportjának, a menedékkérőkkel és a Magyarországon elismert menekült és oltalmazott státuszú személyekkel találkozó szakembereknek, segítőknek.

Ez a kiadvány a 2018 decemberében hatályos jogszabályok alapján készült el, ezért fontos, hogy használata során figyelembe vegyék az esetleges jogszabályi változásokat. Ebben segítenek a kiadványban található egyes hivatkozások is, illetve a kiadvány mellékletében található jogszabálygyűjtemény, és szervezetek listája is.

A kiadvány a REVALUE projekt keretében készült. Az Erasmus+ által támogatott ReVALUE projektünk célja a migránsok munkapiaci integrációjának segítése. A projekt célcsoportja a nemrégiben Európába érkezett menekültek/kiehegyező védelemben részesülők és menedékkérők.

A projektben hét Európai Unióban működő szervezettel (székhelyek: Olaszország, Franciaország, Németország, Nagy-Britannia és Magyarország) partnerségben az alábbi feladatokat megvalósítására kerül sor:

1. a célcsoport formális, nem formális és informális ismereteinek, kompetenciáinak és készségeinek felmérése a migránsok készségeinek értékelésére szolgáló módszertan kidolgozása és alkalmazása;
2. új, magasan képzett készségek átruházása a célcsoport tagjai számára személyre szabott, a speciális igényeikhez illeszkedő tréningen keresztül, "migráns szolgáltatók" és "szociális vállalkozás menedzsere" címmel;
3. gyakornoki program kidolgozásával és megvalósításával gyakorlati tapasztalatot biztosítunk a célcsoport tagjai számára.

A menekültügyi eljárás és a nemzetközi védelmi státuszok

A menekültügyi eljárás célja annak megállapítása, hogy a menedékkérelmet előterjesztő személy jogosult-e a menekült-, oltalmazotti, vagy menedékes státuszra, esetében a visszaküldés tilalma fennáll-e, visszaküldés tilalmának fenn nem állása esetén kiutasítható, illetve kitoloncolható-e, valamint a dublini átadás keretében átadható-e.

A menekültügyi eljárás időtartama: 60 nap, mely időtartam alatt sor kerül személyes meghallgatásra. A hatóságnak lehetősége van a kérelmet ún. gyorsított eljárásban, 15 napon belül elbírálni.

Abban az esetben, ha felmerül annak a lehetősége, hogy más EU-tagállam a felelős adott kérelem elbírálására, az eljárás felfüggesztésre kerül addig, amíg az EU-tagállam társszerve nem válaszol. Ennek hossza a külföldi társszervek együttműködésétől függ, és akár hónapokig is tarthat.

A menekültügyi eljárás hivatalosan tolmács segítségével történik. A meghallgatáson a menedékkérő nyilatkozik menekülése okairól, Magyarországra érkezésének körülményeiről, és a rendelkezésére álló, a kérelmét alátámasztó és még elő nem terjesztett bizonyítékait a hatóságnak át kell adnia. A menedékkérőnek el kell mondania miért kényszerült hazája elhagyására, mivel indokolja menedékjogi kérelmét, ki kell fejtenie üldöztetésének részleteit, s hogy milyen okok akadályozzák abban, hogy származási országába visszatérhessen.

A menekültügyi hatóság a menekültügyi eljárás lefolytatása, illetve a dublini átadás biztosítása céljából menekültügyi őrizetbe veheti a menedékkérőt.



Magyarországon 2017. március 28-a óta kizárólag a tranzitónában lehet menedékkérelmet benyújtani, és a kérelem elbírálásnak teljes időtartamát a kérelmezők – a 14 év alatti kíséző nélkül érkező gyermekek kivételével – őrizetben töltik. Jelenleg két tranzitóna működik, Röszkén és Tompán.

A menekültügyi eljárásban az alábbi döntések hozhatók:

- Menekültként elismerés
- Oltalmazottként elismerés
- Menedékesként elismerés
- Befogadotti státusz, ami egy speciális engedély: ideiglenesen Magyarországon maradhat
- A kérelem teljes elutasítása
- Az eljárás megszüntetése

MENEKÜLT: Az a személy lehet menekült, aki faji, illetőleg vallási okok, nemzetiségi- vagy meghatározott társadalmi csoporthoz tartozása, avagy politikai meggyőződése miatt hazájában üldöztetést szenvedett el, vagy ilyen üldöztetéstől megalapozottan fél, jelenleg Magyarország területén tartózkodik és menekültstátusz iránti kérelmet terjesztett elő.¹

A család egységének biztosítása érdekében – ha elismerést kizáró ok nem áll fenn – kérelemre menekültként kerül elismerésre a menekült családtagja: ázastársa, ha a családi kapcsolat már Magyarországra érkezésüket megelőzően fennállt; kiskorú gyermeke; kiskorú gyermek esetén szülője; valamint a menekült Magyarországon született gyermeke.

A menekültügyi hatóság a menekültkénti elismerés feltételeinek fennállását az elismerést követően legalább háromévente felülvizsgálni köteles. A menekült személyt – a választójog és a magyar állampolgárságot feltételként megszabó munkakörök kivételével, valamint ha jogszabály kifejezetten eltérően nem rendelkezik – ugyanazok a jogok illetik meg és ugyanazok a kötelezettségek terhelik, mint a magyar állampolgárokat. Az elismert menekült személyazonosító igazolvánnyal, lakcímkártyával, adó és társadalombiztosítási azonosító jelet tartalmazó igazolvánnyal, valamint ún. úti okmánnyal rendelkezik. A menekültek és oltalmazott számára igényelhető úti okmány nem azonos a magyar állampolgárok útlevelével.²

A menekültek munkavállalása Magyarországon a magyar állampolgárokéval megegyező módon történik, azaz nem szükséges pl. munkavállalási engedély megszerzése. Munkavállalásuk bejelentéshez kötött³, melyet írásban, postai úton tehet meg a munkáltató foglalkoztatás helye szerint illetékes járási hivatalnak. A bejelentésnek költségvonzata nincs és a bejelentéssel egyidőben megkezdődhet a munkavállalás.⁴

A menekült státuszú személyeknek joga van a családegyesítéshez valamint a magyar állampolgárságról szóló törvény értelmében kedvezményes feltételekkel – három év állandó bejelentett, megszakítás nélküli magyarországi lakcím megléte esetén – kérhetik honosításukat.

¹ Az Alaptörvény XIV. cikk (4) értelmében: Magyarország - ha sem származási országuk, sem más ország nem nyújt védelmet - kérelemre menedékjogot biztosít azoknak a nem magyar állampolgároknak, akiket hazájukban vagy a szokásos tartózkodási helyük szerinti országban faji, nemzetihovatartozásuk, meghatározott társadalmi csoporthoz tartozásuk, vallási, illetve politikai meggyőződésük miatt üldöznek, vagy a közvetlen üldöztetéstől való félelmük megalapozott.

² Igénylésének módja: http://www.bmbah.hu/index.php?option=com_k2&view=item&id=333:ketnyelvu-uti-okmanyok-kiallitasa&Itemid=1086&lang=hu

³ 445/2013. (XI. 28.) Korm. rendelet 16§ (1) bekezdés b) pont

⁴ A bejelentés tartalmáról bővebben itt olvashat:

https://nfsz.munka.hu/Munkaadoknak/Lapok/munkaadoknak_szolgaltatasok/content/ma_szolg_tajek_kulfoldiek_mo_munkavallalas.aspx

OLTALMAZOTT: Oltalmazottként kiegészítő védelemben részesülhet az a személy, aki ugyan nem felelt meg a menekültkénti elismerés feltételeinek, de fennáll annak a veszélye, hogy származási országába történő visszatérése esetén őt súlyos sérelem érné, és nem tudja, vagy az e veszélytől való félelmében nem kívánja hazája védelmét igénybe venni.

A család egységének biztosítása céljából – ha nem áll fenn kizáró ok – kérelmére oltalmazottként kell elismerni a fentiek alapján oltalmazottként elismert külföldi családtagját is, amennyiben az elismerés iránt közös kérelmet nyújtottak be, vagy a családtag az elismerés iránti kérelmet az oltalmazottként elismert külföldi hozzájárulásával, az őt oltalmazottként elismerő határozat meghozatala előtt nyújtotta be. Ezen felül, ha az oltalmazottként elismert külföldinek Magyarország területén gyereke születik, kérelmére a gyermeket oltalmazottként kell elismerni.

Az oltalmazotti státuszt a menekültügyi hatóság hivatalból legalább háromévente felülvizsgálni köteles.

Az oltalmazott státuszú személyt a menekültek jogai illetik meg és kötelezettségei terhelik. Kivételt képez, hogy választójoggal nem rendelkezik, valamint nem illetik meg a menekültekre vonatkozó kedvezményes honosítási vagy családegyesítési feltételek. Az oltalmazott személyazonosító igazolvánnyal, lakcímkártyával, adó és társadalombiztosítási azonosító jelet tartalmazó igazolvánnyal, valamint ún. úti okmánnyal rendelkezik, mely okmány formájában eltér a menekültek részére kiállított úti okmánytól.⁵

Munkavállalásuk Magyarországon a magyar állampolgárokéval megegyező módon történik a fentebb leírt bejelentési kötelezettség teljesítésével.

MENEDÉKES: A tájékoztató megírásakor (2018) hazánkban nincs ilyen jogállású személy. Menedékes státuszra, vagyis ideiglenes védelemben való részesítésre a hazájukat tömegesen elhagyó csoportok esetében az Európai Unió Tanácsa vagy Magyarország kormányának döntése alapján kerülhet sor. A Kormány menedékesként ideiglenes védelemben részesíti azt a személyt, aki a területére tömegesen menekülők olyan csoportjába tartozik, aki hazájából fegyveres konfliktus, polgárháború, etnikai összecsapás, illetve az emberi jogok általános, módszeres, durva megsértése – így különösen kínzás, kegyetlen, embertelen vagy megalázó bánásmód miatt kényszerült elmenekülni. A menekült és a menedékes státuszok között időbeli különbség van, mivel amíg a menedékes státusz csak az országgyűlés által megjelölt időpontig – egy év, mely időtartam meghosszabbítható - áll fenn, addig a menekültstátusz a magyar állampolgárság megszerzésével vagy a menekültstátusz visszavonásával szűnik meg.

A menedékes személyek jogosultak személyazonosító igazoló okmányra, egyszeri kiutazásra és visszatérésre jogosító úti okmányra, ha származási országa érvényes úti okmányával nem rendelkezik.

Munkavállalásuk Magyarországon a magyar állampolgárokéval megegyező módon történik a fentebb leírt bejelentési kötelezettség teljesítésével.⁶

A szociális törvény hatálya nem terjed ki a menedékes személyekre.

BEFOGADOTT: Az Alaptörvény XIV. cikk (3) bekezdésének értelmében „*Senki nem utasítható ki olyan államba, vagy nem adható ki olyan államnak, ahol az a veszély fenyegeti, hogy halálra ítélik, kínozzák vagy más embertelen bánásmódnak, büntetésnek vetik alá*”⁷. Magyarország befogadottként védelemben részesíti azt a személyt, aki nem felel meg a menekültként vagy oltalmazottként való elismerés feltételeinek, de fennáll annak a veszélye, hogy származási országába történő visszatérése esetén faji, illetve vallási okok, nemzeti hovatartozása, meghatározott társadalmi csoporthoz tartozása, vagy politikai meggyőződése miatt üldöztetés veszélyének vagy az Alaptörvény XIV. cikk (3) bekezdésében meghatározott magatartásnak lenne kitéve, és nincs olyan biztonságos harmadik ország, amely befogadja.

A befogadottkénti elismerés feltételeinek fennállását a menekültügyi hatóság évente köteles felülvizsgálni. Humanitárius célú tartózkodási engedély kerül részükre kiállításra, melynek érvényessége egy év.

⁵ A menekültek és oltalmazott számára igényelhető úti okmány nem azonos a magyar állampolgárok útlevelével. Igénylésének módja: http://www.bmbah.hu/index.php?option=com_k2&view=item&id=333:ketnyelvu-uti-okmanyok-kiallitasa&Itemid=1086&lang=hu

⁶1991. évi IV. törvény 2§(2) bekezdés.

⁷Magyarország Alaptörvénye.

A szociális törvény hatálya nem terjed ki a befogadott személyekre, míg a gyermekvédelmi törvényé igen. Amennyiben a befogadott személy nem áll társadalombiztosítási jogviszonyban, betegsége esetén térítésmentesen jogosult háziorvosi ellátásra, továbbá az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 142. § (2) bekezdésében és (3) bekezdésébenke) és(i) pontjában meghatározott ellátásokra.

Munkavállalásuk munkavállalási engedéllyel lehetséges, ugyanakkor nem szükséges a munkaerőpiaci helyzet vizsgálata, amennyiben foglalkoztatásukat a menekültügyi hatóság humanitárius szempontból támogatja.⁸

Nem tartozik a menedékjogi törvény hatálya alá, de segítő szakemberek mindennapi munkájuk során találkozhatnak hontalan személlyel.

HONTALAN: Hontalan az a személy, akit saját joga szerint egyetlen állam sem ismer el állampolgárának.⁹ Amennyiben valakinek magyarországi tartózkodási jogcíme hontalan, úgy az idegenrendészeti hatóság által kiállított humanitárius célú tartózkodási engedéllyel rendelkezik. Hontalanként való elismerés feltételeiről bővebben [itt olvashat](#).¹⁰ Munkavállalása a külföldiekre vonatkozó általános szabályok szerint történik az ún. összevont engedélyezési eljárás keretében. Az eljárás menetéről [itt olvashat](#).¹¹ Ugyanakkor lehet valaki elismert menekült és hontalan állampolgár és esetében az elismert menekültekre vonatkozó szabályozást kell alkalmazni.

Juttatások, egészségügyi ellátás

Menedékkérők ellátása – a hivatalos, jogszabályokban rögzített állapot¹²

Az elismerését kérő külföldi egészségének megfelelő és alapszükségeit kielégítő életszínvonalat biztosító feltételek megteremtése állami feladat. A magyar állam ezzel összefüggő feladatait alapvetően a Bevándorlási és Menekültügyi Hivatalon keresztül látja el.

A menedékkérőt az alábbi ellátások és támogatások illetik meg rászorultsága, illetve egyéni élethelyzete függvényében¹³:

- A befogadás anyagi feltételeinek biztosítása, ennek körében
 - befogadó állomáson nyújtott elhelyezés és ellátás: szállást, napi háromszori étkezést (vagy ennek megfelelő értékű étkezési hozzájárulást), valamint személyes használatra étkező- és tisztálkodási eszközöket (vagy ennek megfelelő értékű higiénés hozzájárulást) és szükség szerint ruházatot biztosítanak. Valamint az menekültügyi eljárás alatt a befogadó állomás területén történő munkavégzés keretében munkalehetőséget biztosíthat, melynek keretében meghatározott feladatköröket láthat el, havonta legfeljebb az öregségi teljes nyugdíj legkisebb összege 85%-ának megfelelő juttatásban részesülhet (24.225 Ft) A munkavállalás lehetősége a tranzitzőnában nem elérhető.

⁸ 445/2013. (XI. 28.) Korm. rendelet 11§

⁹ 2007. évi II. törvény

¹⁰ http://www.bmbah.hu/index.php?option=com_k2&view=item&id=439:hontalankent-valo-elismeres&Itemid=1184&lang=hu

¹¹ http://www.bmbah.hu/index.php?option=com_k2&view=item&id=437:osszevont-kerelmezesi-eljaras&Itemid=1182&lang=hu

¹² Bővebben: 2007. évi LXXX. törvény a menedékjogról valamint a 301/2007. (XI. 9.) Korm. rendelet a menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény végrehajtásáról

¹³ 301/2007. (XI. 9.) Korm. rendelet 18§



- utazási kedvezmények igénybevétele: meghatározott célból közforgalmi személyszállítást végző szolgáltatóknál („MÁV”, „Volán” társaságok) utazási kedvezményt vehet igénybe.
- köztemetés költségeinek viselése.
- Egészségügyi ellátás¹⁴: Amennyiben az elismerését kérő nem áll társadalombiztosítási jogviszonyban és szociálisan rászorult, meghatározott egészségügyi szolgáltatásokra térítésmentesen jogosult. A térítésmentes szolgáltatások körébe az alábbi egészségügyi szolgáltatások tartoznak:
 - Háziorvosi ellátás;
 - Életkorhoz kötött kötelező védőoltások;
 - Sürgős szükség esetén igénybe vett járóbeteg-szakellátás;
 - Sürgős szükség esetén igénybe vett fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás;
 - A betegségből való gyógyulásig, illetve az állapot stabilizálódásáig szükséges vizsgálatok és gyógykezelés, gyógyászati segédeszközök;
 - Betegszállítás, ha indokolt;
 - Sürgősségi fogászati ellátás;
 - Terhes gondozás és szülészeti ellátás;
 - A „közgyógyellátásra jogosultak” részére térítésmentesen, vagy 90%-os vagy 100%-os társadalombiztosítási támogatással rendelhető gyógyszer, gyógyászati segédeszköz és kötszer.
- Oktatási-nevelési költségek megtérítése: Annak érdekében, hogy a kérelmező jogállású gyermekek életkoruknak megfelelő intézményes oktatása és nevelése biztosított legyen, a menekültügyi hatóság a befogadó intézményben való tartózkodás ideje alatt a kérelmező gyermekek közoktatásban való részvételének költségét (utiköltség, étkezés, kollégiumi elhelyezés díja) átvállalja.
- Pénzbeli támogatások, ennek körében
 - az ország végleges elhagyásának támogatása.

A fenti ellátások és támogatások meghatározott esetekben korlátozhatóak vagy megvonhatóak. Ha utólag bebizonyosodik, hogy az elismerését kérő rendelkezett a befogadás anyagi feltételeivel, illetve az egészségügyi ellátás fedezetével - azaz ellátásáról saját maga is képes lett volna gondoskodni - a menekültügyi hatóság elrendelheti az elismerését kérő számára a költségek visszatérítését.

Támogatások menekültek – oltalmazottak számára (a státusz megkapása után)

A menekült-, valamint az oltalmazott státusszal rendelkező külföldiek nemzetközi védelme egyúttal azt is jelenti, hogy a magyar állampolgárokéhoz hasonló jogokat kell biztosítani számukra, illetve kötelezettségekkel terheli őket.

A magyar állampolgárokkal azonos módon férhetnek hozzá szociális és családtámogatási ellátásokhoz és oktatáshoz, valamint bizonyos kivétellel az egészségügyi szolgáltatásokhoz.

2016. június 1. óta a magyar állam nem biztosít semmilyen integrációs támogatást az elismert menekülteknek és oltalmazottaknak azon kívül, hogy 30 napig tartózkodhatnak a Vámosszabadi Befogadó Állomáson. Integrációs szolgáltatásokat az állami segítségnyújtás megszűnését követően kizárólag civil és egyházi szervezetek biztosítanak. Ennek fő forrását eddig az Európai Unió Menekültügyi, Migrációs és Integrációs Alapjának nemzeti allokációja biztosította. 2018 januárjában ugyanakkor a kormány visszavonta az új ciklusra vonatkozó pályázati kiírást, aminek következményeként a jelenlegi támogatási ciklus végét követően, azaz 2018. június 30-a után több hiánypótló integrációs szolgáltatás megszűnt vagy elérhetősége korlátozódott.

A menekültek és oltalmazottak rászorultságuk esetén¹⁵ státuszuk megszerzésétől számított legfeljebb 30 napig jogosultak a Vámosszabadiban lévő befogadó állomáson való tartózkodásra. Ekkor kezdődik meg a

¹⁴ Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő honlapján található tájékoztató elérhető:

http://www.oep.hu/friss_kozlemenyek/kozlemeny_menekultek_egeszsegugyi_ellatasa.html

¹⁵ 301/2007. (XI. 9.) Korm. rendelet 39§ (1) bekezdés

személyes alapokmányok (személyazonosító igazolvány, lakcímkártya, adókártya, TAJ kártya) megigénylése. Az idő rövidsége miatt azonban előfordulhat, hogy még nem minden okmány áll rendelkezésre. Ez alatt az egy hónap alatt a menedékkérőkhöz hasonlóan jogosultak továbbá:

- utazási kedvezmények igénybevételére
- az oktatási-nevelési költségek megtérítésére,
- az ország végleges elhagyásának támogatására, valamint

Ha a menekült vagy az oltalmazott nem áll társadalombiztosítási jogviszonyban, az elismerésről szóló határozat véglegessé válásától számított hat hónapig egészségügyi ellátások fentiekben már ismertetett körének igénybevételére jogosult.¹⁶

Jogi segítségnyújtás

Bár a menedékkérők számára – elméletben – jelenleg is rendelkezésre áll államilag nyújtott ingyenes jogi segítség, ennek valós elérhetősége, hatékonysága és minősége rendkívül alacsony. Minden évben előfordulnak kirívó esetek is, ahol, kihasználva a kérelmezők sérülékenységet és helyismeretük hiányát, rendkívül magas áron nyújtanak az ügyfelek szempontjából szükségtelen szolgáltatásokat különböző ügyvédek. Jogi tájékoztatást alig kapnak a kérelmezők az arra hivatott menekültügyi hatóságtól, így lassan két évtizede lényegében egyedül a Magyar Helsinki Bizottság nyújt színvonalas és ingyenes jogi segítséget a Magyarországra érkező menedékkérők számára.

Személyes alapokmányok

A menedékkérők, befogadott és hontalan státuszú személyek részére a személyazonosításra alkalmas okmányok kiállítását a Bevándorlási és Menekültügyi Hivatal végzi. Ezzel kapcsolatos információkat a második fejezet adott jogi státusz leírásánál talál.

Az elismert menekültek és oltalmazott személyek személyes alapokmányainak köre megegyezik a magyar állampolgárokéval: személyi igazolvány, lakcímkártya, TAJ – és adókártya.

Tapasztalataink alapján a TAJ szám és az azt tartalmazó kártya beszerzése okozza a legtöbb nehézséget. Ugyanakkor a társadalombiztosítási azonosító jel megléte nélkül nem vehetők igénybe szociális és családtámogatási ellátások, akadályokba ütközhet a gyermekek köznevelési intézménybe történő beíratása, vagy a felnőttek foglalkoztatása, álláskeresőként történő regisztrációja is.

Ha a menekült vagy az oltalmazott nem áll társadalombiztosítási jogviszonyban, az elismerésről szóló határozat véglegessé válásától számított hat hónapig egészségügyi ellátások egy meghatározott körére jogosult¹⁷ (Lásd **Juttatások, egészségügyi ellátás** c. fejezetet)

Oktatás

A köznevelési törvény értelmében minden Magyarországon tartózkodó kiskorú a magyar állampolgárokkal azonos feltételek mellett válik tankötelessé, vagyis hat és tizenhat éves kora között. A jogszabály által előírt kötelezettségen túlmutatóan a társadalmi beilleszkedést is segíti, ha a menekült és oltalmazott státuszú

¹⁶ Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő honlapján található tájékoztató elérhető az alábbi linken:
http://www.oep.hu/friss_kozlomenyek/kozlomeny_menekultek_egeszsegugyi_ellatasa.html

¹⁷ Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő honlapján található tájékoztató elérhető az alábbi linken:
http://www.oep.hu/friss_kozlomenyek/kozlomeny_menekultek_egeszsegugyi_ellatasa.html



gyerekek is minél előbb hozzáférhetnek a kötelező oktatáshoz, valamint a felnőtteknek lehetőségük van a magyar nyelv tanulására. Jelenleg Magyarországon ingyenes nyelvi képzést kizárólag civil szervezetek biztosítanak, amennyiben rendelkeznek a képzéshez szükséges anyagi forrásokkal.

Felnőttek esetében az egyes bizonyítványokat (mint minden más okiratot) az [Országos Fordító és Fordításhitelesítő Irodában](#) lehetséges lefordíttatni. A képzettségek megfeleltetését a [Magyar Ekvivalencia és Információs Központ](#) végzi. Ha az elismert menekült vagy oltalmazott személy magával is tudta hozni a végzettségeit igazoló okiratokat, sok esetben annak elismertetése nem elérhető számára az eljárás magas költsége és bonyolultsága miatt.

Lakhatás, lakcím

Külföldi személy ugyanolyan feltételekkel bérelhet ingatlant, mint a magyar állampolgárok. Ennek ellenére sok esetben tapasztalható, hogy a lakástulajdonosok elutasítóbbak külföldiekkel, vagy akár csak az elismert menekült, oltalmazott személyekkel kapcsolatban.

A külföldiek számára talán még fontosabb, hogy rendelkezzenek bejelentett lakcímmel, és ez lehetőség szerint a tényleges lakóhelyük legyen. Hisz e nélkül nem vehetnek igénybe alapvető szolgáltatásokat: közoktatási intézmények, egészségügyi intézmények, különféle hivatalok lakcím szerinti illetékességgel járnak el.

Amennyiben az elismert menekült vagy oltalmazott személyek, családok lakhatásukat nem tudják önerőből fedezni, úgy jogosultak a hajléktalanellátó rendszer szolgáltatásinak igénybevételére.

Munka

Az elismert menekültek és oltalmazottak foglalkoztatása a magyar állampolgárokéval meggegyező módon történik. Munkavállalásuk bejelentéshez kötött¹⁸, melyet írásban, postai úton tehet meg a munkáltató foglalkoztatás helye szerint illetékes járási hivatalnak. A bejelentésnek költségvonzata nincs és a bejelentéssel egyidőben megkezdődhet a munkavállalás.¹⁹

A befogadott személyek munkavállalása munkavállalási engedéllyel lehetséges, ugyanakkor nem szükséges a munkaerőpiaci helyzet vizsgálata, amennyiben foglalkoztatásukat a menekültügyi hatóság humanitárius szempontból támogatja.²⁰

További információta Nemzeti Foglalkozási Szolgálat [oldalán](#), valamint a [Jövőkerék Alapítvány módszertani útmutatójában](#), valamint az alábbi, több nyelven is elérhető [tájékoztatóban](#) olvashat.

Magyar állampolgárság²¹

Magyar állampolgárság megszerzés az ún. honosítási eljárás keretében történik. Az eljárás az állampolgárságot megszerezni kívánó személy kérelmére indul, és általában több, mint egy évet vesz igénybe. A külföldi szülők Magyarország területén született gyermekei nem lesznek automatikusan magyar állampolgárok.

¹⁸ 445/2013. (XI. 28.) Korm. rendelet 16§ (1) bekezdés b) pont

¹⁹ A bejelentés tartalmáról bővebben itt olvashat:

https://nfsz.munka.hu/Munkaadoknak/Lapok/munkaadoknak_szolgáltatások/content/ma_szolg_tajek_kulfoldiek_mo_munkavallalas.aspx

²⁰ 445/2013. (XI. 28.) Korm. rendelet 11§

²¹ 1993. évi LV. törvény a magyar állampolgárságról



Kérelmet az a külföldi nyújthatja be, akinek lakhatása, megélhetése biztosított, alkotmányos alapismeretből magyar nyelven sikeresen vizsgát tett és nyolc év folyamatosan Magyarországon lakik. Az az időszak, amíg valaki csak tartózkodási címmel rendelkezett nem minősül folyamatos lakhatásnak.

A menekült státuszú személyek kedvezményes feltételekkel – három év állandó bejelentett, megszakítás nélküli magyarországi lakcím megléte esetén – kérhetik honosításukat.

Továbbá öt év folyamatos Magyarországon lakás után kérheti honosítását az a személy, aki Magyarországon született vagy kiskorúsága idején létesítette magyarországi lakóhelyét.

2017. január 1-től a Bevándorlási és Menekültügyi Hivatal (korábbi nevén Bevándorlás és Állampolgársági Hivatal) hatáskörébe tartozó állampolgársággal, anyakönyvezéssel és névváltoztatással kapcsolatos feladatok ellátását a Miniszterelnökség, illetve [Budapest Főváros Kormányhivatala](#) vette át.

Családegyesítés

A Magyarországon élő külföldieknek a jogszabályokban meghatározott feltételek teljesítése esetén lehetőségük van családegyesítésre. Az eljárás bonyolultsága miatt javasoljuk, hogy ezekben az esetekben az érintett személyt ügyével kapcsolatban vegye fel a kapcsolatot a Magyar Helsinki Bizottság munkatársaival, vagy az érintett személyt irányítsák el hozzájuk. [Az eljárásról bővebb információt találhat az alábbi, több nyelven is elérhető tájékoztatóban](#)

MELLÉKLETEK

Vonatkozó jogszabályok:

a menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény,
a menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény végrehajtásáról szóló 301/2007. (XI. 9.) kormányrendelet,
a menekültügy szervezeti rendszeréről szóló 52/2007. (XII. 11.) IRM rendelet,
idegenrendészeti eljárásban elrendelt őrizet végrehajtásának szabályairól szóló 27/2007. (V. 31.) IRM rendelet,
a menekültügyi őrizet végrehajtásának szabályairól és a menekültügyi óvadékról szóló 29/2013 (VI. 28.) BM rendelet,
a menekültügy szervezeti rendszeréről szóló 52/2007. (XII. 11.) IRM rendelet,
a Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal szervezeti és működési rendjének meghatározásáról szóló 9/2010. (IX. 29.) BM–KIM együttes utasítás,
a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek beutazásáról és tartózkodásáról szóló 2007. évi I. törvény,
a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek beutazásáról és tartózkodásáról szóló 2007. évi I. törvény végrehajtásáról szóló 113/2007. (V. 24.) Korm. rendelet,
a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról szóló 2007. évi II. törvény,
a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról szóló 2007. évi II. törvény végrehajtásáról szóló 114/2007. (V. 24.) Korm. rendelet,
a kitoloncolás végrehajtásának szabályairól szóló 26/2007. (V. 31.) IRM rendelet,
a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény,
a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény,
a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvény,
a harmadik országbeli állampolgárok magyarországi foglalkoztatásának nem összevont kérelmezési eljárás alapján történő engedélyezéséről, az engedélyezési kötelezettség alóli mentességről, a fővárosi és megyei kormányhivatal munkaügyi központjának az összevont kérelmezési eljárásban való szakhatósági közreműködéséről, valamint a Magyarországon engedélymentesen foglalkoztatható harmadik országbeli állampolgárok magyarországi foglalkoztatásának bejelentéséről, és a munkabér megtérítéséről szóló 445/2013. (XI. 28.) Korm. rendelet,
a felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet,
a Magyar Köztársaság által szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek tekintetében alkalmazott, a munkaerő szabad áramlásával összefüggő átmeneti szabályokról szóló 355/2007. (XII. 23.) Korm. rendelet,
a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998.(IV.30.) NM rendelet,
a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény,
a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény,
a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény,
a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény,
az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény,
a magyar állampolgárságról szóló 1993. évi LV. törvény,
a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény,
a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvény,



a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény.

Szervezetek

Artemisszió Alapítvány– www.artemisszio.hu Interkulturális párbeszéd elősegítése, interkulturális képzések, bevándorlók beilleszkedését szolgáló programok.

Baptista Szeretetszolgálat – www.baptistasegely.hu/ Szociális és lakhatási segítség menekülteknek és oltalmazottaknak

Bevándorlási és Menekültügyi Hivatal – www.bmbah.hu, www.bevandorlas.hu Bevándorlással, menekültüggyel kapcsolatos információk, ügyintézés, ügyfélfogadás, eljárási útmutatók, statisztikák.

Cordelia Alapítvány a Szervezett Erőszak Áldozataiért – www.cordelia.hu Kínzásáldozatok rehabilitációja, pszichés segítségnyújtás menedékkérőknek, menekülteknek.

ENSZ menekültügyi Főbiztosság (UNHCR) – www.unhcr.hu Menekültügyi szakmai anyagok.

Kalunba Szociális Szolgáltató Nonprofit Kft. – www.kalunba.org/magyarul/ Szociális és lakhatási segítség, magyar nyelvi képzés

Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete – www.macsogyoe.hu Szakmai támogatás és információk szociális szakembereknek.

Magyar Ekvivalencia és Információs Központ - www.oktatas.hu Képesítések elismertetése

Magyar Helsinki Bizottság – www.helsinki.hu Menedékkérők, menekültek és hontalanok ingyenes jogvédelme, emberi jogi vetületű migrációs kérdések, szakmai anyagok, útmutatók, hírek.

Menedék Migránsokat Segítő Egyesület – www.menedek.hu Szociális segítségnyújtás migránsok, menedékkérők és menekültek számára, bevándorlók és menekültek integrációja, szakmai anyagok, hírek, képzések.

Migráns Szolidaritás Csoport (Migszol) – www.migszol.com Menekültek és migránsok önszerveződő érdekvédelmi csoportja.

Migráns Segítség Magyarország Egyesület (Mighelp)– www.mighelp.hu Képzések Magyarországon élő migránsoknak

Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő - <http://www.oep.hu/> Társadalombiztosítási ellátásokkal kapcsolatos információk

Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat – www.munka.hu Foglalkoztatással kapcsolatos információk.

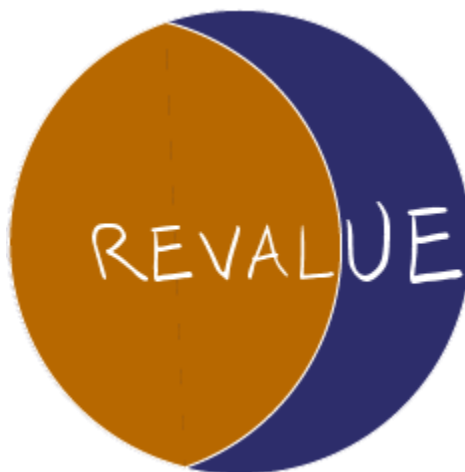
Nemzetközi Migrációs Szervezet (IOM) – www.iom.hu Migrációval, önkéntes hazatéréssel és emberkereskedelemmel kapcsolatos szakmai anyagok és szolgáltatások

Országos Fordító és Fordításhitelesítő Irodában - <http://www.offi.hu/> Okiratok hiteles fordítása



1.modul

JOGSZABÁLYOK ÉS ADMINISZTRATÍV ELJÁRÁSOK (NÉMETORSZÁG)





Tartalomjegyzék

Előszó.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
1. Belépés Németországba.....	80
1.1 Menedékjogi kérelem	81
1.2 Menedékjogi eljárás	81
1.3 Védelem	82
2. Lakhatás a menedékjogi eljárás alatt	Errore. Il segnalibro non è definito.
3. Nyelvtanfolyamok	Errore. Il segnalibro non è definito.
4. Munka és karrier	Errore. Il segnalibro non è definito.
4.1 Munkavállalási engedély	86
4.2 Külföldi végzettségek elismerése.....	86
4.3 Karrier-tanácsadás, állás- és képzési szolgáltatás	87
4.4 Vállalkozás és önálló vállalkozás létrehozása.....	88
5. Oktatási rendszer	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.1 Kita napközi központ	88
5.2 Az iskola rendszer.....	89
5.3 Szakképzés	89
5.4Tanulás Németországban	90
5.5 Felnőttképzés	90



Előszó

A következő összeállítás hivatkozásokat tartalmaz a jogi és bürokratikus eljárásokra, amelyeket át kell küzdeni ahhoz, hogy Németországban élhessenek és dolgozzanak. Ezt az összeállítást a következő táblák és német állami hivatalok iránymutatásai táplálják.

<https://www.berlin.de/willkommenszentrum/en/>

<https://www.berlin.de/lb/intmig/veroeffentlichungen/gefluechtete/>

<https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/Broschueren/willkommen-in-deutschland.html>

http://www.bamf.de/EN/Startseite/startseite-node.html;jsessionid=32D9A3F69C9A04E1598A66D52B9EBC47.2_cid286

<https://www.make-it-in-germany.com/en/>

<https://www.anerkennung-in-deutschland.de/html/en/index.php>

Ez az összeállítás nem állítja, hogy teljes. Csak az első tippeket kell adni, mely akadályokat kell legyőzni. Ezenkívül meg kell jegyezni, hogy az eljárások és a jogalap megváltozhat. Ezért ezen információk mellett mindig ellenőrizni kell, hogy ezek az információk továbbra is naprakészek-e.

Ez az összeállítás a REVALUE projektben megtervezett és tesztelt kurzusok résztvevőinek szól. Ezeket a kurzusokat azonban a projekten kívül és Németországban is a továbbképzést nyújtóknak kell felhasználniuk, és képeseknek lenni arra, hogy oktatási munkában felhasználhatók legyenek. Ezért ez az összeállítás országspecifikus segítséget is kínál, így a tartalom közvetlenül használható, és azt nem kell először módosítani.

1. Belépés Németországba

Mint egy EU-tagállam állampolgára, az emberek nem igényelnek vízumot Németországba történő belépéshez. Azoknak az embereknek, akik nem az EU-ból származnak, belépési vízum szükséges Németországba való belépéshez. Bizonyos országok állampolgárai vízum nélkül akár 90 napig is ellátogathatnak Németországba. A jelentkezésre vonatkozó információk megvásárolhatók egy német külföldi diplomáciai képviseleten vagy a Külügyminisztérium webhelyén <https://www.auswaertiges-amt.de/en>.

Az EU polgárainak, akik Berlinbe szeretnének költözni, nincs szükségük tartózkodási engedélyre. Csak érvényes személyi igazolvánnyal kell rendelkezniük.

Azoknak a személyeknek, akik Németországban szeretnének dolgozni, általában vízumot kell kérelmezniük, kivéve, ha valamelyik EU-tagállam állampolgára, Izland, Liechtenstein, Norvégia vagy Svájc állampolgára. Ausztrália, Izrael, Japán, Kanada, Dél-Korea, Új-Zéland és az Egyesült Államok állampolgárai is megszerezhetik a tartózkodási engedélyt, miután beléptek az országba a megfelelő németországi



hivatalból. A tervezett gazdasági tevékenységet csak a tartózkodási engedély kiadása után lehet megkezdeni.

A menedékjog iránti kérelem benyújtásához Németországban kell tartózkodni. A menedékjog iránti kérelem nem nyújtható be a Németországi Szövetségi Köztársaság külföldi képviselőjének. Ezt a kérelmet személyesen kell benyújtani.

Útmutató az első érkezéshez, amelyet Németországban nyújtok, az „Érkezés” App által. Az alkalmazás a következő témákra terjed ki: Németországban él, menedékjog, oktatás, munka és német nyelvtanulás.

<http://ankommenapp.de/APP/EN/Startseite/startseite-node.html>

1.1 Menedékjogi kérelem

A németországi menedékjog iránti kérelem benyújtásának első lépése a regisztráció. Például a Berlinbe érkező embereknek először az új érkezők kapcsolattartó pontjára kell menniük. Ott az országos "EASY" disztribúciós rendszer segítségével meghatározzák, melyik szövetségi állam felelős a belépésért. Ha Berlin felelős, akkor a következő lépés menedékkérőként való regisztráció az Országos Menekültügyi Hivatalnál. Ott kiállítják az érkezés igazolását, amely ideiglenes személyi igazolványként szolgál és az ellátásokhoz való jog előfeltétele. Az érkezés igazolása rögzíti a nevét, születésnapját, állampolgárságát és fényképét. Ezen felül ujjlenyomatokat kell biztosítani a dokumentum kiadása előtt. Van is orvosi vizsgálat.

A regisztrációt követően egy helyet fognak rendelkezésre bocsátani egy befogadó létesítményben. A fogadó intézményben a szállás időtartama általában legalább hat hét, legfeljebb hat hónap. Ha a menedékjog iránti kérelmet elutasítják, az embereknek úgy kell maradniuk a kezdeti befogadási létesítményben, mint az úgynevezett biztonságos származási ország polgárai, amíg visszatérnek a származási országukba.

A menedékkérőként nyilvántartásba vétel után a menedékjog iránti kérelmet be kell nyújtani a Szövetségi Migrációs és Menekültügyi Hivatalhoz.

Tolmács lesz elérhető a személyes jelentkezés során. A rögzített adatokat összehasonlítják a Külföldiek Központi Nyilvántartásával és a Szövetségi Bűnügyi Rendőrséggel annak biztosítása érdekében, hogy csak egy alkalmazás legyen, hogy ez az első kérelem vagy egy utólagos alkalmazás. Ezen felül egy európai szintű rendszer felhasználható annak meghatározására, hogy egy másik állam felelős-e a menekültügyi eljárásért.

A személyes kérelmet követően a tartózkodási engedélyt kiállítják.

1.2 Menedékjogi kérelem

A menekültügyi eljárás részeként a Szövetségi Migrációs és Menekültügyi Hivatal megvizsgálja, hogy a menedékjoghoz, a menekültek védelméhez, a kiegészítő védelemhez és a kitoloncolás nemzeti tilalmaihoz kapcsolódó feltételek teljesülnek-e.

Miután a menedékjog iránti kérelmet benyújtották a Szövetségi Migrációs és Menekültügyi Hivatal fiókhivatalához, megkezdődik a döntés várható időszaka.



Mindaddig, amíg a személyek kötelesek egy eredeti befogadó létesítményben élni, az ún. Tartózkodási kötelezettség vonatkozik rájuk. A tartózkodási kötelezettség ideje alatt még nem szabad dolgozni.

A tényleges menekültügyi eljárás megkezdése előtt a dublini eljárás először meghatározza, hogy egy másik európai ország felelős-e a menedékjog iránti kérelem feldolgozásáért. Ennek célja annak biztosítása, hogy az úgynevezett dublini térségben (az EU-ban, Norvégiában, Izlandon, Svájcban vagy Liechtensteinben) benyújtott menedékjog iránti kérelmeket csak egy állam vizsgálja meg. Ha egy személyt már regisztráltak valamelyik országban vagy már benyújtott menedékjog iránti kérelmet, Németország nem nyújthat további menedékjogot a menekültügyi törvény alapján.

Ha a menedékjog iránti kérelmet egy másik államban kell feldolgozni, Németország kérelmet nyújt be ennek az államnak a menedékjog iránti kérelem átvételére. Ha az állam beleegyezik, a Szövetségi Hivatal megfelelő határozatot hoz. Ezzel szemben keresetet és sürgős kérelmet egy héten belül lehet az illetékes közigazgatási bírósághoz benyújtani. Amíg a sürgős kérelemről bírósági határozatot nem hoztak, nem lehetséges az érintett személy átadása az eredeti kérelmező országba.

Ha az átadásra hat hónapon belül nem kerül sor, a felelősség annak az államnak a felelőssége, amelyben a menedékjog iránti kérelmet legutóbb benyújtották. Ez az időtartam bizonyos körülmények között meghosszabbítható.

A menekültügyi eljárás legfontosabb eleme a kérelmezővel folytatott személyes meghallgatás. A Szövetségi Migrációs és Menekültügyi Hivatal tolmácsot biztosít a meghallgatáshoz. A meghallgatás során meg lehet magyarázni a repülés egyedi okait. A www.Asyl.net információt nyújt a menekültügyi eljárás során zajló meghallgatásról.

A meghallgatást követően a Szövetségi Migrációs és Menekültügyi Hivatal megkezdi a menedékjog iránti kérelemmel kapcsolatos döntéshozatali folyamatot.

Az "Információ a menekültügyi eljárásról. Az Ön jogai és kötelezettségei" című film a vizuális kiegészítés az írásbeli információkhoz, amelyeket törvény szerint minden menedékkérő számára meg kell adni.

<http://www.bamf.de/SharedDocs/Videos/EN/BAMF/informationen-asylverfahren.html?nn=9252308>

1.3 Védelem

Az egyes menekültek számára biztosított védelem az illetékes ügynökségtől függ a menekültügyi folyamat során. Németországban a védelem négy különböző formája létezik:

- ☐ Menedékjog
- ☐ Menekültek védelme
- ☐ Kiegészítő védelem
- ☐ Nemzeti kiutasítás tilalma

Az alkotmány 16a. Cikke meghatározza a menedékjog alapvető jogát, amely képezi a menedékjog alapját. Minden személynek, akit az állami képviselők politikailag üldöznek, joguk van védelemhez Németországban. A menedékjog elismerése azonban kizárt, ha az üldözött személy biztonságos harmadik



országokon keresztül utazott Németországba (az összes többi EU ország, Norvégia, Izland, Liechtenstein és Svájc).

Azokat az embereket, akiket menekültként elismernek és ennek eredményeként menekültvédelemben részesítenek, a menekültekről szóló Genfi Egyezmény határozza meg. A menekült olyan személy, akinek életét vagy egészségét veszélyezteti fajuk, nemzetiségük, politikai meggyőződésük, vallásuk vagy egy adott társadalmi csoporthoz való kapcsolódásuk miatt. A menedékjoggal nemcsak a fenyegetésnek nem állami ügynököktől kell származnia, hanem nem állami ügynököktől is, például terrorista csoportoktól, klánoktól, kartellektől vagy családtagoktól. A minisztérium rendszeresen mérlegeli, hogy a hazai országban is lehetett volna-e védelem, például egy biztonságosabb területre költözve.

A menedékjoggal és menekültekkel rendelkező személyek tartózkodási engedélyt kapnak három évre, korlátlan hozzáféréssel a munkaerőpiacra. Joguk van családjuk újraegyesítéséhez. Ha a kérelmet a minisztérium általi megerősítéstől számított három hónapon belül nyújtják be, nem szükséges bizonyítani, hogy a családtagok megélhetési költségei fedezhetők-e. Három vagy öt év elteltével a telepítés jogát akkor kapják meg, ha teljesülnek olyan további követelmények, mint például a megélhetési költségek fedezése és bizonyos német ismeretek.

Kiegészítő védelmet biztosítanak, ha a kérelmezőt halálbüntetés, kínzás vagy embertelen vagy méltóságtellenes bánásmód vagy büntetés fenyegeti származási országukban. Ezenkívül a védelem azon civil személyekre is vonatkozik, akiknek életét vagy egészségét a fegyveres konfliktusok keretében véletlenszerű erőszak által súlyosan veszélyezteti.

Ha a minisztérium kiegészítő védelmet nyújt, akkor a külföldi állampolgárok irodája egy évre ad ki tartózkodási engedélyt. Ezt az első év lejártá után két évvel meghosszabbítják, ha továbbra is fennáll a védelem oka. Azok a személyek, akik kiegészítő védelmet élveznek, szintén korlátlanul férhetnek hozzá a munkaerőpiachoz, akárcsak az elismert menekültek. Öt év elteltével a tartózkodási engedély bizonyos feltételek mellett korlátlan letelepedési engedéllyé alakulhat.

Azoknak a kérelmezőknek a védelme érdekében, akik nem felelnek meg a menedékjog, a menekültvédelem vagy a kiegészítő védelem megadásához szükséges feltételeknek, az AufenthG 60. §-ának (5) és (7) bekezdése szerint országos kiutasítási tilalmat lehet kiállítani, feltéve, hogy a kiutasítás emberi jogi jogsértéseket vagy az élet, az egészség vagy a szabadság jelentős és konkrét veszélye. Ez akkor fordulhat elő, ha valaki olyan súlyos betegségben szenved, amelyet nem lehet kezelni a származási országukban, ahol súlyos egészségkárosodást kell félni, ha a személyt visszatérni kényszerülnek.

Ha egy országos kitoloncolási tilalom vonatkozik, akkor egyéves tartózkodási engedélyt állítanak ki, amely szintén többször is meghosszabbítható, és amely bizonyos feltételek mellett öt év elteltével is átalakulhat települési engedéllyé. Azok a személyek, akik kitoloncolási tilalmat kaptak, korlátozottan férnek hozzá a munkaerőpiacra, és korlátozottan jogosultak arra, hogy családjuk összekapcsolódjon velük.

A menedékjog Németországban az alkotmány által védett jog. Azok az emberek, akik a világ más részeiről elhagyják az erőszakot, a háborút és a terrort, menekülnek hazánkban. Ez az oldal további információkat nyújt a menekültügyi eljárás szakaszairól, a menedékjogról és a védelem különféle formáiról, valamint az európai háttérrel:

<http://www.bamf.de/EN/Fluechtlingsschutz/fluechtlingsschutz-node.html>.



2. Lakhatás a menedékjogi eljárás alatt

A nyilvántartásba vételtől számított hat hónapig a menekülteket arra lehet kötelezni, hogy egy eredeti befogadó központban éljenek. Ha az emberek úgynevezett „biztonságos származási országból” érkeznek (jelenleg a következő országok: Ghána, Szenegál, Bosznia-Hercegovina, Szerbia, Macedónia, Montenegró, Albánia és Koszovó), akkor az eredeti fogadó központban kell maradniuk a teljes menekültügyi folyamatot. Egyébként a következő szállásokba költözhetnek, általában hat hónap elteltével, azonban jelenleg nincs szállás, ami azt jelenti, hogy ez hosszabb ideig tarthat.

Későbbi szálláslehetőségek lehetnek apartmanok és közös szálláshelyek. A későbbi szállások során lakóterületet biztosítanak, valamint a menekültek rendszeres havi összeget kapnak a szociális segélyi hivataltól (Asylbewerberleistungen - menedékkérő kifizetések) a szükséges tárgyak megvásárlásához.

3. Nyelvtanfolyamok

A német nyelv megtanulásának számos módja van: az iskolák, egyetemek, kulturális központok, klubok és egyesületek, felnőttképzési főiskolák és magánnyelvű iskolák német nyelvtanfolyamokat kínálnak.

Az integrációs tanfolyam a német állam számára segítséget nyújt a német nyelv elsajátításában annak érdekében, hogy megértse magát a mindennapi életben. Minden egyes integrációs tanfolyam egy nyelvtanfolyamból és egy orientációs tanfolyamból áll.

Az integrációs tanfolyam összesen 600 órát tart, a speciális tanfolyamokon 900 órát, az intenzív tanfolyamon 400 órát.

A nyelvtanfolyam a mindennapi élet fontos témáival foglalkozik, például:

- Munka és szakma
- Oktatás és képzés
- A gyermekek gondozása és nevelése
- Beszerzési / Kereskedelmi / Fogyasztás
- Szabadidő és társadalmi kapcsolatok
- Egészség és higiénia / emberi test
- A média és a média használata Living.

A résztvevők megtanulják levelek és e-mailek írását is németül, űrlapok kitöltését, telefonhívásokat kezdeményezni vagy munkára jelentkezni. A témák a tanfolyam típusától függően változnak. A nyelvtanfolyam a Deutsch-Test für Zuwanderer (DTZ) vizsgával zárul.

Bizonyos körülmények között az embereknek valójában integrációs kurzuson kell részt venniük. Az integrációs kurzuson való részvétel feltételei itt találhatóak:

<http://www.bamf.de/EN/Willkommen/DeutschLernen/Integrationskurse/integrationskurse-node.html>.

Online portálok a német nyelv tanulásának támogatására:

https://www.goethe.de/en/spr/flu.html?wt_sc=willkommen

<https://www.iwdl.de/cms/en/lernen/start.html>

4. Munka és karrier



A munkaviszony feltételeit (például próbaidőt, határidőt, felmondási lehetőségeket) a német munkajog szabályozza. A munkaszerződések szóbeli és írásbeli formában is megkötethetők. Az EU-n kívüli országokból érkező embereknek munkavállaláshoz engedélyt kell kérniük a bevándorlási hatóságoktól.

Az, hogy megengedett-e dolgozni, a tartózkodási engedélyben szereplő feltételektől függ. (például tartózkodási engedély, települési engedély, tartózkodási engedély, tartózkodási engedély, deportálásig).

Ha ott szerepel a „Beschäftigungsnichterlaubt” (foglalkoztatás nem megengedett), akkor általában nem szabad dolgozni. Ha azonban ott szerepel az „Erwerbstätigkeitgestattet” (megengedett jövedelemszerző tevékenység), önálló vállalkozás vagy foglalkoztatás végezhető. Ha az újságok „Beschäftigungsgestattet” feliratot tartalmaznak, akkor megengedett munkavállalóként dolgozni. Ha ott szerepel a „BeschäftigungsnurmitErlaubnis der Ausländerbehörde” (csak a bevándorlási hatóság engedélyével történő foglalkoztatás), akkor ajánlott egy speciális foglalkoztatási ajánlat mellett menni a bevándorlási hatósághoz, és ott engedélyt kérni. A bevándorlási hatóság ezt követően bizonyos körülmények között jóváhagyást kér a német szövetségi foglalkoztatási ügynökségtől a kérelmező számára. Ez a folyamat több hétig is eltarthat, és attól függ, hogy betartják-e a bérekre, az üdülési jogosultságokra stb. Vonatkozó törvényi előírásokat, és attól, hogy a németek és az uniós polgárok rendelkezésre állnak-e a kívánt állásra.

A menekültügyi eljárás során, vagy ha a tartózkodást csak a kiutasításig való tartózkodási engedéllyel hajtják végre, az a belépési igazolás vagy a tartózkodási engedély kiadásától számított első három hónapban nem engedélyezett a kitoloncolásig. Foglalkoztatási tilalmat kell alkalmazni arra az időszakra is, amely alatt a személyek kötelesek a befogadó központban élni (legfeljebb hat hónap a nyilvántartásba vétel után).

Ha ezek a határidők lejárnak, a foglalkoztatás a bevándorlási hatóságok engedélyével folytatható. A bevándorlási hatóság itt is megkapja a német szövetségi foglalkoztatási ügynökség jóváhagyását a kívánt állásra. Az úgynevezett „biztonságos származási országokból” érkező menedékkérőkre állandó munkatiltalom vonatkozik, ha menedékkérő iránti kérelmet nyújtottak be 2015. augusztus 31-ig. Ebben az esetben nem szabad dolgozni a menekültügyi folyamat teljes ideje alatt, vagy akár egy későbbi engedélyezési időszak alatt sem, hogy tartózkodjanak a kitoloncolásig. Jelenleg „biztonságosnak” tekintjük a következőket: Ghána, Szenegál, Szerbia, Bosznia-Hercegovina, Montenegró, Macedónia, Albánia és Koszovó. A feltételeket időnként későn módosítják, bár a várakozási idő már lejárt.

Ha valaki külföldről akar munkába menni Németországba, munkavégzés céljából vízumot kell kérnie az országa német nagykövetségén. Felhívjuk figyelmét, hogy a vízum nem minden foglalkoztatásra vonatkozik. Általában könnyebb a magasan képzett személyek, azaz a felsőfokú végzettséggel rendelkezők vagy a vezetők számára.

Vízum is kapható olyan foglalkozásokban való munkavégzéshez, amelyekben Németországban nincs elegendő érdeklődésre számot tartó személy („hiányos foglalkozások”). Különleges rendelkezés vonatkozik Albánia, Bosznia és Hercegovina, Koszovó, Macedónia, Montenegró és Szerbia állampolgáira 2020-ig: bármilyen foglalkoztatáshoz munkavízumot kérhetnek.

Ennek követelménye azonban az, hogy az a személy, aki a menedékkérőknek az előző két évben Németországban nyújtott ellátása alapján nem részesült juttatásokban, és hogy a német vagy az EU-n belüli munkavállalók ne legyenek elérhetők a felajánlott állásra. Kétség esetén konzultációt kell folytatni.



Információkat szerezhet a német migrációs és menekültügyi szövetségi hivatal weboldalán. Részletes információkat is kínál a „Csináld Németországban kezdeményezés” útmutatójában.

https://www.make-it-in-germany.com/fileadmin/content/make-it-in-germany/PDF/MiiG_Guide_to_Working_in_Germany.pdf

4.1 Munkavállalási engedély

A munkavállalási engedély megszerzéséhez - ha a tartózkodási engedély általában nem engedélyezi a munkát - konkrét munkavállalási ajánlat szükséges. A bevándorlási hivatalban van egy űrlap, amelyen a potenciális új munkáltatónak pontos információkat kell szolgáltatnia a felajánlott állásáról. Ezzel a formanyomtatvánnyal a foglalkoztatási ügynökségeknek ellenőrizniük kell adott esetben, hogy vannak-e munkanélküli németek vagy uniós polgárok, akik megkaphatják a megüresedett állást. A menedékkérők és a kitoloncolásáig tartózkodni engedéllyel rendelkezők számára Németország több régiójában már nem szükséges ezt az ellenőrzést elvégezni. Nekik is ellenőrizni kell, hogy a munkakörülmények megfelelnek-e a törvényi előírásoknak - bér, szabadság stb. Ez az engedélyezési folyamat több hétig is eltarthat.

A foglalkoztatás bizonyos formáira vonatkozóan a bevándorlási hatóság munka engedélyt adhat ki a menedékkérőknek és az embereknek, akik tartózkodási engedéllyel rendelkeznek a kitoloncolásig, anélkül, hogy a német szövetségi foglalkoztatási ügynökségnek ellenőrzést kellene végeznie. Ez különösen vonatkozik a szakképzésre, például a magasan képzett emberek foglalkoztatására vagy a gyakornoki gyakorlatokra, ha azokról a minimálberről szóló törvényben megállapodtak, vagy azokat uniós forrásokból finanszírozzák.

Négyéves tartózkodás után bármilyen munkavállalás elvégezhető, lényegében anélkül, hogy a munkaközvetítő ügynökségnek még ellenőriznie kellene. Meg kell azonban jegyezni, hogy a kitoloncolásig tartózkodási engedéllyel rendelkező személyek, akiket a bevándorlási hatóság azzal vádol, hogy késleltetik saját deportálását, nem kapnak munkavállalási engedélyt. Ugyanez vonatkozik Albánia, Bosznia-Hercegovina, Koszovó, Macedónia, Montenegró és Szerbia állampolgáraira, ha 2015. augusztus 31-e után Németországban menedékjog iránti kérelmet nyújtottak be.

A regionális bevándorlási hatóság kiadja a munkavállalási engedélyt, miután pozitív döntést hozott a „foglalkoztatási engedély iránti kérelemről”. A jelentkezésen kívül be kell nyújtania a munkáltató által kitöltött „munkaköri leírás” formanyomtatványt és munkaszerződést, vagy annak igazolását, hogy a munkát a pályázónak ítélték oda.

A német szövetségi foglalkoztatási ügynökség online és helyben segíti a munkakeresést. Ehhez a munkakeresőnek nyilvántartásba vételre van szükség. Menedékkérőként a német szövetségi foglalkoztatási ügynökségtől is kérhet segítséget: <https://www3.arbeitsagentur.de/web/content/EN/index.htm>.

4.2 Külföldi végzettségek elismerése

A külföldi szakképesítések értékeléséről és elismeréséről szóló törvény vagy az elismerési törvény (BQFG) meghatározza a szövetségi kormány joghatósága alá tartozó szakmák elismerésének folyamatát. Biztosítja, hogy egy másik országból származó szakmai képesítéseket a felelős hatóság elé utaljanak, hogy megtalálják



az adott szakma német megfelelőjét. Ez azt jelenti, hogy törvényes jog áll fenn a külföldi szakmai képesítések megvizsgálására és adott esetben a német szakképesítéssel egyenértékű elismerésére. Ez nem az állampolgárságtól függ, hanem a szakmai képzéstől.

Németországban számos szakmában - úgynevezett „nem szabályozott szakmákban” - lehet hivatalos szakmai képzés hivatalos elismerése nélkül megkezdeni a munkát. Mindazonáltal tanácsos a képesítések felülvizsgálata, mivel ez lehetővé teszi a munkáltatóknak és a vállalatoknak, hogy jobban megítéljék a készségeket és a know-how-t. Az úgynevezett „szabályozott szakmák” (reglementierte Berufe) esetében azonban szükséges a külföldi képzés és képesítések hivatalos elismerése. Ezek a szakmák elsősorban az egészségügyi ágazatban (pl. Orvos, ápoló) és a szociális vagy oktatási szakmákban találhatók. A következő webhely ismerteti, hogy szükség van-e hivatalos elismerésre a képzített szakmában történő munkavégzéshez:

<https://www.anerkennung-in-deutschland.de/html/en/index.php>.

A német szövetségi szakképzési intézet Recognition in Germany weboldala jó áttekintést, valamint rengeteg információt és referenciát nyújt a német szövetségi oktatási és kutatási minisztérium nevében.

További információ:

Internet:

- <http://www.bamf.de/EN/Willkommen/ArbeitBeruf/Anerkennung/Anerkennungsverfahren/anerke nnungsverfahren-node.html>
- www.anabin.de
- <https://www.netzwerk-iq.de/network-iq-start-page/credential-recognition.html>
- <https://www.bmbf.de/en/recognition-of-foreign-professional-qualifications-1413.html>
- <https://www.bmbf.de/en/welcome-to-germany-1414.html>

Nem szabályozott felsőoktatási képesítések:

<https://www.kmk.org/de/zab/central-office-for-foreign-education/general-information-about-recognition.html>

Szövetségi Foglalkoztatási Ügynökség:

- <https://www.arbeitsagentur.de/en/recognition-of-qualifications>

Tolmácsok és fordítók adatbázisa:

- www.justiz-dolmetscher.de

E-mail: Szövetségi Migrációs és Menekültügyi Hivatal: kapcsolatfelvételi űrlap:

- www.bamf.de/kontakt-anerkennung

Videó az elismerési eljárásról:

- <https://www.bmbf.de/de/media-video-4996.html>

4.3 Karrier-tanácsadás, állás- és képzési szolgáltatások

Nem mindig könnyű megtalálni a megfelelő állást vagy képzési helyet. Tehát ezt a részt úgy tervezték, hogy hasznos információkat nyújtson a karrier-tanácsadással, valamint munka vagy képzés keresésével kapcsolatban. Annak érdekében, hogy megfelelő szakmát találjon Németországban, fontos a proaktív fellépés. A Foglalkoztatási Ügynökségek Szakmai Információs Központjai (BIZ) rengeteg információt nyújtanak a Németországban elérhető különféle szakmákról, az elvégzendő feladatokról és a szükséges képesítésekről. Ezenkívül a Foglalkoztatási Ügynökség alkalmazottai felkínálják a segítséget és segítenek



megtalálni a megfelelő állást, képzési helyet vagy tanulószerveződéses gyakorlati lehetőséget. Ezek az ügynökségek egész Németországban találhatóak. A Szövetségi Foglalkoztatási Ügynökség weboldala segít megtudni, hogy az egyes régiókban melyik a felelős: www.arbeitsagentur.de, menüpont: „Kontakt / Anschriften der Agenturen vor Ort”. Egyes régiókban oktatási tanácsadást is kínálnak. Tanácsot adnak a továbbképzéshez és a szakképzéshez Németországban. Például a "híd" tanácsadói ajánlatot nyújt be: <http://www.bridge-bleiberecht.de/advice-for-refugees/>.

A Szövetségi Oktatási és Kutatási Minisztérium (BMBF) „A menekültek karrier-orientációja” (BOF) programja a fiatal menekültek számára részletes betekintést nyújt a kézműipari ágazat képzési szakmáiról. A rendszer egészében speciális terminológiát és ismereteket tanulnak azon képzési foglalkozáshoz, amelybe belépni kívánnak, és szociális-pedagógiai támogatást kapnak. A „Menekültek karrier-orientációja” programot műhelyekben és cégeknél tartják. A célcsoport olyan menekültekből áll, akik már nem tartoznak kötelező oktatás alá.

<https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-fluechtlinge/de/english-1993.html>

4.4 Vállalkozás és önálló vállalkozás létrehozása

Az önálló vállalkozók fontos szerepet játszanak a német társadalomban. Németországnak kreatív ötletekkel rendelkező emberekre van szüksége, akik új termékek, folyamatok és szolgáltatások kifejlesztésére képesek. Azonban az üzleti vállalkozás alapítójának egyik problémája a pénzügyi kockázat. Ezért jó előkészítésre és megfelelő pénzügyi védelemre van szükség.

A tartózkodási törvény és a szabad mozgásról szóló törvény (EU) szabályozza, hogy külföldi állampolgár számára engedélyezett-e az önfoglalkoztatás. Különösen, ha valaki az EU-n kívüli országból érkezik, akkor megfelelő tájékoztatást kell kapnia a hatályos törvényekről, pl. az üzleti kezdő portálon:

<https://www.existenzgruender.de/EN/Home/inhalt.html;jsessionid=2C24170CC6016E67F25A972CB4910F5B>

A hálózat IQ-jainak érdekelt felei a migránsok munkaerő-piaci integrációjának javításán is dolgoznak:

<https://www.netzwerk-iq.de/network-iq-start-page/migrant-entrepreneurship.html>

5. Oktatási rendszer

A Szövetségi Köztársaság oktatási rendszere alapvető szerkezetének áttekintése itt található:

<https://www.kmk.org/dokumentation-statistik/informationen-zum-deutschen-bildungssystem.html>

5.1 Kita napközi központ

Németországban sok gyermeket ápolnak egy napközben (más néven: KiTa). A KiTa-ban a gyerekek együtt tanulnak és játszanak. A gyerekek új barátokat szereznek és megtanulják a német nyelvet. Ez segít nekik az iskolába való felkészülésben is. Németországban a legtöbb gyermek 3 éves korban jár óvodába. Azonban egyre több óvoda kínál helyet a fiatalabb gyermekek számára.



Ha az embereknek gyermekeik vannak, és képzésben vannak, dolgoznak vagy tanulnak, gyermekeiknek gyermekkortól kezdve egészen az iskolájukig gondoskodnak a képzett szakemberek.

5.2 Iskola rendszer

A kötelező iskolai végzettség általában annak az év őszén kezdődik, amikor a gyermek hat éves. Általában a kötelező iskolai oktatás annak a tanévnek a végéig tart, amelyben a fiatal 18 éves lesz. A kötelező iskolai oktatás szabályai az érintett szövetségi tartománytól függően eltérőek. Az is lehetséges, hogy egy gyermek egy iskolai év folyamán kezdjen iskolába.

Az iskolákban a fiatalok először intenzív nyelvi támogatást kapnak az előkészítő órákban. Ez felkészíti őket a rendes osztályba való költözésre. Az eljárást azonban egyes szövetségi államokban eltérően szabályozzák.

5.3 Szakképzés

A jó képzés a legfontosabb tényező a jó induláshoz. Annak érdekében, hogy Németországban munkát találjon, fontos, hogy befejezze a szakképzési vagy a tanfolyamot.

A szakképzési tanfolyam általában két és három év közötti, és általában Németország „kettős rendszerének” keretében szerveződik. Ez azt jelenti, hogy a tanfolyam magában foglalja a gyakorlati gyakorlati képzést, valamint az iskolában biztosított elméleti elemeket. Néhány képzés, pl. ápolásban, csak az iskolákban kínálja. A szakképzéshez való belépéshez a jelentkezőknek általában minimumkövetelményként alacsonyabb szintű középiskolai végzettséget kell szerezniük.

Körülbelül 400 szakképzési foglalkozás van Németországban. A Szövetségi Foglalkoztatási Ügynökség által működtetett karrierinformációs szolgáltatások segítenek a fiataloknak a megfelelő karriert választani.

A Szövetségi Oktatási és Kutatási Minisztérium (BMBF) menekültek és újonnan érkezett bevándorlók karrier-orientációs programjait és projektjeit a Szakmai Orientációs Programiroda irányítja. Ezek jelenleg három finanszírozott program:

- **“Álláskeresési tanácsadás menekültek számára” Program (BOF):**
<https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-fluechtlinge/de/english-1993.html#BOF>
- **Az Oktatási Lánc Kezdeményezés hatálya alá tartozó projektek**
<https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-fluechtlinge/de/english-1993.html#EducationalChainsInitiative>
- **Menekültek a szakmai orientációs programban (BOP)**
<https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-fluechtlinge/de/english-1993.html#BOP>
- „JOBSTARTER plus” programközpontok, amelyek a vállalatok belüli szakképzés megerősítésére és az új képzett munkaerő-potenciál felszabadítására koncentrálnak.



<https://www.jobstarter.de/englisch-451.php>

Információk a szakmai orientáció témájáról:

<http://www.planet-beruf.de/en/schuelerinnen/einsteigen/>

Áttekintés és bevezető videó a német szakképzési rendszerről: <https://www.bmbf.de/en/the-german-vocational-training-system-2129.html>

Szakmai információs központok (BIZ): <https://www3.arbeitsagentur.de/web/content/EN/index.htm>

5.4 Tanulmányok folytatása Németországban

Különböző típusú felsőoktatási intézmények léteznek Németországban, amelyek eltérő képesítést és karriert kínálnak.

- egyetemek
- alkalmazott tudományos egyetemek (Fachhochschulen) / főiskolák
- műszaki főiskolák
- zene- és művészeti főiskolák
- tanárképző főiskolák
- üzleti menedzsment iskolák

A felsőoktatási intézmény típusától függően a felvételi követelmény a Hochschulreife (a felsőfokú végzettséget lehetővé tevő általános iskolai végzettség, azaz az Abitur) vagy a műszaki iskolai végzettség (Fachhochschulreife). Külföldi képesítések esetén az intézmények nemzetközi akadémiai irodái (Akademische Auslandsämter) vagy az „uni-asszisztens” szolgálat dönti el, hogy teljesülnek-e a feltételek. Az intézmények maguk döntenek arról, hogy egy másik országban megszerzett tanfolyamok mennyiben számíthatók bele a németországi képzésbe.

Az elismert menekülteket ugyanúgy kezelik, mint a nemzetközi tanulmányi kérelmezőket. A tanfolyam megkezdhető még tartózkodási engedéllyel vagy tartózkodási engedéllyel a deportálásig. Számos egyetem együttműködik az uni-assistent e.V.-vel, amely egy speciális weboldalt hozott létre a menekültek számára: <https://www.uni-assist.de/en/refugees/>.

Mely más országbeli iskolai végzettséget elismerik, ellenőrizheti a Külföldi Oktatás Központi Iroda adatbázisában <https://anabin.kmk.org/anabin.html>. A származási országtól függően bizonyos tanulmányi időszakok vagy átadott egyetemi felvételi vizsgák szintén vezethetnek felvételre az egyetemen.

Amikor tanulmányi helyet keres, a felsőoktatási navigátor a felsőoktatási iránytűről információkat nyújt: <https://www.hochschulkompass.de/en/study-in-germany.html>.

Információ azoknak a menekülteknek, akik szeretnének Németországban tanulni: <https://www.study-in.de/refugees/>

Menekültek az egyetemeken: Hogyan segít a DAAD? (German Academic Exchange Service - DAAD): <https://www.daad.de/der-daad/fluechtlinge/infos/en/43153-refugees-at-universities-how-the-daad-is-helping/>

A Német Diákügyi Országos Szövetség teljesíti a közfeladatokat az összes német felsőoktatási intézménybe beiratkozott hallgatók gazdasági, társadalmi, egészségügyi és kulturális támogatásának biztosításában: <https://www.studentenwerke.de/en/>.

5.5 Felnőttképzés

Sok lehetőség van Németországban, amelyek lehetővé teszik a továbbképzést az iskola, a szakképzés vagy az egyetem elhagyása után. A felnőttképzési tanfolyamok általános vagy iskolai végzettséget is



eredményezhetnek. Vannak nappali és esti tanfolyamok, valamint lehetőség van otthoni órákban való részvételre (pl. Egyetemi vagy főiskolai távoktatási kurzus részeként).

A Felnőttképzési Központok (Volkshochschulen) széles körű kurzusokat kínálnak egész Németországban, kezdve a nyelvi és számítógépes ismeretek tanfolyamától egészen az egészséggel kapcsolatos programokig.

A szakmai továbbképzés Németországban nagyon fontos. Számos szakmában szükség van további kurzusokra és képzés után új képesítések megszerzésére.

A képzéshez nincs szükség előzetes ismeretekre. Itt egy foglalkozást a semmiből tanulnak. A németországi képzésre egy társaságban vagy egy speciális főiskolán, vagy a társaság és a főiskola kombinációjában kerül sor. A képzés előtt lehetőség van gyakorlatra, hogy megismerjük a kívánt foglalkozást és a társaságot.

A Szövetségi Foglalkoztatási Ügynökség fontos kikötőhely a szakmai továbbképzés, a továbbképzés vagy a továbbképzés területén.

A vállalati képzés megkezdése előtt fontos ellenőrizni, hogy a foglalkoztatás (önálló vállalkozás vagy foglalkoztatás) vagy foglalkoztatás (csak foglalkoztatás) megengedett-e. Ezt a tartózkodási okmányban feltüntetett feltételek szabályozzák (például tartózkodási engedély, települési engedély, tartózkodási engedély, tartózkodási engedély a deportálásig).

Ha ott szerepel a „Beschäftigungsnichterlaubt” (foglalkoztatás nem megengedett), akkor a képzés általában nem engedélyezett. Ha azonban ott szerepel az „Erwerbstätigkeitgestattet” (megengedett jövedelemszerző tevékenység) vagy a „Beschäftigungsgestattet” (megengedett munkavállalás), akkor lehetséges, hogy képzést is folytathat. Ha ott szerepel a „BeschäftigungsnurmitErlaubnis der Ausländerbehörde” (foglalkoztatás csak a bevándorlási hatóság engedélyével), akkor fontos, hogy konzultáljon a bevándorlási hatósággal egy speciális képzési ajánlattal, és ott kérjen engedélyt.

A menedékjogi eljárásban a tartózkodási engedély vagy a tartózkodási engedély kiadását követő első három hónapban nem szabad dolgozni. Munkatiltalom vonatkozik arra az időszakra is, amely alatt az emberek kötelesek a befogadó központban élni (legfeljebb hat hónap a nyilvántartásba vétel után). Ezen határidők lejárta után engedélykérelmet lehet igényelni a szakképzéshez. Az úgynevezett „biztonságos származási országokból” érkező menedékkérőkre állandó munkatiltalom vonatkozik, ha menedékjog iránti kérelmet nyújtottak be 2015. augusztus 31-ig. Nem szabad munkavállalni, és képzésüket nem folytathatják a menekültügyi folyamat egésze során, vagy akár egy későbbi időszakban, amikor a kitoloncolásig maradhatnak.

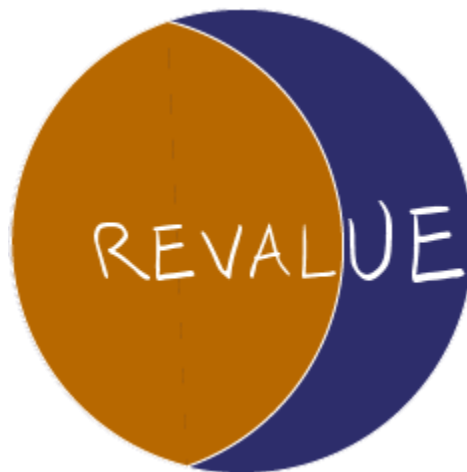
Ha engedélyt kaptak a kitoloncoláshoz történő tartózkodásra, a távoli személyek nem engedhetik meg maguknak, hogy a németországi tartózkodás első három hónapjában dolgozzanak. Kivétel vonatkozik azonban a vállalati képzésre. Van azonban egy kivétel a vállalati képzés terén. Ha valaki a fent említett „biztonságos származási országokból” származik, és Németországban menedékjog iránti kérelmet nyújt be 2015. augusztus 31-én, ez a személy nem dolgozhat vagy végezhet képzést.

Ha kétségei vannak, a tartózkodási iratok áttekintése mindegyik esetben megmutatja, megengedett-e munkavállalás és akár vállalati képzés is. A feltételeket azonban időnként későn módosítják, annak ellenére, hogy például a várakozási idő már lejárt.



Module 1

JOGSZABÁLYOK ÉS ADMINISZTRATÍV ELJÁRÁSOK (ANGLIA)





1. Jogi környezet

Nemzeti szinten az információkat tökéletesen összegyűjtik a kormányzati oldalon, és a gyakorlónak meg kell ismerkednie a következő forrásokkal és dokumentumokkal:

<https://www.gov.uk/browse/visas-immigration>

<https://www.gov.uk/browse/visas-immigration/what-you-need-to-do>

A jogalkotás alkalmazásának szempontjából a hazai hivatal az Egyesült Királyságban a migránsokkal kapcsolatos jogszabályok végrehajtásáért felelős ügynökség, és a legfrissebb információk forrása, a törvények és az eljárások változásai. A Home Office egy miniszteri osztály, amelyet **31 ügynökség és állami testület támogat**. <https://www.gov.uk/government/organisations/home-office>

Londonban helyi szinten számos szervezet működik, amely jogi szolgáltatásokat, támogatást és erőforrásokat nyújt a migránsok számára.

<http://www.praxis.org.uk/what-we-do.html>

<https://haringeymsc.org/>

<http://www.ramfel.org.uk/about.html>

<http://londonwelcomeproject.org/what-we-do/>

2. Szabályozás és adminisztratív eljárások Angliában.

A bevándorlók fogva tartáshoz fűződő jogairól azt javasoljuk, hogy kezdje:

<https://www.biduk.org/pages/6-information-for-detainees>

Ez a kiadvány hírlevelet is kínál, amely nagyon hasznos lehet a szolgáltató számára:

- Alapvető ismeretek az **Egyesült Királyság** jogáról és a migrációról szóló jogszabályokról, a **Home Office** által biztosított dokumentumokkal.
- A szociális munkával és a migrációval kapcsolatos jogszabályok alapvető ismerete
- A migrációs folyamat alapvető ismerete, ideértve a menekültügyi és a menekült státuszt.

Az Egyesült Királyság menekültügyi jogszabályainak teljes terjedelme a következő helyen található:

<https://www.gov.uk/topic/immigration-operational-guidance/asylum-policy>

Ennek ellenére a nyelvi korlátok miatt a kulturális különbségek és leginkább a gazdasági akadályok miatt ez az információ nem érhető el.

<https://www.gov.uk/government/organisations/uk-visas-and-immigration>



Az embereknek kevés információjuk van a menekültügyi fellebbezési folyamatról, és nagyon kevés elképzelésük van arról, hogy mit kell várni. A folyamat megértése magabiztosabbá és kevésbé szorongássá teszi az embereket, hogy világosabb információkat adhassanak. Ez azt jelenti, hogy nagyobb esélyük van arra, hogy megkapják a szükséges védelmet.

<https://www.asylumaid.org.uk/>

Számos olyan szervezet található az Egyesült Királyságban, amely segíthet a szolgáltatónál a migrációs folyamattal kapcsolatos ismereteik teljesítésében és frissítésében, ideértve a menekültügyi és a menekült státuszt is.

<https://www.asylumaid.org.uk/services/>

Számos lépés létezik, amelyeket mind az Egyesült Királyságban a migránsok követhetnek, mind pedig követniük kell,

Ha menedékjogot kíván igényelni, nagyon fontos, hogy mihamarabb kérje meg azt az Egyesült Királyságba való érkezés után, az Egyesült Királyság Border Agency-i irodáiban, Croydonban (London közelében). A megbeszélés meghívásakor hívja az Egyesült Királyság Határ-ügynökségét: 020 8196 4524. Előbb hívás nélkül is odautazhat, de előfordulhat, hogy elfoglalták nem láthatják Önt.

Erről bőven tájékozódhat:

<http://w2eu.info/uk.en/articles/uk-asylum.en.html>

és az alábbi cikkben is:

<http://noborders.org.uk/news/are-you-here-claim-asylum>

Végül negatív döntés esetén van egy nagyon jól megalapozott pályázati mód is, és a kormány elősegíti a támogatást és a tájékoztatást.

<https://www.gov.uk/appeal-first-tier-asylum-support-tribunal>

Érdemes megemlíteni bizonyos ismereteket a bevándorlók dokumentáció nélküli, illetve az Egyesült Királyságban való tartózkodási engedély nélküli tartózkodásának kulcsfontosságú szempontjáról.

<https://www.gov.uk/immigration-reporting-centres>

3. Alapvető ismeretek az állami és magán munkaerő-piaci támogatásról, szolgáltatásokról

Az Egyesült Királyságban a bevándorlók számára kialakított útvonalon a kormány lépésről lépésre útmutatást kínál a weboldalán. Holisztikus megközelítésben az első szám a bevándorlási tanácsadó.

<https://www.gov.uk/find-an-immigration-adviser>



Sok esetben egy másik lépés az otthoni irodai úti okmány igénylése.

<https://www.gov.uk/apply-home-office-travel-document>

Ezután kövesse a következő lépéseket:

<https://www.gov.uk/browse/visas-immigration/work-visas>

A gazdasági akadály ismét sok bevándorlót érint, e szolgáltatáscsomagban a kormány törvény által többé-kevésbé hatékony egyenlőség és sokszínűség politikát biztosít, és a munkaerőpiacra való belépés jól megvalósul a nyelvi támogatás, az akadálymentesség, a nemek közötti egyenlőség stb. Terén.

Még akkor is, ha ez egy jogszabály, nagyon nagy mértékben függ az alkalmazási területről vagy akár a választási körzetről is.

A kormány által kínált kezdeti integráció kulcseleme a következő:

<https://www.gov.uk/refugee-integration-loan>

A menekültek integrációs hitelt kérheti az alábbiak fizetésére:

- bérleti letét vagy bérleti díj
- háztartási cikkek
- oktatás és munkaképzés

18 évesnél idősebbnek kell lennie, vagy:

- menekült vagy humanitárius védelmet kapott
- menekült eltartottja vagy valaki, aki humanitárius védelmet kapott
- 2007. június 11. után engedélyezhetik a fentiek bármelyikének belépését vagy tartózkodását

A legkisebb összeg, amelyet kölcsön tudsz venni, 100 font.

Az integrációs kölcsönök kamatlanok - csak azt fizeti vissza, amit kölcsönvett, de rendszeresen kell fizetnie.

Az útmutató nyomtatott verziója a következő címen található:

<https://www.gov.uk/refugee-integration-loan/print>

4. Az Egyesült Királyság, valamint az európai és nemzetközi jogszabályok alapvető ismerete

Az EU **Közös Európai Menekültügyi Rendszere** (CEAS) egy 2005-ben befejezett uniós jogszabályok összessége, amelynek célja annak biztosítása, hogy valamennyi EU-tagállam védje a **menedékkérők** és a menekültek jogait.

Közös európai menekültügyi rendszer. A menedékjogot azoknak kapják, akik menekülnek az üldöztetés vagy súlyos sérülés elől a saját országukban, és ezért nemzetközi védelmet igényelnek.



A menedékjog alapvető jog; ennek megadása nemzetközi kötelezettség, amelyet először a menekültek védelméről szóló 1951. évi genfi egyezmény elismert.

Az EU-ban az e témához kapcsolódó utolsó megközelítés:

https://ec.europa.eu/commission/priorities/migration_en

Források listája:

https://ec.europa.eu/home-affairs/index_en

https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/european-agenda-migration/proposal-implementation-package_en

http://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/en/FTU_4.2.3.pdf

<http://www.europeanmigrationlaw.eu/en/caselaw/cjeu>

<http://www.europeanmigrationlaw.eu/en/free-movement-of-people>

<http://www.europeanmigrationlaw.eu/en/immigration>

<http://www.europeanmigrationlaw.eu/en/asylum>

Nemzetközi:

<https://www.unhcr.org/>

<http://www.europeanmigrationlaw.eu/en/pages/useful-texts>

5. Alapvető ismeretek a fogadó ország nyelvtanulásáról

As a matter of general information and original source of many of this resources is the contact agenda at :

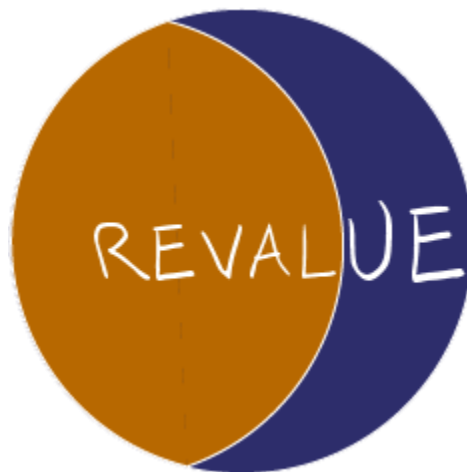
<http://w2eu.info/uk.en/articles/uk-contacts.en.html>

Rendkívül fontos a menekültügyi szolgáltatók számára, hogy számos erőforrást gyorsan elérhessen.



2.modul

TÁJÉKOZTATÓ INFORMÁCIÓS TECHNIKÁK





Tartalomjegyzék

Bevezetés

Előzetes megfontolások

- 1. lecke - ELSŐ KAPCSOLAT A SZOLGÁLTATÓVAL*
- 2. lecke - BEVEZETÉS A VÉTELI SZOLGÁLTATÁSOKHOZ*
- 3. lecke - IGAZGATÁSI ELJÁRÁSOK ÉS ADATKEZELÉS*
- 4. lecke – TÁJÉKOZTATÓ INFORMÁCIÓ NYÚJTÁSA*

Melléklet - Didaktikai anyagok



1. BEVEZETÉS

Ez a modul célja, hogy fontos szerepet játsszon az üzemeltetők számára az orientációs szolgáltatások nyújtásában, és segítse őket olyan készségek és technikák fejlesztésében, amelyek lehetővé teszik számukra a migránsokkal való pozitív interakciót, cél-orientált szempontból.

A modul tartalma lehetővé teszi az üzemeltető számára a felhasználói igényekhez igazított intervenciós projektek kidolgozását, a szükséges segítség biztosítását, a meglévő kompetenciák és képességek megértését, valamint az országbeli attitűdök és képességek érvényesítésének jobb útját. érkezéskor.

A modul célja az, hogy biztosítsa az MSP-nek az alapvető módszertanokat és eszközöket, amelyek támogatják az egyén orientációjában és kísérésében az integráció többdimenziós folyamatában.

E célkitűzés mellett nem csak a foglalkoztatásra összpontosítunk, hanem olyan technikákat és ismereteket fogunk biztosítani, amelyek hasznosak az egyének más alapvető szempontok támogatásához, mint például olyan új kapcsolatok és hálózatok kialakításának támogatása, amelyek elősegíthetik a felhasználó társadalmi beilleszkedését.

Különös figyelmet fordítanak a nehéz helyzetben lévő felhasználók támogatására, az MSP-nek abban a helyzetben tartásával, hogy érvényesítse azokat a készségeket és kompetenciákat, amelyeket a felhasználó kifejezetten nem fejez ki.

1.1 CÉLOK

Ennek a modulnak a fő célja, hogy lehetővé tegye a migráns szolgáltatót a befogadási szolgáltatásokkal kapcsolatos tevékenységek elvégzésében, tájékozódó



információk szolgáltatása azoknak az egyéneknek, akiknek figyelemmel kell kísérniük az új környezethez való alkalmazkodásukat.

Az MSP-nek várhatóan az aktív hallgatás módozataival gondoskodik az egyén fogadásáról; kifejezett megértés a felhasználó számára; elvégezni a felhasználó igényeinek kezdeti elemzését; bemutatják a befogadási struktúrán belüli és külső szolgáltatásokat, interperszonális szinten orientációs visszajelzést nyújtanak azoknak, akik segítségre szorulnak, és meghatároznak egy intervenciós stratégiát az egyes eseteknek megfelelően.

Ezenkívül az MSP-nek képesnek kell lennie olyan információk szolgáltatására, amelyek lehetővé teszik az egyének számára a szükséges szolgáltatás elérését; aktiválja az első befogadással kapcsolatos adminisztratív gyakorlatokat; regisztrálja és frissítse a szolgáltató információit az IKT-rendszerben.

Ezért fontos, hogy a szolgáltató a következő **tudáskészletet** fejlessze:

- Információs kutatási technikák az interneten
- Az egyének számára nyújtott szolgáltatások etikai elemei
- Helyi / regionális / nemzeti / nemzetközi (állami és magán) munkaügyi szolgálatokba való belépési eljárások
- A szolgáltatás felhasználói jellemzőinek elemzésének technikái
- Az ügyfelek fogadásának technikái
- A területen aktív szociális szolgáltatások hálózata
- A területen aktív munkaügyi szolgáltatások hálózata
- A foglalkoztatási szolgálatok adminisztratív eljárásai
- Formatív ajánlat a területen
- A foglalkoztatási szolgáltatásokkal kapcsolatos normák
- A helyi munkaerőpiac ismerete
- A szolgáltatások működésének ismerete a területen
- Kommunikációs technikák interkulturális kontextusban, különös tekintettel az identitás és a kapcsolatok kérdésére



- Az interkulturális kapcsolatok kezelésének technikái és eszközei
- Bevezetés a tanácsadásba és a migránsokkal és menekültekkel folytatott munka elemei.

modulban letapogatott tevékenységek eredményeként az egyének képesek lesznek a következő **készségeket és képességeket** elérni:

- Az i) migránsok és a fogadó környezet közötti kapcsolat elősegítése; ii) bevándorlók és intézmények / helyi szolgálatok
- Technikák alkalmazása az ügyfelek / felhasználók fogadására
- Technikák alkalmazása az igények megértéséhez
- Technikák alkalmazása a hatékony kapcsolattartáshoz az ügyféllel
- A megállapított eljárások alkalmazása az „első információs” szolgáltatások nyújtására
- Hálózati technikák használata
- Szoftverek használata az adatbázis kezeléséhez
- Technikák alkalmazása az aktív hallgatáshoz
- Technikák alkalmazása a kommunikációhoz interkulturális kontextusban
- Technikák alkalmazása a szóbeli kommunikációhoz
- Technikák alkalmazása a telefonos kommunikációhoz
- Technikák használata a dokumentációs adatbázis-tanácsadáshoz

A képzési folyamat végén az MSP képes lesz kezelni a menedékkérő / bevándorló első kapcsolatát a munkaügyi szolgálatokkal, elvégzi a kereslet hatékony elemzését és a szolgáltatások igényeinek legmegfelelőbb módon történő kiszolgálása céljából



individualizálja azokat. Képes lesz egy szűrőszolgáltatást elvégezni, amely első információkat szolgáltat a szakmai lehetőségekről, első információkat szolgáltat a szakmai, munka és formációs lehetőségekről. Képes lesz az ügyfelek felé fordulni a szerkezetben belüli vagy kívüli szolgáltatások iránt, hasznos információkat szerezhet megbízható forrásokból, és egy sor modalitáson keresztül gyógyítja meg azok terjesztését, a célfelhasználó és annak igénye szerint. A kapcsolati képességek javulásának köszönhetően a bizalomra épít egy kapcsolatot.



2. ELŐZETES SZEMPONTOK ÉS

MÓDSZERTANI KERETEK

A migráns szolgáltató felel a migránsok és a menedékkérők társadalmi és gazdasági autonómia és függetlenség felé történő irányításáért. Ez a külön fejezet célja az MSP-nek nyújtandó képzés általános keretéről szóló információk nyújtása annak érdekében, hogy képesek legyenek megérteni a felhasználó igényeit, és kifejlesszenek egy hatékony segítségnyújtási mechanizmust, amelyet a felhasználó konkrét kérése alapján fejlesztenek ki. Egyedi.

Felismerve, hogy az orientációs tevékenységet különféle kontextusokban és körülmények között hajtják végre, ennek a modulnak a tanulási eredményeinek elég rugalmasnak kell lenniük ahhoz, hogy azokat az adott tanulási környezethez és a konkrét célszemélyekhez igazítsák. Ebben az értelemben képesek leszünk meghatározni egy meghatározó beavatkozási projektet. Az értékelési módszerek sokféleségére van szükség annak felismeréséhez, hogy a képzési tevékenységeket különböző nemzeti összefüggésekben, különböző körülmények között hajtjuk végre.

Ez a modul, amelynek hossza állítólag 8 óra, 4 órában valósul meg, amely olyan változtatható tevékenységi kört fed le, amelyek javíthatják a migráns szolgáltató készségeit:

1. lecke - ELSŐ KAPCSOLAT A SZOLGÁLTATÓVAL
2. lecke - BEVEZETÉS A VÉTELI SZOLGÁLTATÁSOKHOZ
3. lecke – IGAZGATÁSI ELJÁRÁSOK ÉS ADATKEZELÉS
4. lecke – TÁJÉKOZTATÓ INFORMÁCIÓ NYÚJTÁSA



Mindegyik modulhoz oktatási anyagokat, valamint bibliográfiai és szitográfiai referenciákat biztosítunk, amelyek segítenek az MSP résztvevői számára az egyes nemzeti kontextushoz kapcsolódó kompetenciáik növelésében.



1. lecke - ELSŐ KAPCSOLAT A SZOLGÁLTATÓVAL

Tartalom leírása

Az első modul arra irányul, hogy mi sorolható be a teljes befogadási folyamat legfontosabb és legkényesebb szakaszába: az első kapcsolatfelvétel a migráns szolgáltató és a szolgáltatás felhasználója között. Rendkívül fontos, hogy azonnal létrejöjjön a bizalmi helyzet az MSP és a felhasználó között, figyelembe véve annak a lehetőségét, hogy a kedvezményezett különleges helyzetben lévő helyzetből származhat, vagy továbbra is támogatásra lehet szüksége egy olyan környezet megértésében, amely számára teljesen új környezet áll fenn. .

Az első kapcsolatfelvétel e folyamata egy sor kommunikációs készség fejlesztését és a kontextus megértésének fejlesztését vonja maga után, amelynek célja annak elkerülése, hogy fenntartsuk azokat a korlátokat, amelyek elválasztanak minket a szolgáltatás felhasználójától. Célunk ebben a fázisban egy támogató, ösztönző és biztonságos kapcsolatteremtési tér létrehozása a felhasználóval, ahol az egyénnek kényelmesen beadhatja kérését az MSP-nek.

Ennek alapján az MSP lehetővé fogja tenni a befogadó szakasz óta kialakult bizalmi kapcsolat kialakítását és kezelését a migránsokkal, érzelmileg kényes és bonyolult helyzetek kezelésével, támogatva a kulturális sajátosságok tiszteletben tartását és a különféle nézőpontokat.

Alapvető lépés a konfliktuskezelési készség fejlesztése, amely lehetővé teszi a támogatott felhasználó számára, hogy legyőzze a nehézségeket és az új társadalommal való konfliktusokat. Ezzel a céllal az MSP-t a következő tevékenységek elvégzésére tanítják::

- A kölcsönös álláspontok megértésének elősegítése



- Megértést támogató és a kommunikáció során felmerülő konfliktuskezelési tevékenységek
- A felelősségvállalás előmozdítása és a konfliktuskezelés aktiválása
- A tárgyalási tevékenységek megvalósítása és a részek orientálása a pozitív megállapodás elérésére

Ennek a képzésnek a célja a stratégiák kidolgozása a meditáció iránt érdeklődő különféle alanyok közötti kommunikáció támogatására, azon verbális és nem verbális kommunikáció stratégiáinak meghatározására, amelyek az esetre legkedvezőbbek lehetnek.

Tudás

- Az ügyfelek fogadásának technikái, valamint a problémák és a társadalmi / kulturális különbségek elemzése
- Az egyének számára nyújtott szolgáltatások etikai elemei
- Kommunikációs technikák interkulturális kontextusban, különös tekintettel az identitás és a kapcsolatok kérdésére
- Az interkulturális kapcsolatok kezelésének technikái és eszközei
- Bevezetés a tanácsadásba és a migránsokkal és menekültekkel folytatott munka elemei.

Készségek és képességek

- Az i) migránsok és a fogadó környezet közötti kapcsolat elősegítése; ii) bevándorlók és intézmények / helyi szolgálatok
- Technikák alkalmazása az aktív hallgatáshoz
- Technikák alkalmazása a kommunikációhoz interkulturális kontextusban
- Technikák alkalmazása a szóbeli kommunikációhoz
- Technikák alkalmazása a telefonos kommunikációhoz



- Technikák alkalmazása a hatékony kapcsolattartáshoz az ügyféllel
- Tárgyalás és közvetítés



2. lecke - BEVEZETÉS A VÉTELI SZOLGÁLTATÁSOKHOZ

Tartalom leírása

Ebben a leckében alapvető információkat biztosítunk az MSP számára a befogadási szolgáltatások irányításával kapcsolatban. Ez az első pillanat a kapcsolatfelvételnek a migráns és a sajátos szolgáltatások között, amelyeket a terület képes nyújtani neki.

Miután támogatták a felhasználót a társadalmi és kulturális akadályokhoz kapcsolódó nehézségek leküzdésében, különös figyelmet kívül hagyjuk a felhasználó igényeit, megértjük, hogy mi képességei és melyek az ő elvárásai a fogadó országban. Ennek alapján az MSP képes lesz elemezni a felhasználó tulajdonságait, kiválasztva, hogy mely stratégiákat lehet felhasználni az első tájékoztató információkhoz az egyén számára, és hogyan aktiválhatja a területen lévő hálózatot társadalmi beilleszkedésének elősegítése érdekében.

Ebben a leckében a bevándorlót megtanítják a terület területén aktív különféle alanyok szolgáltatási színvonalával, a befogadási tevékenységekben részt vevő fő szereplőkkel és a hálózatra gondolkodásukkal kapcsolatos információkkal kapcsolatos információk szolgáltatására. az összes szereplő hozzájárulása, miközben a felhasználó szolgálatában kidolgozza intervenciós stratégiáját.

Tudás

- A felhasználó tulajdonságainak elemzésére szolgáló technikák
- A területen aktív szociális szolgáltatások hálózata
- A területen aktív különböző alanyok hozzáférési és szolgáltatási színvonalai
- A befogadási tevékenységekben részt vevő fő szereplők: szerepek és működés

Készségek és képességek

- Technikák alkalmazása az ügyfelek / felhasználók fogadására



- Hálózati technikák használata
- Információs kutatási technikák az interneten
- A megállapított eljárások alkalmazása az „első információs” szolgáltatások nyújtására
- Technikák alkalmazása az igények megértéséhez



3. lecke - IGAZGATÁSI ELJÁRÁSOK ÉS ADATKEZELÉS

Tartalom leírása

Ez a modul az MSP-hez biztosítja azokat az eszközöket, amelyek szükségesek a befogadási eljárások irányításának megértéséhez és a munkaügyi szolgálatok adminisztratív eljárásainak megismeréséhez. Képzést kap az adatbázis- és adatkezelő szoftverek megismerésére, így képes lesz megérteni az információk megismerésének módját.

Ezenkívül külön tanfolyamot kell biztosítani az eljárások irányítására az autonómia biztosítása érdekében

Tudás

- Eljárások a helyi / regionális / nemzeti (állami és magán) munkaügyi szolgáltatásokhoz való hozzáféréshez
- A foglalkoztatási szolgálatok adminisztratív eljárásai

Készségek és képességek

- Szoftver használata adatbázis-kezelésre
- Technikák használata az adatbázis-tanácsadáshoz
- A megállapított eljárások alkalmazása az „első információs” szolgáltatások nyújtására

Irodalomjegyzék



4. lecke - Tájékoztató információ nyújtása

Tartalom leírása

Ebben a leckében a szolgáltatót felkészítik arra, hogy biztosítsa a szükséges információkat, hogy támogassa az egyént az integrációs útjában. Ebben a hatókörben a kedvezményezett aktív részvétele szigorúan fontos az orientációs folyamat sikerének biztosítása érdekében. Az MSP segítségével köszönhetően a kedvezményezett képes lesz személyes utat kidolgozni az integrációhoz.

A kedvezményezettnek el kell egyeznie a szolgáltatóval kidolgozott tervvel, és tájékoztatnia kell a terv célkitűzéseiről - ez elkerüli a félreértéseket és a téves elvárásokat a munkaerő-beilleszkedési folyamattal kapcsolatban.

A REVALUE keretén belül segítségnyújtás iránt érdeklődő egyének első lépése az, hogy alapos ismereteket fejlesszenek ki annak a nemzeti környezetnek, amelyben működik. A projekt keretében a projekt első moduljában megszerzett képzésnek köszönhetően a jogi és jogi összefüggésekkel kapcsolatos ismeretek fejleszthetők. A munkaerőpiac normatív keretének általános ismerete alapvető fontosságú azok számára, akik érdeklődnek a tájékozódás iránt.

Minél több információt képes az MSP gyűjteni és szolgáltatni, annál inkább képes lesz teljes mértékben kiaknázni a szolgáltatás felhasználójának lehetőségeit, hátterének, kompetenciáinak és elvárásainak megfelelően a megfelelő irányba fordítva.

- Ezért a következő szempontok általános ismerete szükséges:
- Általános információk az érkezési ország munkaerőpiacáról
- Az intézményi keret ismerete

- A jogi keret ismerete
- Az érkezési országban működő európai és migrációs hatóságok, valamint az integrációs mechanizmusok ismerete (például az Európai Migrációs Hálózat)
- Gazdasági, társadalmi és kulturális információk az érkezési országgal kapcsolatban

Alapvető információkat kell szolgáltatni a különféle nemzeti bevándorlási hatóságokkal fennálló kapcsolatokról. A bevándorlási hatóság a saját nemzeti mechanizmusai szerint dönt arról, hogy engedélyezi-e az egyén munkát, vagy sem, így alapvető lépés a pontos megértés és a helyi foglalkoztatási ügynökségek engedélyének megszerzéséhez való segítség.

A társadalmi és gazdasági függetlenség megfelelő szintjének elérése érdekében a bevándorlóknak segítséget kell nyújtani az integráció felé vezető úton. Ez egy rendkívül fontos lépés, amikor az MSP-nek az újonnan megszerzett készségeit a társadalmi kirekesztés veszélyének kitett egyének szolgálatába kell helyeznie. Ezért azt kéri, hogy legyen különösen óvatos a felhasználó sajátos helyzetével szemben

Egy másik szempont, amelyet figyelembe kell venni a helyi munkaerőpiac, sőt, a személyre szabott tervek elkészítésekor érdemes megfontolni a területi munkaerőkeretet. A migráns szolgáltató központok szolgáltatói részesülhetnek a helyi vállalkozások hálózatából, amelyek hajlandók példát nyújtani a menedékkérőknek szóló munkaképzésen. Ezért fontos, hogy a helyi hálózatba bevonjuk azokat a stratégiai szervezeteket és szövetségeket, amelyek segítenek és irányíthatják a migráns munkakeresők munkát.

Tudás

- Az információs kutatás technikája az interneten
- A terület kialakításának ismerete
- A helyi munkaerőpiac ismerete



- A szolgáltatások működésének ismerete a területen

Készségek és képességek

- Technikák alkalmazása a hatékony kapcsolattartáshoz az ügyféllel
- Technikák alkalmazása az igények megértéséhez
- Hálózati technikák alkalmazás

Irodalomjegyzék



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

MELLÉKLET - DIDAKTIKAI ANYAG

. TANÁCS - ELSŐ KAPCSOLATOK A SZOLGÁLTATÓHOZ

1.1 AZ AKTÍV KÖRNYEZÉS MÓDSZEREI

Az aktív hallgatás alapvető interperszonális készség, de sok gyakorlást igényel a hozzáértés elsajátítása és felhasználása. Ha aktív folyamatként értjük, akkor a hallgatás olyan tudatos döntések sorozatának eredményeként jön létre, amelyek célja az, hogy jobban megértsük azokat az üzeneteket, amelyeket az általunk beszélt személyek küldnek. A hallgatás ilyen megközelítése lehetővé teszi számunkra, hogy szorosabb köteléket alakítsunk ki a másik féllel.

Miután alaposan megértette a mechanizmusait, képes lesz sokkal hatékonyabban kommunikálni, elősegítve a pozitív ötletcserét és az erősebb tisztelet kialakulását. Könnyen kiképezhető, ha figyelembe vesszük az alábbi öt szabályt:

**MÓDOSÍTSA, HOGY
SZERÜLJEN ELLEN, HOGY
HATÁSA SZERETJE**

**FELTÉTELE, HOGY A
SZERINTI CSAK A CSAK
MEGTEKINTÉSE**

**FIGYELMESEN hallgatni,
hogymindent
megérthessen, amit
elmondta**

**KÉRDEZZ, HOGY TÖBB
INFORMÁCIÓVAL
RENDELKEZZ**

**Bátorítja és támogatja
azt a személyt, aki szól**

A részletekbe menve elmondhatjuk, hogy létezik egy sor mechanizmus, amely elősegítheti az aktív hallgatást (és ennek következtében a beszélgetés sikerét). Ezeket a tényezőket lehetne meghatározni „Kommunikációjavítóként”, és jobban megérthetők, ha ellentéteikkel összehasonlítva mutatjuk be őket

COMMUNICATION BLOCKERS	COMMUNICATION ENHANCERS
Blaming and attacking.	Asking for more information and problem solving together.
Being distracted or using other body language that is non-attentive.	Making eye contact, leaning toward the other person, giving full attention.
Dismissing or making light of someone's problem.	Showing empathy, validating the other person's feelings.
Interrupting.	Staying silent until the person is finished speaking.
Lecturing/moralizing.	Withholding judgment.
"Yes...but" statements.	"Yes...and" statements.

Explanation and Diagram adopted from *Tutu and Franklin: A Journey Towards Peace* Teachers Guide, a production of Wisdom Works, Inc. (www.wisdomworks.net)

1. Interkulturális kommunikáció: Stílusok és kultúrák

- A kommunikációs stílus az, amellyel az emberek kommunikálnak másokkal verbálisan és nonverbálisan. Egyesíti mind a nyelvi, mind a nem verbális jelzéseket, és a meta-üzenet diktálja, hogy a hallgatók hogyan fogadják és értelmezik a verbális üzeneteket
- A BESZÉD MINTÁkat A SZOCIÁLIS KÖVETKEZTETÉS FELTÉTELEI (interperszonális kapcsolatok, fizikai és pszichológiai környezet, egyéb összefüggési tényezők)

A KULTÚRÁLIS ÉRTÉKEK DIMENZIÓI

INDIVIDUALIZMUS

- Az individualizmus olyan társadalmi keret, amelyben az egyének vigyáznak magukra és szigorú társadalmi köreikre (háztartások, családok)

KOLLEKTIVIZMUS

- A kollektívizmus egy olyan társadalmi keret, amely csoportokból és outgroupokból áll: az egyének azt várják el, hogy csoportjaik kereteiket mutadják a outgroupokkal való kapcsolatuknak.

ALAPÉRTÉKEK

INDIVIDUALIST TÁRSADALOMOK: függetlenség, önállóság, szabadság

KOLLEKTIVÁLIS Társaságok: sense of belonging,

Mindegyik nemzetnek és népnek sajátos megközelítése van ezekre a szempontokra: fontos, hogy az kapcsolatok építése az értékek közötti sokféleség megértésén alapuljon.

Alacsony háttér-kommunikáció

- Az individualista kultúrákra jellemző
- figyelmet kell fordítani a környező környezettől független, konkrét, fókuszált tárgyakra

MAGAS KONTEKSTÓL SZÓLÓ KOMMUNIKÁCIÓ

- Jellemző a kollektivista vágásokra
- A holisztikus gondolkodásmódot tükrözi, az általános kontextust mindig figyelembe véve

- Fontos az eszközök fejlesztése a különbségek megértése és értékük és jelentőségük biztosítása érdekében, stratégiák kidolgozása az egyének pozitív integrációjára

KÖZVETLEN KOMMUNIKÁCIÓS STÍLUSOK

Az üzenetek kifejezetten feltárják szándékait, véleményét és igényeit.

Az individualista kultúrák stílusa

KÖZVETETT KOMMUNIKÁCIÓS STÍLUSOK

Az előadók hajlamosak elrejtetni konkrét szándékaikat, a konfrontációs üzenetek iránti óvatosabb hozzáállás miatt

A kollektivista kultúrák stílusa

- MI A KOMMUNIKÁCIÓ RÉSZÉ TÖBB TÍPUSA A SZÁRMAZÁSI ORSZÁGBAN? Mi az érkezés országa? GONDOLKOZZ RAJTA!

ALKALMAZOTT KÖRNYEZETVÉDELEM

- Közvetlen, egyszerű és világos üzenetek
- A nem verbális kommunikáció kevés használata
- Nagyon támaszkodik az írásbeli kommunikáció
- A döntéshozatali folyamatban támaszkodik tényekre és bizonyítékokra
- Rugalmas és nyitott kapcsolat a csoportok és az outgroupok között

1.2.2.1

NAGYKOCKÁZATI KOMMUNIKÁCIÓ

- Közvetett és implicit üzenetek
- A nem verbális kommunikáció magas szintű használata
- Alacsony támaszkodás az írásbeli kommunikációra
- Az érzések és az intuíció felhasználása a döntéshozatali szakaszban
- Szoros kapcsolat van a csoportok és a csoportok között

Sapir-Whorf hipotézis szerint a beszélt nyelv, különösen annak nyelve felépítése határozza meg, hogyan érzékeljük és megtapasztaljuk a körülöttünk lévő világot

A kommunikációs stílusok kulturális különbségei, valamint a kulturális értékek és gondolkodásmódok alapvető különbségei a félreértések, a bizalmatlanság és a konfliktusok fő forrásává válnak az interkulturális kommunikációban



A kommunikációs stílusok különbségei miatt bekövetkező kulturális félreértések csökkenthetők az egyenlőség kontextusának létrehozásával, ahol az egyik csoport nem uralja a másikat. Ezen felül, amikor a magas kontextusú és alacsony kontextusú kommunikációs kultúrák tagjai kölcsönhatásba lépnek egymással

2. LECKE - BEVEZETÉS A VÉTELI SZOLGÁLTATÁSOKHOZ

2.1 HOW TO MANAGE A GOOD INTERVIEW?

ÁLTALÁNOS POZITÍV SZABÁLYOK

NYELVSZABÁLY

Válasszon egy nyelvet, amely
az szolgáltatás
igénybevevőjének igényeihez
igazodik

FRUSZTRÁCIÓS SZABÁLY

Ne ígérd meg azt, amit nem
tudsz kielégíteni: készítsd el az
elvárások általános keretét, és
próbáld meg azonnal kitalálni,

BIZALOM ÉPÍTÉSE

Fokozatosan fejlessze ki a
kapcsolatot a felhasználóval,
egyre növekvő emberi
kapcsolatokkal

ÁTFOGALMAZÁS

Tanulja meg különféle szavakkal
mondani, amit a felhasználó
világosabb vagy szintetikusabb
módon kifejezett, hogy
... ..

ÁLTALÁNOS NEGATÍV SZABÁLYOK: MIT NE TÉGY!

MORAL JUDGMENT

Having an open evaluative attitude (positive or negative) may hinder the communication. Better keep it below track

TOLMÁCSOLÁS

Mindig vigyázzon a magyarázatokra, hogy megértsék egymás értelmező kategóriáit

VIGASZ

Kerülje el olyan bizonyosság nyújtását, amely károsíthatja a valóság rendszeres értelmezését

FAGGATÁS KERÜLÉSE

Kerülje az olyan kérdések feltevését, amelyek a szolgáltatás igénybevevőjének nehezítheti, és arra kényszerítheti, hogy fogadja el az Ön idejét

A MEGFELELŐ INTERJÚHELYZET KIVÁLASZTÁSA

ELSŐ INTERJÚ: Első kapcsolatfelvétel az operátor és a szolgáltatás használója között. Biztosítson egy pozitív és barátságos környezetet. Jól tükrözi az általános környezetet és a felhasználót.

PROJEKT INTERJÚ: Itt meg kell értenie az egyének képességeit / erőforrásait és elvárásait. Próbáljon felhívni a figyelmet a személyes projekt fontosságára, és biztosítson eszközöket

MOTIVÁCIÓS INTERJÚ: Támogassa és növelje a motivációt empátiás készségeinek felhasználásával, és próbáljon segíteni a felhasználót abban, hogy rugalmasabbá váljon és motiválja a változást

TANÁCSADÓ INTERJÚ: Ez a legfontosabb interjúra való felkészülés fázisa, a Bizottsággal folytatott interjú. Fontos elmagyarázni ezen eljárások működését, gyakorlati tanácsokat nyújtva

ZÁRÓ INTERJÚ: Abban az esetben, ha a felhasználó és szolgáltató kapcsolata megszakad, akkor fontos a pozitív hibakezelés, megértve, hogy ez megtörténhet, tanulni a helyzetből!

2.2 JÓ BEFOGADÁSI SZAKASZ KIÉPÍTÉSE

- A SPRAR kézikönyv (System for the Protection for Asylum Seekers and Refugees) operatoroknak

**AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSRE ÉS AZ
INFORMÁCIÓ CSERÉRE ALKALMAZOTT
TERÜLETEN KAPCSOLATOK MÁS
PARTNEREKSEL**

**FORRÁSOK, MELYEK SEGÍTHETIK AZ
ÜZEMELTETŐT TEVÉKENYSÉGÉNEK
VÉGREHAJTÁSÁBAN**

**Ossza meg a beavatkozási tervet más
üzemeltetőkkel, a teljes rendszer rendkívüli
hatékonyságának növelése érdekében**

**A FELHASZNÁLÓ TÁMOGATÁSA
MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ
HOZZÁFÉRÉSHEZ**

**ISMERTESSE A BEAVATKOZÁSI TERV
ELŐNYET, KOCKÁZATAIT, KORLÁTAIT.**

**EGYÉNI IGÉNYEKHEZ IGAZODÓ
BEAVATKOZÁSI TERVET DOLGOZZON KI,
HOGY A SZÜKSÉGLETEKRE REAGÁLÓ
SZOLGÁLTATÁSOKAT NYÚJTSON.**

3 LECKE– ADMINISZTRATÍV ELJÁRÁSOK ÉS ADATKEZELÉS

3.1 ADATKEZELŐ RENDSZER

- Az adatbázis olyan egyszerű lehet, mint a nevek listáját tartalmazó szöveges fájl. Vagy olyan összetett is lehet, mint egy nagy, relációs adatbázis-kezelő rendszer, beépített eszközökkel kiegészítve, amelyek segítenek az adatok karbantartásában
- Adatbázis-kezelő rendszer (DBMS) egy olyan szoftverprogram, amely lehetővé teszi adatbázisok létrehozását és kezelését

A LEGELTERJEDTEBB ADATKEZELÉSI RENDSZEREK:

- FILEMAKER
- MYSQL
- SQL SERVER
- ORACLE
- SQLITE

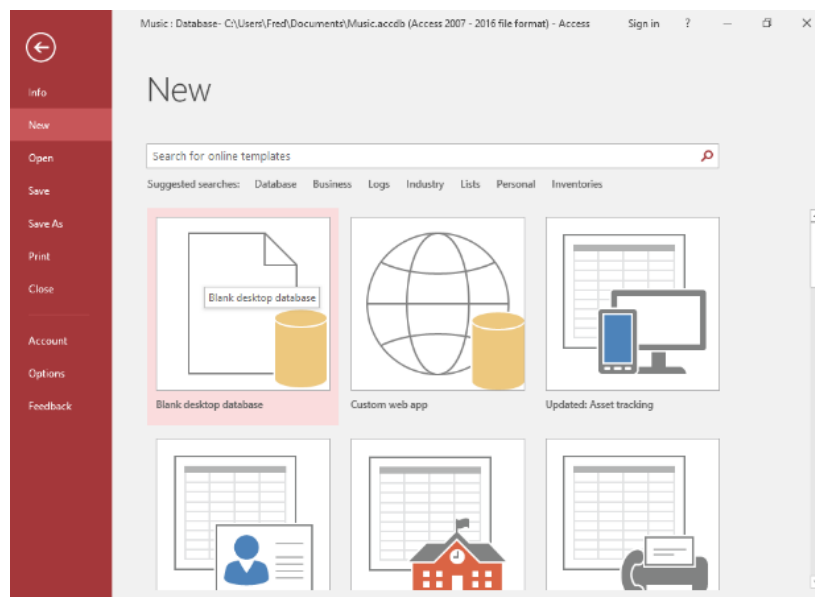
Ha adatbázist használ otthoni vagy kis irodai használatra, akkor a Microsoft Accessnek vagy a Filemakernek megfelelőnek kell lennie. Ha adatbázis-vezérelt webhelyet kell létrehoznia, akkor jobb, ha olyan robusztusabb rendszert használ, mint az SQL Server, a MySQL vagy az Oracle.



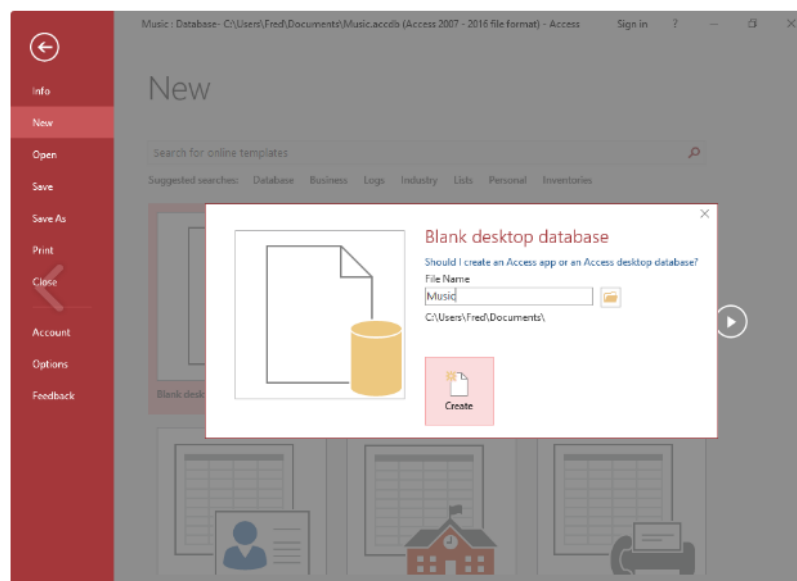
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

ADATKEZELÉS MICROSOFT ACCESS HASZNÁLATÁVAL

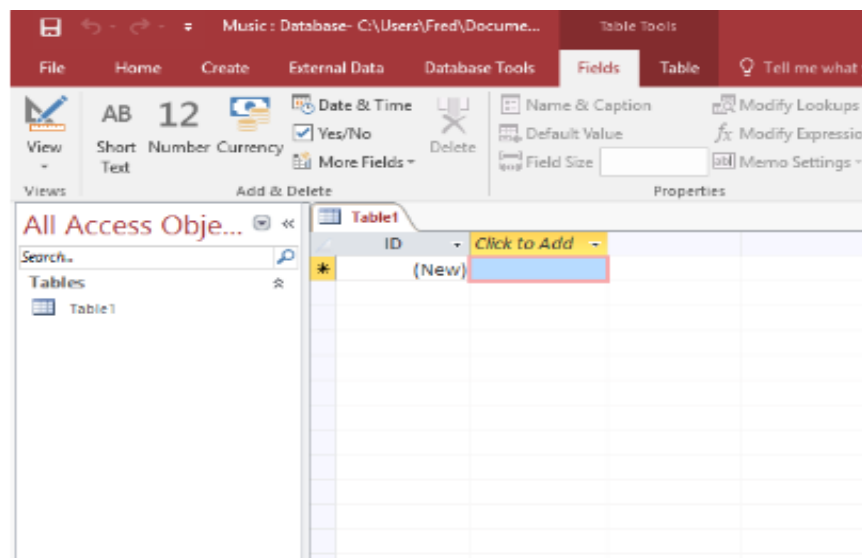
Első lépés: Nyissa meg a Microsoft Access kiadást, és válassza az ÚJ lehetőséget. Válassza a „BLANK DESKTOP DATABASE” lehetőséget.



Második lépés: Adjon nevet az új adatbázisának, és nyomja meg a LÉTREHOZÁS gombot.



Harmadik lépés: Az adatbázis létrehozása után megkezdheti az adatok beszúrását a szoftverbe.





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

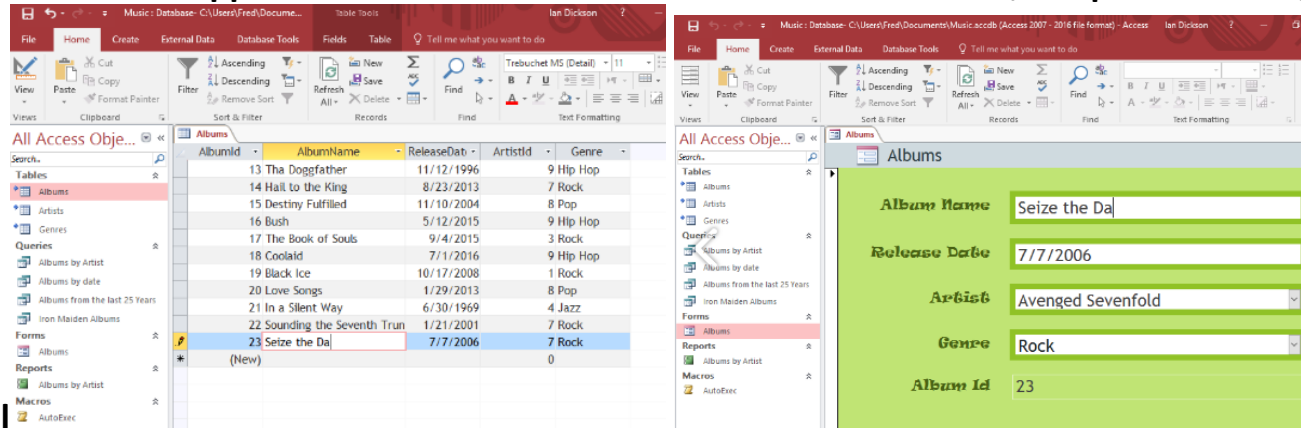
AlbumId	AlbumName	ReleaseDate	ArtistId	Genre
1	Powerslave	9/3/1984	3	Rock
2	Powerage	5/5/1978	1	Rock
3	Crimes of Passion	8/5/1980	5	Rock
4	Bitches Brew	3/30/1970	4	Jazz
5	Kind of Blue	8/17/1959	4	Jazz
6	Couldn't Stand the Weather	5/15/1984	6	Blues
7	Somewhere in Time	9/29/1986	3	Rock
8	Piece of Mind	5/16/1983	3	Rock
9	Killers	2/2/1981	3	Rock
10	No Prayer for the Dying	10/1/1990	3	Rock
11	Texas Flood	6/13/1983	6	Blues
12	Snoopified	9/28/2005	9	Hip Hop
13	Tha Doggfather	11/12/1996	9	Hip Hop
14	Hail to the King	8/23/2013	7	Rock
15	Destiny Fulfilled	11/10/2004	8	Pop
16	Bush	5/12/2015	9	Hip Hop

AlbumId	AlbumName	ReleaseDate	ArtistId	Genre
1	Powerslave	9/3/1984	3	Rock
2	Powerage	5/5/1978	1	Rock
3	Crimes of Passion	8/5/1980	5	Rock
4	Bitches Brew	3/30/1970	4	Jazz
5	Kind of Blue	8/17/1959	4	Jazz
6	Couldn't Stand the Weather	5/15/1984	6	Blues
7	Somewhere in Time	9/29/1986	3	Rock
8	Piece of Mind	5/16/1983	3	Rock
9	Killers	2/2/1981	3	Rock
10	No Prayer for the Dying	10/1/1990	3	Rock
11	Texas Flood	6/13/1983	6	Blues
12	Snoopified	9/28/2005	9	Hip Hop
13	Tha Doggfather	11/12/1996	9	Hip Hop
14	Hail to the King	8/23/2013	7	Rock
15	Destiny Fulfilled	11/10/2004	8	Pop
16	Bush	5/12/2015	9	Hip Hop
17	The Book of Souls	9/4/2015	3	Rock
18	Coolaid	7/1/2016	9	Hip Hop
19	Black Ice	10/17/2008	1	Rock

ADATOK BETÖLTÉSE:

- Az adatokat a következőképpen lehet beilleszteni a táblázatba: Kézi beillesztés, űrlapon keresztül, SQL

programozással

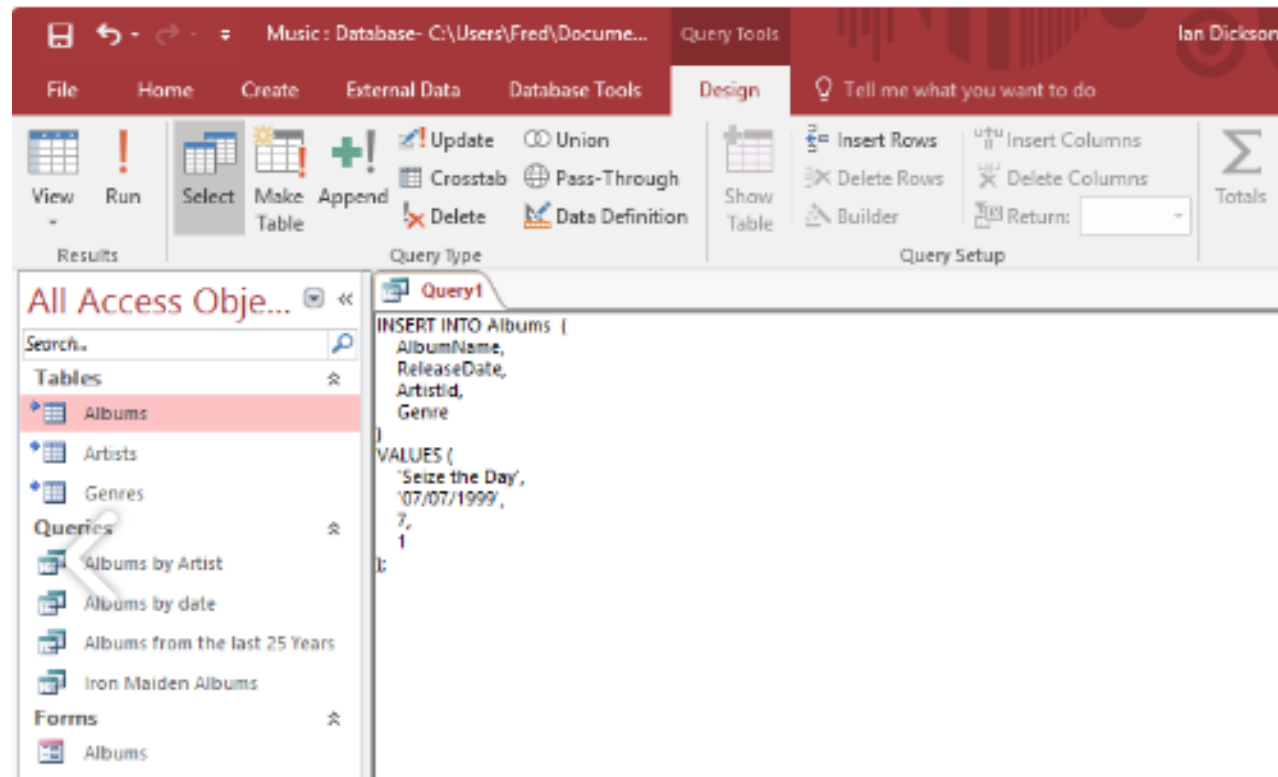


The left screenshot shows the 'Albums' table in Microsoft Access. The table has the following data:

AlbumId	AlbumName	ReleaseDate	ArtistId	Genre
13	Tha Doggfather	11/12/1996	9	Hip Hop
14	Hail to the King	8/23/2013	7	Rock
15	Destiny Fulfilled	11/10/2004	8	Pop
16	Bush	5/12/2015	9	Hip Hop
17	The Book of Souls	9/4/2015	3	Rock
18	Coolaid	7/1/2016	9	Hip Hop
19	Black Ice	10/17/2008	1	Rock
20	Love Songs	1/29/2013	8	Pop
21	In a Silent Way	6/30/1969	4	Jazz
22	Sounding the Seventh Trun	1/21/2001	7	Rock
23	Seize the Da	7/7/2006	7	Rock
(New)			0	

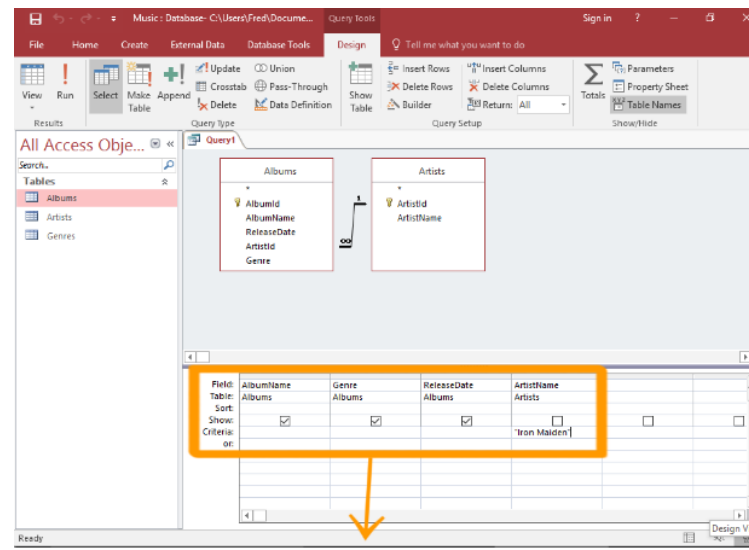
The right screenshot shows the 'Albums' form in Microsoft Access. The form has the following fields:

- Album Name: Seize the Da
- Release Date: 7/7/2006
- Artist: Avenged Sevenfold
- Genre: Rock
- Album Id: 23



ADAT LEKÉRÉS:

- lekérdezés elvégezhető, ha belép a DESIGN szakaszba, és kiválasztja, melyik táblát szeretné kutatni



Music : Database- C:\Users\Fred\Documents\Music.accdb (Access 2007 - 2016 File Format) - Access

File Home Create External Data Database Tools Tell me what you want to do

View Paste Copy Format Painter Filter Sort & Filter Records Find Text Formatting

All Access Objects

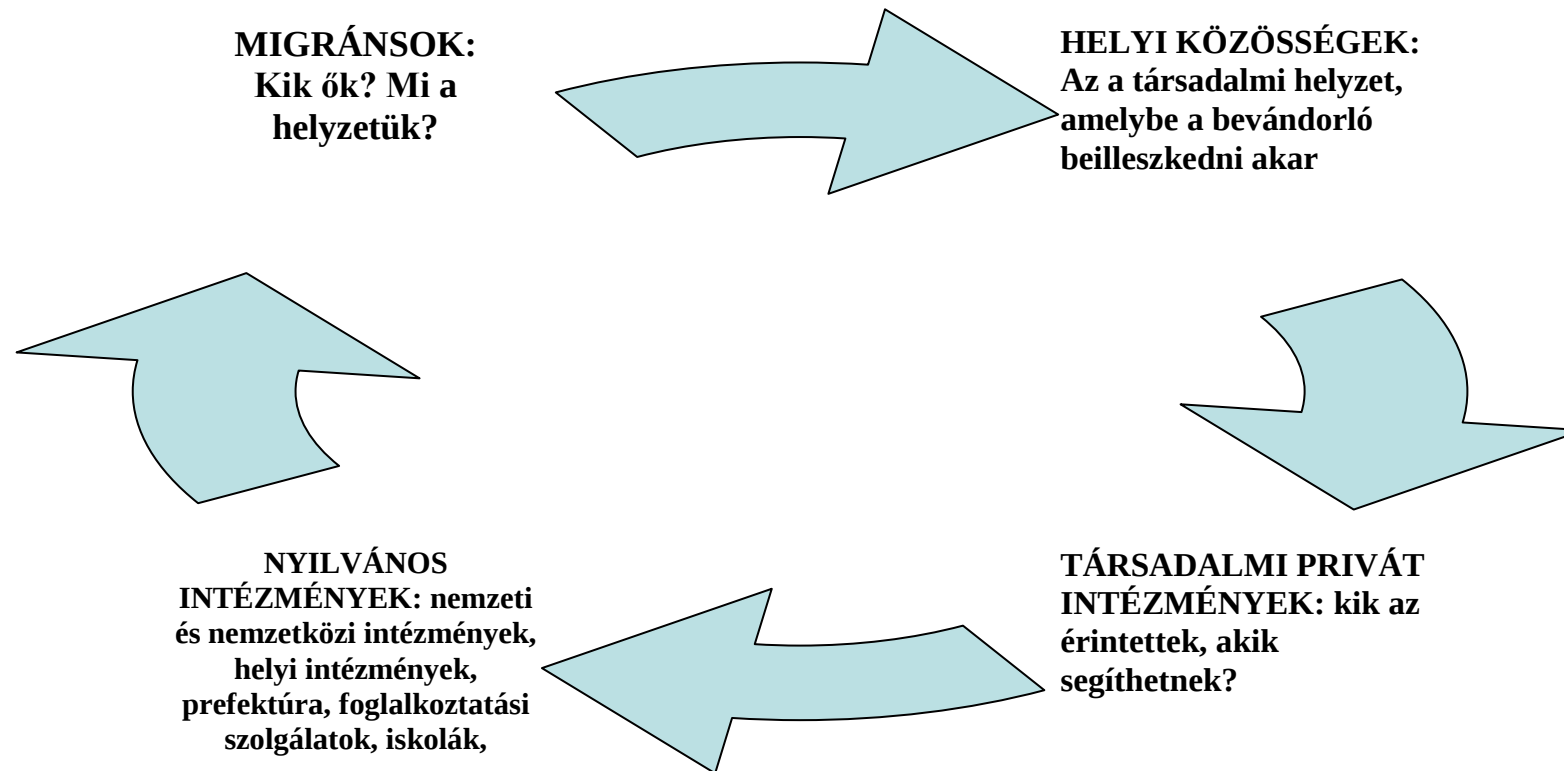
Tables

- Albums
- Artists
- Genres

Query1

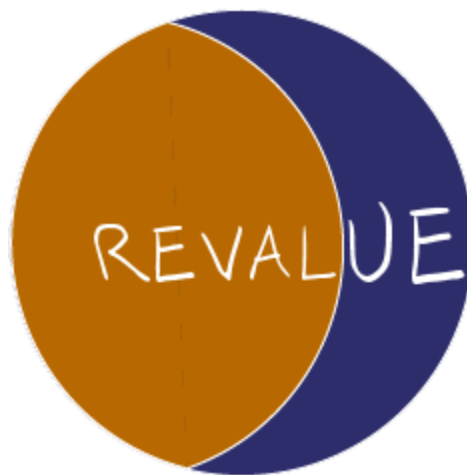
AlbumName	Genre	ReleaseDate
Powerslave	Rock	9/3/1984
Somewhere in Time	Rock	9/29/1986
Piece of Mind	Rock	5/16/1983
Killers	Rock	2/2/1981
No Prayer for the Dying	Rock	10/1/1990

• 4 LECKE – TÁJÉKOZTATÓ INFORMÁCIÓ NYÚJTÁSA



2. modul

SZOLGÁLTATÁS MENEDZSMENT



RINOVA
innovate, create & regenerate

Gesellschaft für soziale
Unternehmensberatung mbH

gsub 



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Table of Contents

<u>1. Introduction</u>	137
<u>1.1 Module leírása</u>	137
<u>1.2 Célok</u>	137
<u>1.3 Kimenetek</u>	138
<u>2. Szolgáltatás tervezés – stratégiák</u>	139
<u>2.1 A szolgáltató használatának megértése</u>	139
<u>2.2 A saját képességeinek megértése</u>	140
<u>3. Szolgáltatás ellenőrzése</u>	141
<u>4. Ügyfélkapcsolat</u>	142
<u>4.1 Ügyfélkapcsolat menedzsment</u>	143
<u>4.2 Visszajelzések kezelése</u>	144
<u>5. Tudás menedzsment</u>	146
<u>6. Hálózatépítés</u>	147

1. Bevezetés

A „Migráns szolgáltató” tanfolyam többi modulján kívül a „Szolgáltatásmenedzsment” modul célja további alap létrehozása a saját szociális vállalkozás létrehozásához vagy működtetéséhez. Az ügyfélorientáció különösen kifejeződik a szolgáltató cégeknél, és ezt az ügyfelek is igénylik. Annak érdekében, hogy magas színvonalú szolgáltatásokat tudjunk nyújtani, létre kell hozni egy strukturált és hatékony szolgáltatásmenedzsmentet. Ez a modul néhány javaslatot nyújt a résztvevőknek arról, hogy mely szervezeti egységekre van szükség ehhez. Célja, hogy mutatókat szolgáltasson a szolgáltatásmenedzsment felállításáról, összehangolásáról és továbbfejlesztéséről.

1.1 Modul leírása

Ez a modul bemutatja a szolgáltatásmenedzsment alapjait, különös tekintettel a migráns szolgáltatások nyújtásának támogatására. A modulból származó ismeretekkel a szolgáltatások elemezhetők, optimalizálhatók és az ügyfelekkel való kapcsolatokat kibővíthetők.

1.2 Célok

Ebben a modulban a hallgatóktól elvárják, hogy megismerjék a szolgáltatásmenedzsment alapjait, és jobban megismerjék a szolgáltatásmenedzsmentet.

Ezzel a modullal a hallgatók megérthetik a szolgáltatáskezelés előnyeit. A modul célja, hogy lehetővé tegye a hallgatók számára a szolgáltatási stratégiák és döntések hatékonyságának figyelemmel kísérését. A modul célja, hogy lehetővé tegye a hallgatók számára a kommunikációs és koordinációs stratégiák fejlesztését, valamint a szolgáltatás minőségének javítását..

1.3 Lehetséges kimenetek

Tudás

- ismernie kell a kérdőív megírásának alapvető módszereit, és ki kell értékelnie a válaszokat annak érdekében, hogy felmérést végezzen és javítsa az ügyfelek elégedettségét
- ismerje a helyi migráns szolgáltatási ágazatra vonatkozó legfontosabb információkat és megérti az ügyfelek / migránsok legfontosabb igényeit
- ismerik azokat a kiegészítő és folyamatos útmutatásokat, amelyeket nem a saját szervezet kínál, annak érdekében, hogy továbbadja az embereket az illetékes és releváns kapcsolattartókhoz.
- működjön együtt más olyan professzionális tanácsadó központokkal, amelyek tanácsot nyújtanak az élet más területein
- internalizálta a szolgáltatási gondolatokat úgy, hogy az ügyfelek igényeit figyelembe vegyék
- tudja, hogyan lehet sikeresen megkeresni és elérni az ügyfelet

Alapkészségek

- képes legyen különböző kommunikációs stratégiákat alkalmazni a különböző partnerekkel való megfelelő kommunikációra
- képesnek kell lennie hálózatok és együttműködések kiépítésére
- képes legyen szolgáltatásorientált módon cselekedni
- tudja, hogyan kell kezelni az elégedettséget és az elégedetlenséget
- ismeri a tudásmenedzsment stratégiáit
- ismernie kell az irodaszervezés alapjait
- rendelkezik szervezeti erővel és tudja, hogyan kell prioritásokat meghatározni

Hozzáállás és magatartás

- Mutassa be a magas kommunikációs készségeket
- Empátia
- Nagyon jó hálózati készség
- Türelem

- Rugalmasság
- Interkulturális kompetenciák
- Jó hallgatási készség
- Nyitottság

2. Szolgáltatástervezés - Szolgáltatási stratégiák

A szolgáltatástervezés a szolgáltatási tevékenységek tervezéséből áll. Ennek két részleges eleme van: operatív és stratégiai szolgáltatástervezés. Az operatív szolgáltatástervezés a meglévő erőforrások lehető legjobb felhasználását szolgálja a szolgáltatásmegrendelések feldolgozására. A munkavállalók készségeit, képességeit és tapasztalatait ismerni kell. Ezzel a tudással az alkalmazottakat konkrét feladatokhoz lehet rendelni. A stratégiai szolgáltatástervezés az operatív szintű szolgáltatási tevékenységek és a vállalkozás stratégiai céljai közötti koordinációt szolgálja. Ez magában foglalja például a jövőbeli személyzeti igények tervezését, az értékesítés és a jövedelem hosszabb távra történő tervezését, valamint a társaság vagy a szervezeti egység számára új szolgáltatások fejlesztését.

A szolgáltatási stratégiák a szolgáltatásmenedzsment mint stratégiai eszköz megtervezésére, fejlesztésére és megvalósítására koncentrálnak. A szolgáltatási stratégia beállításához több lépésre van szükség.

2.1 Az ügyfél megértése

Ez a vásárlói magatartás és igények jobb megértéséről szól, a megfelelő szolgáltatás megfelelő időben történő nyújtása érdekében. Számos különféle piaci elemzési módszer használható.

Erre példaként szolgál a benchmarking. A benchmarking egy folyamatos folyamat, amelynek során a saját szervezet termékeit és szolgáltatásait mérik, és összehasonlítják a legerősebb versenytárs termékekkel és szolgáltatásokkal.

Egy másik konkrét eszköz a SWOT-elemzés. A SWOT-elemzés a kiválasztott vállalati jellemzőket erőssége vagy gyengeségeként értékeli. A társaság jellemzőit, trendeit és fejleményeit a piacon vagy a környezetben lehetőségként, potenciálként vagy esélyként (Opportunity), vagy fenyegetésként, veszélyként vagy kockázatként (Threat) értékeli - attól függően, hogy a vállalat pozitív lehetőségei vagy negatív fenyegetései dominálnak-e.

A piacra és a versenytársakra további betekintést nyerhetnek a potenciális ügyfelekkel folytatott interjúk és felmérések révén. Lehetőség van az ipari adatok publikációinak olvasására a szaknaplókban, statisztikákban is.

Ha a résztvevők ezen a ponton szeretnék részletesebben megismerni más eszközöket, elolvashatják az "Ipari szerkezet elemzése a Porter szerint" és a "PESTEL módszer" módszereket az öntanulás során.

A piacelemzési módszerek segítik a vállalatokat saját céljaik kidolgozásában és értékelésében. A piacelemzéshez nincs egységes rendszer. Mindig az egyedi körülményektől, valamint az adott vállalkozás kérdéseitől függ, hogy mely módszereket alkalmazzák az elemzéshez. Valójában a kkv-k piaci elemzéseket végezhetnek saját adataikkal és szabadon hozzáférhető információkkal, kezelhető mennyiségű idő és pénz felhasználásával, hogy alapot teremtsenek a marketing és az értékesítés döntéseihez.

2.2 Saját készségek megértése

A saját képességeinek elemzése segíthet azonosítani és előmozdítani a saját szervezetének erősségeit. Ezenkívül ez az elemzés segít megtudni, hol vannak még gyengeségek a szervezetben vagy a szolgáltatásokban. E célból a következő szempontokat kell feltárni: Saját készségek (folyamatok, szervezet, know-how stb.) És saját források (pénzügyi források,

alkalmazások, infrastruktúrák stb.), Amelyekre szükségem van a szolgáltatás nyújtásához. A jelenlegi helyzetem felmérésének legjobb módja az értékelés elvégzése. Az eredmény megjeleníthető egy pókdiagramon, és egyértelműen megmutatja, hogy több szakaszban kell cselekedni.

A vásárlói igények és képességeinek elemzése után elkészítheti a kínált szolgáltatások egy csomagját. A következő fejezetek azt mutatják be, hogy a fejlesztett szolgáltatásokat hogyan lehet nyomon követni és szükség esetén továbbfejleszteni.

3. Szolgáltatás ellenőrzése

Az ellenőrzés a célok kitűzése, a pénzügyi és a teljesítmény területén történő tervezés és ellenőrzés folyamata. Az ellenőrzés olyan tevékenységeket foglal magában, mint a döntéshozatal, meghatározás, rögzítés, adók és szabályok.

Mint minden üzletben, a Controlling rendelkezik engedéllyel a Service szolgáltatásban. A célokat meg kell határozni a megfelelő kulcsszámokkal a szolgáltatás különféle területein, meg kell határozni az eltéréseket és meg kell kezdeni a fejlesztési intézkedéseket.

A kulcsszám meghatározása előtt a szolgáltatási folyamatokat átlátható módon kell strukturálni, pl. front szolgáltatások (ügyfél találkozók) és back office (belső szolgáltatási utasítások készítése, osztály értekezletek).

Annak érdekében, hogy a tudás ténylegesen megszerezhető legyen a kontroll révén, meg kell határozni az értelmes szolgáltatási mutatókat. Ezeknek a kulcsszámoknak lehetővé kell tenniük a vállalat legfontosabb szolgáltatási területeinek megbízható becslését. Az alábbiakban talál néhány, a szolgáltatási területhez tartozó vezérlőkulcsot, amelyek felhasználhatók az egyedi szolgáltatásvezérléshez. A szolgáltatásvezérlés sikere érdekében meg kell határozni (reális) célértékeket. Ezekkel könnyedén ellenőrizheti a szolgáltatási kulcsszavakat

Ezért a legfontosabb ellenőrző eszköz a kulcsszámok cél / tényleges összehasonlítása. Az operatív tervezés során elkészített tervezett értékeket (cél) rendszeres időközönként összehasonlítják a tényleges értékekkel. A működési ellenőrzés ellenőrzési periódusa egy havi ciklus.

Példák a szolgáltatásmenedzsment figyelésének kulcsfontosságú adataira:

- **Megnyert ügyfelek száma**
Könnyen meghatározható szolgáltatást vezérlő kulcsszám a meghatározott időtartam alatt nyert ügyfelek száma. Ez a szám azonban kevésbé értelmes, ha egy vállalkozásnak / szervezetnek csak néhány ügyfele van, de nagy a projektmennyisége. Ugyanez vonatkozik a megrendelések számára.
- **Elégedettségi index**
Rendszeresen végezzen vevői elégedettségi felmérést. Tegye fel ugyanazokat a kérdéseket, és számítsa ki az eredmény egy százalékát. Így könnyen mérheti és nyomon tudja követni, hogy megváltozott-e ügyfelei elégedettsége. Az ügyfél-elégedettség kérdésének módszerét ebben a modulban a következő szakaszban ismertetjük külön, mivel ez egy nagyon fontos eszköz a szolgáltatás menedzsment sikere körül, hogy ezen alapon tovább értékeljék és fejlesszék.
- **Elérhetőség**
Mennyi ideig tart a kérés elfogadása és az ügyfél megkapja az első visszajelzést? A hozzáférhetőség az első lépés az elégedett ügyfelek számára.
- **Megoldási kompetencia**
Legalább ugyanolyan fontos, mint az elérhetőség, a szolgáltatási mutató megoldás kompetenciája. Végül is, mi a haszna az akadálymentességnek, ha nem tud segíteni? Mérje meg az ügyfélkérelmek feldolgozási idejét és határozza meg, hogy átlagosan és legfeljebb mennyi ideig tart az igénylés elvégzése. Nem mindig kell gyorsnak lennie.

4. Ügyfélkapcsolatok

- 1) A 4. modul az „ügyfélszolgálat alapelveivel” foglalkozik. Ebben a modulban arról szól, hogyan lehet a folyamatokat nyomon követni, irányítani és tervezni. Mint egyetlen fióktelep sem, a szolgáltató társaságok az elégedett ügyfelektől és ajánlásuktól függenek. De csak akkor inspirálhatja ügyfeleit a szolgáltatásával, ha tudja, mit akar ügyfelei. Ezt a

"Vevő megértése" fejezetben már meghatároztuk. Most az ügyfelek célzott gondozása kérdése.

4.1 Ügyfélkapcsolat menedzsment

Ügyfélkapcsolat (CRM - Customer Relationship Management) ámogathatja ezt. Ilyen rendszerben például az ügyféladatok központilag tárolhatók, kezelhetők és felhasználhatók.

A CRM további funkciói:

- Részletesen dokumentálja az ügyféladatokat
- Testreszabhatja az ügyfél megközelítését
- Javítani kell az ügyfélszolgálatot
- Közép- és hosszú távon erősítse az ügyfélkapcsolatokat
- Jobb vásárlói hűség

Az összes alkalmazotti hálózat szintén hálózatba kerül, az intranet információs portálként történő felhasználásával. Aktuális információkat ott közzéteszik, és mindenki megtekintheti. Számos ingyenes CRM eszköz megtalálható az interneten. Ezek két kategóriába sorolhatók - ingyenes, de korlátozásokkal (más néven freemium) és a nyílt forráskódúak. A Freemium verzió korlátozható a lehetséges felhasználók és névjegyek számára, a tárhelyre vagy a funkciókra.

Az Open Source viszont korlátlan és teljes mértékben működőképes CRM rendszert kínál a felhasználók számára.

A CRM rendszer a saját vállalatának hátrányára fejlődhet, ha olyan szoftvert választottak ki, amely nem felel meg a vállalat igényeinek. Ez akkor fordulhat elő, ha például a program túl komplex egy kisvállalat számára, és ezért túl sok adminisztratív erőfeszítést igényel. Ezért, különösen az ügyfelek kezelhető számával rendelkező kis szervezetekben, először meg kell fontolni, hogy egyáltalán szükség van-e CRM-rendszerre.

4.2 Visszaelzések kezelése

Az ügyfél-elégedettségi felmérések kérdőíveinek írásakor számos szempontot figyelembe kell venni. Az első és legfontosabb kérdés: Mit akarunk mérni, például:

- A vevő kezdeti státusza
- Az ügyfél jogi státusának előrehaladása.
- A kezelt szolgáltatás minősége.
- Eredményt eredményez a támogatási programok alapján.

Az első lépés feltétlenül annak meghatározása, hogy a szolgáltatástól és a megoldástól függően milyen jelentőségű adatokat kell gyűjteni minden esetben. Általában sok bevált gyakorlat megoszlik a témával kapcsolatban, például:

- Dolgozzon partnerként. ...
- Ne komplikáld túl. ...
- Válassza ki a legjobb kézbesítési módot. ...
- Kérd meg ugyanazt a kérdést kétszer, de különféle módon. ...
- Legyen szelektív a kezdetektől. ...
- Vizsgálja meg a kérdőívet.

A szavak és kifejezések megválasztása egy kérdésben kritikus jelentőségű, ha kifejezi a kérdés jelentését és szándékát a válaszadó számára, és biztosítja, hogy minden válaszadó egyformán értelmezze a kérdést. Még a kis megfogalmazásbeli különbségek is jelentősen befolyásolhatják az emberek által adott választ.

Technikai szempontból javasolt bármilyen online felmérési eszköz használata, amely megtakaríthatja a GDPR-rel szembeni megfelelési problémákat:

- Vizsgálja:

<https://www.surveymonkey.com/>

<https://www.surveymonkey.com/mp/sample-survey-questionnaire-templates/>

- Széles körben használják az iparban és a harmadik szektorban egy nagyon profi eszköz, amely sok minőségi anyaggal rendelkezik, sőt még sok sablonnal is szolgálhat, amelyek.

<https://surveyanyplace.com>

- Ez egy másik ingyenes szolgáltatás, amely egységes tartalmat biztosít a létrehozásokhoz és a kérdőívek megértéséhez.

<https://surveyanyplace.com/questionnaire-pros-and-cons/>

- Egy másik széles körben alkalmazott eszköz:

<https://www.google.com/forms/about/>

- Amely hozzáadja a teljes kezelési és exportálási képességeket, és kiterjedt lépésről lépésre nyújt útmutatást:

https://support.google.com/docs/topic/9055404?hl=en&ref_topic=1382883

https://support.google.com/docs/answer/6281888?hl=en&ref_topic=9055304

Ha a résztvevők közelebbről szeretnének áttekinteni az ügyfelek elégedettségének mérésére szolgáló eszközöket, akkor át kell nézniük a Kano modellt. A Kano-modell (más néven az ügyfél-elégedettség Kano-modellje) olyan modell, amellyel szisztematikusan el lehet érni az ügyfelek elégedettségét egy projektben vagy egy összetett termékben. Ez leírja a termék / szolgáltatás bizonyos jellemzőinek elérése és a várt vevői elégedettség közötti kapcsolatot. Ezt a modellt inkább a külső tanácsadóknak kell használniuk, és túl specifikus ebben a modulban. Érdeklődés esetén a résztvevők tovább tovább képezhetik magukat ezen a ponton.

A Kaizen egy másik módszertani koncepció, amely a folyamatos és végtelen fejlesztésekre összpontosít. A koncepció folyamatos fejlesztési folyamat néven is ismert. A fejlesztés lépésről lépésre történik, egy termék vagy folyamat szelektív tökéletesítésével vagy optimalizálásával. Itt az érdeklődő résztvevők is képezhetik magukat, ha mélyebb készségeket akarnak szerezni saját szolgáltatásaik fejlesztésére és például az ügyfelek elégedettségére.

5. Tudásmenedzsment

A tudásmenedzsment felhasználható arra, hogy javítsa a vállalat tudásának létrehozására, alkalmazására és átadására való képességét. Ezeket a tevékenységeket nyereséges ügyfélkapcsolatok kiépítésének célja is.

A szolgáltatók legfontosabb termelési tényezői a tudásukkal és képességeikkel rendelkező alkalmazottak. A széles körű ténybeli ismeretek és készségek képezik a sikeres szolgáltatás nyújtásának alapját. Ezért a tudástényező célzott irányítása nagyon alapvető fontosságú.

A következő módszerek alkalmazhatók:

- Képzési és továbbképzési koncepciók és intézkedések, belső és külső képzések
- Személyzeti fejlesztési tervek, alkalmazottak értékelése és megállapodás a kompetencia és képesítési célokról
- Munkaváltás, változó projektcsoporthoz
- Tudás-specializáció, szükség esetén hozzáféréssel a releváns szakértőkhöz
- Tudásbázisok a releváns témákban, készségprofilokkal, projekt- vagy tapasztalati dokumentációval és szakértői adatbázisokkal
- Csapattalálkozók információcserére

Az alábbiakban bemutatunk egy példát arra, hogy a migráns szolgáltatónak milyen tartalommal kell rendelkeznie. Ezenkívül linkekkel egészítjük ki a további információkat, így kibővíthetjük és frissíthetjük ezeket az információkat önállóan. Ez lenne az első kiindulópont a tudásmenedzsment rendszer tartalommal való feltöltéséhez.

- 2) Míg a média és a nyilvános vita a migránsok kezdeti befogadására összpontosított, az újonnan érkezők közelmúltbeli növekedése feltárta a mögöttes irányítási hiányosságokat mind az integráció rövid, mind hosszú távú válaszaiban. Az ilyen gyengeségek gyakran a különböző ágazatok (például a munka, az egészségügy, a lakhatás és az oktatás), valamint a kormányzati szintek közötti szakpolitikák közötti koordináció hiányából származnak.
- 3) 3) Meg kell szüntetni ezeket a szakpolitikai silókat a helyi szintű koherens válaszok kidolgozása és a nem állami szereplők bevonása révén. A közelmúlt eseményei a

közszektor innovációjának katalizátoraivá váltak is, mivel egyesítették a döntéshozókat a szakpolitikai területeken, valamint nemzeti és helyi szinten. Inspiráló példák találhatók ebben a jelentésben. Az ilyen új irányítási megközelítések az összes csoport számára ellenállóbb közösségek felépítéséhez is hasznosak, ideértve a korábbi bevándorlókat és más kiszolgáltatott csoportokat is. A migránsok tényleges integrációja kritikus kérdés a regionális fejlődés szempontjából. A migránsok gyakran nagyvárosi területeken telepednek le, hogy hozzáférjenek a közszolgáltatásokhoz, a szociális hálózatokhoz és a munkahelyekhez, és képességeikkel és sokszínűségükkel hozzájáruljanak a helyi fejlődéshez. Sok országban a vidéki térségek új lakosokat keresnek gazdasági és demográfiai alapjaik újjáélesztésére, és törekedhetnek arra, hogy több bevándorlót fogadjanak. E tekintetben a regionális gazdasági fejlesztési stratégiák figyelembe vehetik a migránsok fontos szerepét a helyi gazdaság fellendítésében.

4)

- Európai szinten számos általános információforrás létezik:
https://ec.europa.eu/info/eu-regional-and-urban-development/topics/cities-and-urban-development/priority-themes/inclusion-migrants-and-refugees-cities_en
- És ismét a Bizottság belügi hivatalában:
https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/legal-migration/integration/action-plan-integration-third-country-nationals_en
- A fő hálózat, amelyet a szolgáltatók számára referenciaként használnak:
<https://ec.europa.eu/migrant-integration/the-eu-and-integration/networks>
- És európai szinten ez a legfontosabb forrás a naprakészen tartáshoz:
<https://ec.europa.eu/futurium/en/inclusion-of-migrants-and-refugees>
- Itt megtalálhatja a helyi információkat országonként:
<https://reliefweb.int/topics/refugeesmigrants-emergency-europe>
- Az Egyesült Királyság helyi szintjén például a legfontosabb nem kormányzati szervezetben indíthat:
<https://www.migrantsorganise.org/>

6. Hálózatépítés

5) Szolgáltatóként a résztvevőnek képesnek kell lennie arra, hogy kapcsolattartási napirendet készítsen, tartson fenn és tartson fenn, a helyi érdekelt felek kiválasztott és

kurátusi hírlevelet, valamint egy sor hírcsatornával kapcsolatos témát. Mindezeket az ismereteket veszélyeztethetjük, mint a hálózatkezelés keresztirányú témáját:

6) Általában a professzionális hálózat fenntartásához, fenntartásához és ápolásához a résztvevőknek számos rutint kell elsajátítaniuk:

- Maradj kapcsolatban. Ne várja el, hogy elég, ha valaki nevet szerepel a névjegyzékében.
- Csatlakoztassa a névjegyeket. Ossa meg kapcsolatait másokkal releváns és értelmes módon, amely megszilárdítja a témához fűződő kapcsolatokat.
- Kérdezze meg, hogyan tud segíteni.
- Források megosztása.
- Bevonás és együttműködés.
- Vegyen részt társadalmi rendezvényeken.
- Vedd fel a telefont.
- Frissítse a közösségi média webhelyeit.

5) A valódi sikeres hálózatépítéshez folyamatosan új kapcsolatokat kell létrehoznia, ugyanakkor ápolnia kell a meglévő kapcsolatokat.

6) Ez lehet példa annak eredményére, amelyet várhatóan a londoni helyi szintű tanulási eredmény vár el:

- <https://www.uel.ac.uk/-/media/main/images/psychology/refugee-mental-health-and-wellbeing-portal/directory-of-refugee-organisations.ashx?la=en&hash=2A98DC8A1FF7D69173240DA62FE3A469BC4ECBDA>
- <https://www.refugeecouncil.org.uk/servicedirectoryupdate>
- <http://londonwelcomeproject.org/>
- <https://www.migranthelpuk.org/>
- <http://www.hackneymigrantcentre.org.uk/>
- <https://islingtoncentre.co.uk/>

7) A következő tevékenységek felhasználhatók egy hálózat létrehozására és bővítésére:

- hálózatépítés partnerszervezetekkel, hatóságokkal, szakértőkkel, hivatásos szociális munkásokkal
- nyilvános beszéd és hálózati rendezvényeken való részvétel

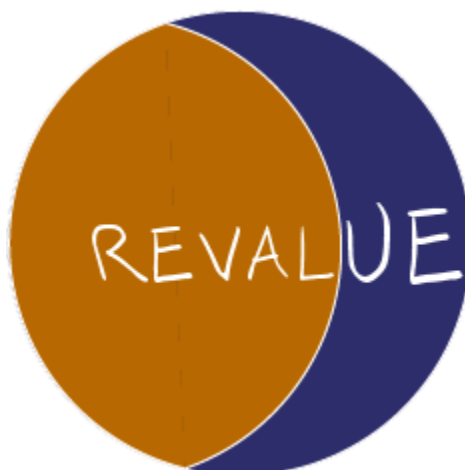


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- beszéljen menekültekkel és cégekkel interkulturális témákról
- egyéni tanácsadási találkozót biztosít
- támogató csoport szükséges képzéssel
- rendszeres profi csapattalálkozók, felügyelet, tréningek
- kutatás és kapcsolatépítés a hálózat számára.

3. modul

A ÜGYFÉLKEZELÉS ALAPELVEI



Írta Faustine-Louise Blanco Poisson and Yazin Gunay

Koordinálta dr Bénédicte Halba,



1. Modul leírása

Ez a modul a bevándorlókkal foglalkozó szakemberek számára (egyesületekben, nem kormányzati szervezetekben ...), valamint azok számára a bevándorlók számára készült, akik más bevándorlókat kívánnak támogatni.

Ebben a modulban szélesebb körben megvizsgáljuk a rendes vásárlókat célzó szolgáltatások ügyfélszolgálatának alapelveit, miközben megvizsgáljuk, hogyan lehet ezeket az elveket átvinni a migránsorientált szolgáltatások területére.

Az évek során az ügyfélszolgálat néhány kifinomult módszert dolgozott ki ügyfelei kezelésére. Ez a szakértelem felhasználható a migránsok és az őket támogató személyek közötti kapcsolat javítására.

Ebben az esetben az ügyfélszolgálat alapelveit nem formális és informális támogatással kell kiegészíteni, és szakmai szolgáltatásokat kell bevonni. Ebbe a kategóriába be kell vonni minden olyan tevékenységet és magatartást, amely javítja a szolgáltatások nyújtását, és elősegíti a szervezet működését, ahol a szakemberek és a migránsok / menekültek dolgoznak; például a migránsok támogatására nyújtott nem formális és informális útmutatások.

Néhány ilyen tevékenység és magatartás első pillantásra észrevétlenül maradhat, mivel olyan egyszerűek, mint a helyes hozzáállás - mosolyogva, megnyugtatóan és megnyugtatóan ... A jó kommunikáció elengedhetetlen ahhoz, hogy az ügyfélszolgálat (vagy a migránsok számára iránymutatást nyújtson) a tisztességes feltételek mellett működjön, ezért a szolgáltatók és ügyfelek közötti interakció kevésbé nyilvánvaló aspektusait nem szabad figyelmen kívül hagyni.

2. Célok

Első célunk az, hogy tájékoztassuk a szakembereket és a migránsokat az üzleti ügyfelek gondozásának alapelveiről. Elsősorban az ügyfélszolgálatot, mint „értékesítés utáni szolgáltatást” érdekli, mintsem az értékesítés javításának módszereit. Különösen meglátjuk, milyen mértékben tudjuk alkalmazni ezeket a kritériumokat, amikor szociális munkásként járunk el.

Arra is törekszünk, hogy ösztönözze a bevándorlókat és a menekülteket a közösségüket célzó szolgáltatásokban való részvételre. Az ilyen szerepeket vállaló bevándorlók számára kettős haszon jár. Egyrészt ez lehetővé teszi egyes bevándorlók számára, hogy gyorsan termelékeny társadalmi tagokká váljanak, és ösztönözze őket autonómiájukra. Másrészt, a szociális szolgáltatásokban való részvételüknek javítania kell a szervezetek és a célzott lakosság közötti tisztességes kommunikációt, és a szociális szolgáltatások demokratizálódásának módon. A bevándorlóknak és köztük a menekülteknek, akik hajlandóak a szociális szolgáltatásokban dolgozni, a migráns lakosságot célzó programok nélkülözhetetlen részének kell lenniük.

A szakembereket fel kell képezni arra, hogy minden ügyfélnek megfelelő és személyre szabott szolgáltatást nyújtsanak. Ez azt jelenti, hogy a kommunikáció terén a kulcsfontosságú információkat továbbítják, és olyan stratégiákat fogadnak el, amelyek javítják a szociális munkás és az általa megkeresett emberek közötti kapcsolatot. Ebben az összefüggésben az átláthatóság és az elszámoltathatóság érdekében a szervezeten belüli kommunikációt szintén javítani kell. Tájékoztatást kell nyújtani az interkulturális közvetítés témájáról és arról, hogy miként segíthet a bevándorlók - a problémák megoldása, a bizalom építése és az interkulturális érzékenység fokozása szempontjából.

Végül arra törekszünk, hogy megismertessük a szakembereket a szakemberek által elvégzett nem formális és informális munka fogalmával, ami a szolgáltatási munka elvont részeként jelent meg. Ahogyan az ügyfélszolgálat javítani kívánja az ügyfelek elégedettségét, a szociális munkának is

javítania kell (vagy enyhítnie) a szolgáltatást igénybe vevők hangulatát. Az emberekkel való bánásmódnak óriási hatása van a szolgáltatás nyújtására és annak végső sikerére vagy kudarcára. Az a szolgáltató, aki figyelembe veszi „ügyfelének” érzéseit és viselkedését, sokkal inkább ösztönzi az együttműködést és az őszinteséget. Ezek a hozzáállás és a kommunikációban alkalmazott apró árnyalatok önmagukban nem feladatok, ám ezeket függetlenül kell vizsgálni a szolgáltatás általános minőségének javítása érdekében.

3. A megfelelő szolgáltatás elemei

A jó minőségű szolgáltatás teljesítéséhez széles körű készségekre van szükség, amelyek lehetővé teszik a munkavállalók számára az olyan feladatok elvégzését, mint például;

- Problémák megoldása, a bizalom kiépítése, az interkulturális érzékenység, a szakmai adminisztráció és a jó belső kommunikáció javítása.
- A kiszolgáltatót ügyfelekkel, köztük a gyermekekkel és a kiszolgáltatót felnőttekkel kapcsolatos védelmi és védelmi kérdések azonosítása és az azokra való megfelelő reagálás
- A szolgáltatások felhasználói jólétének tudatosítása és az esetleges problémák bejelentése a megfelelő személyek felé.
- Érzékeny és átfogó interjúk készítése a szolgáltatókkal igényeik felmérése érdekében
- Folyamatos tolmácsolás, tanácsadás és gyakorlati támogatás biztosítása a szolgáltatást igénybe vevő egyének számára, reagálva igényeikre, miután azonosítottuk őket.
- Az egyének érzékenységének tiszteletben tartása segít a szociális munkásokban
- Tartsa vissza a sztereotípiák, a klisék és a megkülönböztető magatartás állandósítását

4. Az ügyfélszolgálat alapelvei

Először elmagyarázzuk az ügyfélszolgálat alapelveit az üzleti életben annak érdekében, hogy alkalmazzuk azokat a nonprofit környezetben

4.1- Az ügyfélszolgálat alapelvei ²²

A fentiek szerint a feladatok megértése és a rövid távú teljesítés bemutatása könnyebb, ha az alapvető kritériumokra mutató alapvető fontosságú tényezőkhöz irányítottak. Ez az első kérdés a vállalkozáshoz, és a közös alapelveken alapuló iránymutatásaik alapján ügyfeleiknek ügyfeleket gondozza. Valójában az itt leírt alapelvek az ügyfélszolgálati playbookból származnak. Itt az ügyfélszolgálat öt fő elvét vizsgálja meg, de a mások vevők; Mindazonosan ez jó kiindulási pontot jelent mindenkinek, aki megnöveli a fenntarthatóságot és az erős ügyfélszolgálati kultúrát saját szervezetében.

4.2 Ügyfélszolgálat 1. alapelv: Az első kapcsolattartó pont az ügyféllel: Az ügyfelek általában nem tudják, vagy látják, mi történik a színpalak mögött, tehát véleményük az Ön szervezetéről a „vevői érintkezési pontokból” származik. Ezek az ügyfél-érintkezési pontok bármikor felmerülnek az ügyfeleknel. kapcsolatba lép a vállalattal, és ezt a tapasztalatot felhasználva benyomást kelt a szervezetünkről. A front-line alkalmazottak - akár személyesen, akár telefonon vagy e-mailben kommunikálnak - közvetlen és állandó kommunikációban vannak az ügyfelekkel. Az alkalmazottak készségeibe és tudásába való beruházás nagymértékben befektetés az ügyfelek tapasztalataiba. Minél jobban kezelik az ügyfeleket, annál nagyobb tartalommal lesznek. Az ügyfél és a munkavállaló közötti antagonista vagy közömbös csere károsíthatja az ügyfél általános tapasztalatait. A rossz tapasztalat az ügyfél hűségének elvesztését eredményezheti, amelyet súlyosbíthat az információ nem megfelelő megosztása. Nem könnyű szolgáltatást nyújtani olyan ügyfeleknek, akik nem működnek együtt.

Könnyen láthatjuk, hogy ugyanez mondható el azok számára is, akiket a szociális munkások segítenek. Az esetmunkás a fő kapcsolattartó pont a szervezet és a rászoruló személy között. A szolgáltatás nyújtásához elengedhetetlen a kettő közötti jó kapcsolat. Minden olyan munkavállalónak, aki rendszeresen érintkezik az „ügyfelekkel”, meg kell kapnia az utasításokat arról, hogyan kell „kezelni” őket, hogyan kell kialakítani és fenntartani a jó kommunikációt, hogyan kell kezelni őket, hogyan kell kezelni a kényes kérdéseket stb.

²² http://customerthink.com/5_principles_of_customer_care/

Ebben az összefüggésben az „ügyfél-elégedettség” nem olyan messze van attól, hogy a migráns elégedett-e a kapott szolgáltatásokkal. Mindkét esetben egy boldog ügyfél javítja a szolgáltatás általános minőségét és elősegíti a folyamatosságot.

4.3 Ügyfélszolgálat 2. alapelv: A munkavállalók elégedettsége: Tanulmányok kimutatták, hogy szoros kapcsolat van a munkavállalók munkaelégedettsége és az alkalmazott által nyújtott ügyfélszolgálat minősége között. Az ügyfélszolgálat - legyen szó cipő eladásáról vagy server rögzítéséről - lényegében kifizetődő szakma. Egyszerűen fogalmazva: jó érzés szolgálatot tenni valakinek, hogy valami jót tegyen egy másik emberrel. Ez a fajta hozzáállás ösztönzi az alkalmazottakat egy erős ügyfélszolgálati kultúra kialakítására, ám általában csak akkor fordul elő, ha a munkavállalók maguk érzik magukat a vállalatuk által értékeltnek és elégedettek a munkájukkal. Nyilvánvalónak tűnhet, de érdemes megjegyezni: Ha az alkalmazottak nem elégedettek a munkával, általában nem motiváltak magas szintű ügyfélszolgálatra; legjobb esetben csak annyit fognak megtenni, hogy megkerüljék. Vigyázni kell arra, hogy a munkavállalók megmutassák erőfeszítéseiket, ami a fizetésen túlmenően átlátható és tiszteletben tartó vezetői kultúrát tesz szükségessé az alkalmazottakkal szemben. Az erőfeszítések mutatása iránti elismerés több kemény munkát ösztönöz.

A szociális szolgáltatásokban dolgozók számára a nyújtott szolgáltatás értéke nyilvánvalóan sokkal magasabb. Támogató munkakörnyezet és alkalmazottai aggodalmait szem előtt tartó menedzsment nélkül azonban az emberek ugyanolyan könnyen érezhetik, hogy alábecsültek, és ennek eredményeként alulmotiváltak. Meg kell említeni, hogy míg a szociális munka sokkal jutalmasabb, ez is sokkal személyesebb, és az esetmunkás és a rászoruló közötti kapcsolat jóval meghaladja az ügyfélszolgálati szakember és a fogyasztó kapcsolatát. Az ügyfél számára a tét sokkal magasabb, a helyzet gyakran sokkal sürgetőbb. Mindez azt jelenti, hogy a szociális munka sokkal kimerítőbb lehet. A monetáris kompenzáció sok esetben kevésbé is kielégítő lehet. Az eseti dolgozókat szintén meg kell értékelni, elismerni kell a segítségre szoruló emberek kritikus szerepét.

4.4 Az ügyfélszolgálat 3. alapelve: Mutassa meg az ügyfeleket, akik értékesek. Az ügyfélszolgálat harmadik alapelve az, hogy megmutassuk az ügyfeleknek, hogy a vállalat értékeli őket. Sok szervezet hibát vélelmezve azt feltételezi, hogy az ügyfelek ezt tudják, és nem kell külön mondani. Természetesen a legfontosabb szempont, hogy az ügyfeleknek bemutassák, hogy értékelik, az, hogy időben, hatékonyan és helyesen vigyázzon igényeikre vagy igényeikre. Az ügyfeleknek minden egyes ügyféllelőrzési ponton gondolkodniuk kell attól, hogy megszerezzék az ügyfelek üzleti vállalkozását és bizalmát, soha nem veszik magától értetődőnek.

Egy új országba költöző ember számára, különösen menekültként, az utazás sok része megalázó vagy méltóságteljes lehet. A bevándorlót rendszeresen ellenőrzéseknek, eljárásoknak, meghallgatásoknak, kérelmeknek és így tovább folytatják. Ez a folyamat különösen a friss bevándorlók esetében akut. A szociális munka szempontjából nagyon hasznos lehet ezeknek a hátrányoknak a leküzdése és a bevándorlók megbecsülése, ha értékeli őket. ösztönözheti a motivációt arra, hogy a bevándorlók jobban ösztönözhető egyénnyé váljanak. Az a tény, hogy egyénként értékeli az esetleges nehézségek után, amelyek bekövetkeztek vagy bekövetkeztek, elősegítheti az említett egyének elszántságát.

4.5 4.5 Ügyfélszolgálat 4. alapelv: A belső ügyfélszolgálat ugyanolyan fontos, mint a külső ügyfélszolgálat. A belső vevők a vállalkozás munkatársai. Túl gyakran a vállalatok nagy hangsúlyt fektetnek a külső ügyfélszolgálatra, miközben elfelejtik azt a tényt, hogy a belső ügyfelek ugyanolyan fontosak. Mivel valahol a sorban a belső vevőnek nyújtott szolgáltatás megjelenik egy külső vevő tranzakcióban. Azok a szervezetek, amelyekbe valóban beágyazódik az ügyfélszolgálati kultúra, nem tesznek különbséget a belső és külső ellátás területén. Minden alkalmazott küldetése egyszerűen a kiválóság bemutatása minden feladatnál.

A szociális munka gyakran különféle szereplők közötti együttműködést igényel, beleértve a különféle államilag támogatott szervezeteket helyi és nemzeti szinten, állami támogatást, partnerségeket a magánszektorral, más szövetségekkel, vallási szervezetekkel stb. A jó kapcsolat ezekkel a csoportokkal lehetővé teszi a szervezeteknek, hogy félelmetesebb feladatokat vállaljanak. , segítsen több embernek, növekedjen és hagyja, hogy mások is növekedjenek. Ezért ezeket a partnerségeket kell ápolni, és az élet különböző területein élő partnerekkel rendszeresen kapcsolatba kell lépni. A több partnerség azt is jelenti, hogy a szervezet nagyobb hatókörrel rendelkezik, a meglévő feltételek jobb megértése.

4.6 4.6 Ügyfélszolgálat 5. alapelv: A személyzet képzése nagyszerű ügyfélszolgálat biztosítására - és felelősségvállalásuk. Nem feltételezheti, hogy az emberek teljesítik az elvárásokat, hacsak nem adja meg nekik a szükséges készségkészletet. Ha komolyan gondolkodik az ügyfélszolgálat kultúrájának átvételéről, akkor oktatnia kell az alkalmazottakat arról, hogy ez a fogalom miként néz ki a munka során. Nem szabad magától értetődik, hogy az alkalmazottak tudják, mi történik a jó ügyfélszolgálatban. Lehet, hogy van néhány jó ösztöne, és mindegyik megtehet bizonyos intézkedéseket, amelyek személy szerint úgy érzik, hogy jó szolgálatot nyújtanak, de ez a reményteljes és áldásos megközelítés nem elég. Óriási és mindenképpen fontos első lépés, ha képzést nyújtunk mind a vállalat ügyfélszolgálatának filozófiájában, mind a munkahely-specifikus szolgáltatási készségeikben. Miután az alkalmazottakat kiképezték, elengedhetetlen számukra, hogy elszámoltathatósá váljanak az ügyfélszolgálati készségeik gyakorlati

megvalósításáért. Ez természetesen erőteljes és következetes folyamatos coachingot jelent.

Végül, miután kiképezte az alkalmazottakat és elszámoltatta őket az ügyfélszolgálati képzés gyakorlati megvalósításáért, ügyeljen arra, hogy jutalmazza őket a sikerükért.

A szolgáltató munkavállalók számára ez a munka különféle aspektusainak képzését jelenti, ideértve azokat is, amelyeket a kézikönyv javasol. Úgy gondoljuk, hogy az iránymutatások halmaza és az azokon alapuló valamilyen formáció nélkül az ápolási dolgozók munkájának objektív értékelése majdnem lehetetlennek bizonyul. A képzés során megszerzett szabályok és készségek azt jelentik, hogy mindenki elszámoltatható tetteiért; a nemkívánatos és szakszerűtlen magatartás sokkal könnyebben eltávolítható. A professzionalizmust felülről és a kezdetektől kell ösztönözni, különben hiábavaló elvárás, hogy az emberek maguk is tartsák be a homályos fogalmakat..

4.7 Az ügyfélszolgálat elveinek adaptálása a kontextus-egyesületekhez és a közönséghez (migránsok, beleértve a menekülteket)

Az ügyfélszolgálat elveinek ezek a példái az üzleti (vagy a kereskedelmi világ) sajátosságai. A Revalue kontextusban a „kliens” szavakat a „migráns” és a „vállalkozás” szavakkal kell felváltani a „szociális vállalkozás” vagy a „társulás” vagy a „szervezet” támogatására a migránsok számára. Ezenkívül a „munkavállaló” kifejezés ezen szövetségek vagy szervezetek alkalmazottjaként, de az ezekben az egyesületekben dolgozó önkéntesek csoportjának tekinthető. Valójában az egyesületek gyakran működnek önkéntesekkel.

A migránsorientált szolgáltatások meghatározása magában foglalhatja az NGO-stílusú tanácsadási és jóléti szolgáltatásokat, valamint azokat a szervezeteket, amelyek termékeket és szolgáltatásokat nyújtanak a migráns közösség számára. Ezen alapelvek alkalmazása jó kommunikációt igényel a szervezeten belül, mivel a belső kultúra kétségtelenül befolyásolja a nyújtott szolgáltatásokat.

A bevándorlók szociális munkája területén (például egy étkezést biztosító egyesület, a bevándorlókkal foglalkozó szakmai tanácsadók társulása vagy bármilyen más segítség) az ügyfélszolgálat öt alapelve sokkal hatékonyabb lenne, ha ezeket alkalmaznák, miközben a munkavállaló mosolyog, hallgat, hasznos tanácsokat ad a mindennapi élethez és így tovább. Az ilyen típusú viselkedést "nem hivatalos szolgáltatásnak" hívják, mivel nem kézzelfogható feladatok abban az értelemben, hogy az ember nem fizethet meg a mosolygásért.

A megfelelő hozzáállás az interakció javításához megkönnyítheti a szolgáltatás nyújtását, és mások jobban érezheti magát, amint fentebb kifejtésre került. Nem szabad azonban figyelmen kívül hagyni, hogy az itt élő szociális munkás továbbra is „érzelmi munkát” végez,

amelyet Arlie Hotschild szociológus határozott meg. Ez az érzelmi munka magában foglalja az érzelmek és viselkedés szabályozását a szakmai interakció során; A szociális munkástól várhatóan bizonyos módon viselkedik, függetlenül a valós hangulatától. Számos szakma esetében ez már így van; ezek elsősorban a szolgáltatóiparban működnek.

A pozitív hozzáállás fenntartása adóztathatja az egyének mentális és érzelmi egészségét, és a szervezetnek el kell ismernie azt a tényt, hogy az érzelmek szabályozása munka. Az intenzív érzelmi munkák kiégést okozhatnak és csökkenthetik az alkalmazottak elégedettségét²³. A pozitív munkahelyi kultúra, amelyben a szolgáltatók szabadon kommunikálhatnak és meggyőződhetnek feletteseikben, elengedhetetlenek a szervezet és a szociális munkások közötti kizsákmányoló kapcsolat megakadályozásához.

Ezeket a stratégiákat nem arra használják fel, hogy profitot teremtsenek, azonban a bevándorlókkal kapcsolatos jó tapasztalatok sok szempontból hasznosak az egyesület számára. Mindig pozitív a jó visszajelzés, különösen az egyesület jó hírneve szempontjából. A „jó” szolgáltatásokkal azok a személyek, akik részesülnek benne, könnyen emlékeznek az egyesületre, és társaiknak ajánlják. Ez egy hosszú távú folyamat, amely bizalmat teremt az érintett közösségek közötti társulásban. Az ügyfélszolgálat ezen öt alapelvének tiszteletben tartása mellett elősegíti a problémamegoldó hozzáállást, felépíti a bizalmat és fokozza az interkulturális érzékenységet.

Ezek a fő alapelvek szükség esetén tovább egyszerűsíthetők, és semmiképpen sem kimerítőek. Ezek azonban kiegészítik egymást, és együtt kell alkalmazni, hogy jól működjenek. Ezen alapelvek mellett további alapelvek is kidolgozhatók. Például²⁴:

- Megérteni az ügyfelek igényeit: az ügyfelek meghallgatását sokféle módon meg lehet valósítani, például visszajelzési formákkal, elégedettségi felmérésekkel, de az ügyfél megjegyzéseinek vagy megjegyzéseinek meghallgatásával is.
- Az ügyfélszolgálatnak koherensnek kell lennie a szervezet minden ága és az összes fizetés között. Az ügyfelek elvárják az ügyfélszolgálat állandó minőségét; hasonló, ismerős kinézettel és érzéssel, amikor és bármilyen kapcsolatban állnak a szervezetével.
- Az alkalmazottak is ügyfelek. Előfordulhat, hogy a szervezete alkalmazottja vagy önkéntese az Ön szolgáltatásainak felhasználója, vagy jelenleg részesülnek valamelyik szolgáltatásban, és ezért megértheti a szolgáltatás nyújtásának legjobb vagy legmegfelelőbb módját.

²³ Grandey, A.A.; Fisk, G.M.; Steiner, D.D. (2005). "Must "service with a smile" be stressful? The moderate role of personal control for American and French employees". *Journal of Applied Psychology*. 90(5): 893–904.

²⁴ <https://mftrou.com/quality-customer-service/> letöltés: 2019 január

Azt mondhatjuk, hogy az ügyfélszolgálat alapelveinek az altruizmuson kell alapulniuk, különösen a bevándorlókat segítő társulások területén, a tevékenység „emberi aspektusa” miatt. A Collins angol szótár szerint az altruizmus „önzetlen aggodalom más emberek boldogságának és jólétének”. Az „altruizmus” szót Auguste Comte francia filozófus találta ki, szemben az egoizmussal. Az olasz altruiból származtatta, amely viszont a latin alteriből származik, vagyis „más emberek” vagy „valaki más” jelentését jelenti.

5. Interkulturális mediáció 25

Ennek a modulnak egy másik fő elméleti referenciája az interkulturális mediáció megközelítés magyarázata.

Mindenekelőtt tisztában kell lennie a migránsok helyzetével Európában annak érdekében, hogy a migránsoknak a lehető legnagyobb mértékben megkönnyítsük. Az Oxford tömör szakpolitikai szótárban javasolt migráció meghatározása a következő: „az egyének vagy csoportok állandó mozgása egyik helyről a másikra. A migráció természetesen az emberi történelem egyik alapvető ténye”.

Az Európai Unió legfőbb aggodalma a migrációs politikával és gyakorlatokkal kapcsolatos tapasztalatcsere, a különféle érdekek, nézetek és perspektívák bemutatása érdekében. A migrációt két szinten kell figyelembe venni: makro-szintű perspektíva, amely szorosan kapcsolódik a politikai döntéshozatali folyamatokhoz: jogalkotás, a migrációs politika intézményesítése, a bevándorlók befogadásának stratégiái, biztonsági aggályok, emberi jogi kérdések); mikroszintű perspektíva a migránsok mindennapi életével kapcsolatos kérdések felvetésére és megválaszolására.

A bevándorlóknak vagy a bevándorlókkal dolgozó szociális munkásoknak tisztában kell lenniük ezekkel a nézeteltérésekkel, és képeseknek kell lenniük információt vagy tanácsot adni erről a témáról. A migráció különböző mintái, és ezért a migránsok profiljai vannak

- kényszerű migráció: háború vagy éhezés - a migráns profilja: menekültek
- etnikai migráció: vallási vagy politikai okok - a migráns profilja: menedékkérők
- illegális bevándorlás: emberkereskedelem - a bevándorlók profilja: gazdasági rabszolgák vagy prostituáltak vagy nem dokumentált bevándorlók
- gazdasági migráció: a migránsok profilja: szabályos státusú körkörös munkavállalók

²⁵ E pont tartalmát a Halba (B) inspirálja - az interkulturális mediátorok képzése, amelyet a TIPS projekt keretében terveztek - Leonardo Da Vinci 2007-2009 - Létrehozta a FOR.COM (Olaszország) - Bénédicte Halba (Iriv) a TIPS-hez, Pris, 2008. július néhány frissítéssel

- „életciklus” vándorlás: nyugdíjazáskor melegebb éghajlatba költözik, férjhez megy, gyermekeket szül

A „legális” bevándorlók különböző profiljai tehát a következők: munkavállalók (munkaerőpiac); családok (családegyesítés); hallgatók (külföldi tanulmányok); és menekültek (menedékjog), amikor a hivatalos hatóságok megállapodást adtak;

Ellenkezőleg, a Nemzetközi Migrációs Szervezet (IOM) szerint az **illegális bevándorlás** vagy az **irreguláris bevándorlás** a „mozgalomra irányul, amely a küldő, tranzit és fogadó ország szabályozási normáin kívül zajlik. Nincs egyértelmű vagy általánosan elfogadott definíció a szabálytalan migrációról. A rendeltetési országok szempontjából belépés, tartózkodás vagy munkavállalás egy országban a bevándorlási rendeletekben előírt szükséges engedély vagy dokumentumok nélkül. A küldő ország szempontjából a szabálytalanságot például akkor látják, amikor valaki érvényes útlevél vagy úti okmány nélkül keresztezi a nemzetközi határt, vagy nem felel meg az ország elhagyására vonatkozó adminisztratív követelményeknek. Ugyanakkor hajlamos az "illegális bevándorlás" kifejezés használatát a migránsok csempésze és az emberkereskedelem korlátozására korlátozni.”²⁶

A problémák megoldására, a bizalom és az interkulturális érzékenység kiépítésére kitűzött cél elérése érdekében támaszkodhatunk az interkulturális mediáció elemeire. A Squire Patton Boggs által a La Revue újságban 2009 novemberében megadott meghatározás szerint az interkulturális közvetítés „a különböző kultúrájú emberek közötti társadalmi kapcsolatok megteremtése”. „A társasági kapcsolatok kiépítését jelenti az ugyanazon a területen élő, különböző kultúrájú emberek között. Az interkulturális kompetenciát az határozza meg, hogy képesek-e sikeresen kommunikálni más kultúrákkal rendelkező emberekkel. Ez a készség már korán is fennállhat, vagyis a szándék és az akarat szerint módszertanilag továbbfejleszthető. A sikeres interkulturális kommunikáció alapja az érzelmi kompetencia és az interkulturális érzékenység”.²⁷

A migránsok vagy a közösség vagy a migránsok közötti konfliktus elkerülése érdekében meg kell adnunk a résztvevőknek a konfliktus meghatározását.

A konfliktust nem könnyű meghatározni, mivel általában különféle formákat ölt és különféle kontextusokban fordul elő. Javasolhatjuk a következő meghatározásokat²⁸ :

²⁶ <https://www.iom.int/key-migration-terms>

²⁷ http://en.wikimediatio.org/index.php?title=Intercultural_mediation

²⁸ Harper & Collins « Dictionary and Thesaurus », első kiadás 2003, New York (USA)

1. Ellenzék, antagonizmus, különbség, egyet nem értés, nézeteltérés, nézeteltérés, súrlódás, ellenségeskedés, viszály;
2. Csata, összecsapás, harc, verseny, találkozás, harc, viszály, háború;
3. Összeférhetetlenség

A tem-et minden alkalommal használják «olyan helyzetekben, amelyekben olyan egyének vagy csoportok szembesülnek, akiknek fő céljai, megismerései vagy érzelmei összeegyeztethetetlenek, és amelyek célja az ellenvetés ».²⁹

Három típusú konfliktus jelentkezhet:

- célok ütközése: amikor a különböző felek célja és célja nem összeegyeztethető;
- kognitív konfliktusok: amikor a felek ötletei vagy gondolatai összeegyeztethetetlenek;
- érzelmi konfliktusok: amikor az érzések vagy az érzelmek összeegyeztethetetlenek.

A szociális munkásoknak tisztában kell lenniük azokkal a kulturális problémákkal, amelyekkel a szervezetükben szembesülhetnek, mint például:

- interperszonális konfliktus (egyének között): legalább két vagy több embert von magában, akik preferenciáikban állnak szemben a célokkal, magatartással és értékekkel. A probléma kezelésének különböző módjai vannak: tartózkodás, ami a hatalom és az együttműködés hiányát jelenti, ami mindenki számára csalódást okoz; elnyomás, ami autoritárius magatartást jelent, minden együttműködési szellem nélkül, ugyanolyan negatív érzés forrása (vesztesek versus nyertesek); egyeztetés, ami azt jelenti, hogy a jó kapcsolatokkal járó, de kevésbé becsült együttműködési magatartás a hatalom hiányával jár; az együttműködés általánosan elfogadott magatartás, mivel integrálja a bizalom és az együttműködés akaratát; a kompromisszum kutatása az együttműködés és a hatalom közötti felezési magatartás, az egyenlő cseréken alapul, amelyet a csoport általában jól értékel; ilyen típusú konfliktusok gyakran előfordulnak családban vagy egyesületekben
- szervezeten belüli konfliktus: az ellenállásból származik, amelyet a szerepek és a feladatok ugyanazon struktúra / szervezet között történő elosztása okoz, például a nemzedékek közötti különbség problémája (fiatalok / idősebb bevándorlók) vagy a nemek közötti különbség kérdése (nők / férfiak);

Ezeknek az elemeknek a tudatában a bevándorlókat foglalkoztató szervezetekben dolgozó személyek jobban megértik az egyesületükön belüli konfliktus forrásait, és biztosítják, hogy ezek kerüljék el vagy oldódjanak meg. Ennek a személynek lehetőleg semlegesnek kell lennie

²⁹ Hellriegel, Slocum, Woodman, Management des organisations, De Boeck & Larcier, Bruxelles, 1992.

a konfliktusok megoldására. A konfliktus gyümölcsöző és használható, mivel segíthet elkerülni a „kollektív gondolkodást”, vagy megoldani a csoport tagjai vagy a csoportok közötti rejtett ellentétet: .A következő feltételek mellett segíthet:

- mindkét rész egyetért a konfliktus forrásaival;
- mindkét rész hajlandó megoldást találni ”;
- mindkét rész elismeri az egyesület másik tagjának semleges álláspontját, amely megpróbálja megoldani a konfliktust

A migránsokkal foglalkozó szakember első feladata a migránsok segítése - profiluktól függetlenül. Itt is pontosíthatók a migránsok előtt álló különféle akadályok, például:

a bevándorlók státusához kapcsolódó akadály: a bevándorlónak a fogadó országban fennálló legális vagy illegális helyzete döntő hatással van viselkedésére és a konfliktus megoldására; Franciaországban az elmúlt években sok illegális munkavállaló, a szakszervezetek tanácsadása mellett, sztrájkolni kezdett, hogy jobb munkakörülményeket szerezzen, és helyzetének rendezését kérte; gyakran munkáltatóik támogatásával sikeresek voltak a keresletben.

a nyelvhez kapcsolódó akadály: sok konfliktus meglehetősen könnyen megoldható, ha a bevándorlók saját szavakkal tudják elmagyarázni, mi zajlik - az intézményekkel folytatott kommunikációt a nyelv problémája bonyolítja, még akkor is, ha a bevándorlók nyelvének beszélése szükséges, de nem elégséges;

az írástudatlansághoz kapcsolódó akadály: az élet nagyon nehéz, ha nem tud írni vagy olvasni, még akkor is, ha beszélsz a nemzeti nyelven; sok intézményközi konfliktus kapcsolódik ehhez a problémához, mivel a bevándorlók nem tudták elolvasni az információkat, így nem tudtak megfelelő időben válaszolni, vagy a megfelelő módon reagálni; ez is problémát jelent a szállítás során, ha utazik, vagy bármilyen munkát végez, mivel sok mindent írnak;

pszichológiai akadály: a bevándorlók gyakran nehéz helyzetben vannak (oktatás, foglalkoztatás, lakhatás stb.) A fogadó országban; ennek eredményeként gyakran rosszul érzik magukat és az önértékelés hiányától szenvednek, ami bonyolult vagy védekező módon bonyolítja az intézményekkel való kapcsolatokat; Fontos elem a jó bevándorló képesség a migránsok számára;

pénzügyi akadály: a mindennapi élet gyakran nehéz a bevándorlók számára, kirekesztésük elsődleges oka gazdasági; többnyire alacsonyan képzett munkavállalók, nem keresnek sok pénzt; minden nagyon drága számukra, és általában úgy gondolják, hogy nem engedhetik meg maguknak, például orvosi támogatást vagy oktatáshoz való hozzáférést; ez konfliktus forrása, mivel megtagadnák minden olyan szolgáltatást vagy támogatást, amelyre jogosultak;

Kulcsfontosságú kérdés, hogy magyarázzák őket, hogy a szegény vagy gazdag migránsok ugyanolyan jogokkal rendelkeznek, mint bármely nemzeti állampolgár;

kulturális akadály: a bevándorlók nem ismerik a fogadó ország intézményeit és működési módjukat, mivel ez őslakosok számára is nehéz; félénk információt kérni, mivel magától értetődik, hogy minden bennszülött mindent tud; a tudás és a tapasztalat hiánya miatt agresszívvá válnak; Alapvető fontosságú az alapok emlékeztetése és az egyes intézmények fő feladatainak és küldetéseinek bemutatása.

oktatási akadály: egyes társadalmakban tolerálnak bizonyos hozzáállásokat vagy viselkedéseket, a többiben nem; a társadalmi vagy vallási tabuk ismerete.

Ezeket az elemeket szem előtt tartva a bevándorlók vagy a bevándorlókkal dolgozó alkalmazottak kényelmesebben megoldást találhatnak vagy tanácsot adhatnak a többi bevándorló problémájára.

6. Néhány pedagógiai tevékenység

6.1 A résztvevők bemutatása / kerekasztal beszélgetés

A népoktatás lehetővé teszi az emberek számára, hogy a hagyományos oktatási rendszeren kívül tanuljanak, amely a társadalmi haladást célozza.

Az előadás játékosan elkészíthető: mindenki áll, és az edző kéréseit figyelembe véve állítja magát - ezt nevezzük „előadás tandemben”.

Emellett az emberek kötelesek kommunikálni egymással, hogy megismerjék a helyüket a vonalon:

- a név betűrendben
- életkor szerint: a legfiatalabbtól a legidősebbig
- a gyakornokok száma szerint: 0-tól 3-ig, 4, 5-ig ...
- hányszor dolgoznak a bevándorlókat segítő szervezetekben (szám szerint is sorolható, és kérje meg őket, hogy mutassák be szervezeti munkájukat ...).

Ez a „játék” rugalmas abban a tekintetben, hogy mit várunk el a résztvevőktől (ha bevándorlók: meddig élnek Franciaországban, ahonnan származnak...).

Ez a fajta bemutató célja az emberek formális megjelenésének és szégyenlőségének megtörése, és közös alap megtalálása köztük.

6.2 Kiscsoportos beszélgetés:

Csoportok szerint, 2 vagy 3 emberrel, különböző országokból vagy régiókból. Az oktató csoportokat hozhat létre (az első lépésben megadott elemeknek köszönhetően), vagy hagyhatja, hogy a résztvevők megválaszthassák, kivel akarnak folytatni.

Adj nekik tematikus lapokat (otthon, tanulmányok, családok, munka) és hagyja, hogy beszélgetjenek egymással. A cél új kapcsolatok létrehozása.

Ez a tevékenység az összes résztvevő összevonására szolgál, különbségektől függetlenül (nemzetiségek, vallások, etnikai hovatartozások különbségei nélkül). Ennek eredményeként tanácsos olyan csoportokat létrehozni, amelyek hasonló összetételűek, ellentétben a „differenciált” csoportokkal, olyan különbségek alapján, amelyek finom és nem konstruktívak lehetnek.

A szakember egy-egy interjút is igénybe vehet. Egyesek hajlamosabbak magánbeszélgetést folytatni, különösen azok, akik szeretnék megbeszélni őket, amelyek érzékenyek rájuk. Csoportos környezetben az egyének kevésbé valószínű, hogy megosztják egymással az információkat, mivel attól tarthatnak, hogy a csoport megítélése alapján bírnak. Egy személyes interjúban az esetmunkás közelebb áll az interjúalanyhoz, aki nyugodtan érezheti magát.

Próbáljon megtartani az órát azáltal, hogy rendszeresen kérdéseket tesz fel és kis szünetet tart. Miután megmagyarázta az egyes elveket, ösztönözheti a hallgatókat, hogy alkalmazzák megtanultaikat kis szerepjáték-beszélgetések tartásával.

6.3 Szerepjáték

Mivel az ügyfélszolgálat elsősorban az emberi interakcióra vonatkozik, a fontos pontok papíron történő tanulása önmagában nem elég ahhoz, hogy működőképpé váljanak. A kommunikációs készségek fejlesztése sokkal könnyebb, ha a megadott információkat utólag alkalmazzák. Az osztály érdeklődésének megőrzése és az előrehaladásuk szintjének ellenőrzése az osztályok során zajló különböző találkozók szimulálása.

Ossza meg az osztályt két csoportra, és kérje meg az egyiket, hogy játsszon egy rászorulót / rászorulót, a másik pedig az esetmunkást. Egy idő után a szerepek megváltoztathatók. Sétáljon a résztvevők között, miközben megvalósítják forgatókönyveiket. Segíthet az elakadt pároknak. Választhat az egyik pár közül is, akik előadják az osztály előtti fellépést, megmagyarázva, merre jöttek vagy rosszul mentek, stb.

Az osztály méretétől függően nagyobb csoportok is lehetnek, és összetettebb forgatókönyveket szimulálhatnak. Felkérheti a hallgatókat, hogy játsszanak egy eladó ügynököt, hogy megértsék a két szerep közötti hasonlóságokat és különbségeket. Arra is kérheti őket, hogy játsszák ugyanazon csoport tagjait (például több esetmunkát), és adjon nekik egy csoportként megoldandó problémát.

Tekintettel arra, hogy néhány, a gyakorlatokon részt vevő migráns folyamatban van az oktatási nyelv tanulásának folyamatában, az oktatónak meg kell győződnie arról, hogy az osztály minden tagja legalább képes követni az elmondottakat. Az olyan fogalmak magyarázatakor említett említéseket, mint például az „ügyfélszolgálat” stb., Egyszerű szótár segítségével kell tisztázni.

6.4 : Pontosítások és módszertan

Magyarázza el a bevándorlókat segítő egyesületekben dolgozó személyeknek, hogy miért lehet hasznos, ha a bevándorlók alkalmazottai vagy önkéntesek a csapatban vannak. A bevándorlók más bevándorlók számára tanácsot adhatnak és támogathatnak, mivel ők is bevándorlók. Közös tapasztalataiknak köszönhetően jobban meg tudják érteni a többi bevándorlót, mint bárki más. Megvan a szükséges nyelvismeret: sok bevándorló arabul beszél, amely az egyik legszélesebb körben beszélt nyelv Afrikában és a Közel-Keleten, azokon a kontinenseken, ahol a legtöbb menekült származik.

A menekültek számára hasonlóan tartott emberekkel való kapcsolat (származási országuk vagy megosztott migrációs tapasztalataik miatt) szintén segíthet nekik aggodalmaik leküzdésében. Gyakran bonyolult lehet a migránsokat meggyőzni, hogy bonyolultnak / messzemenőnek tűnő feladatokat vállaljanak, vagy olyan érzékeny információkat tegyenek közzé, amelyek az eset előrehaladásához szükségesek. A sokszínű munkakörnyezet valószínűleg csökkenti az esetleges dolgozók és a migránsok közötti aszimmetriát, és kölcsönösen előnyös együttműködési kapcsolatot alakít ki, szemben a forgatókönyvekkel, amikor a bevándorlók / menekültek ennek vagy a hatásának a tapasztalatait követik. Az ügyfél és az esetmunkás közötti horizontális kapcsolat lehetővé teszi a két fél közötti őszinte információ- és véleménycserét.

Magyarázza el a résztvevőket a társadalmi szervezetek működéséről és arról, hogy milyen szerepeket vállalhatnak a munka során. Különösen a bevándorlók számára nehéz lehet megkülönböztetni, hogy milyen karrierpályák állnak rendelkezésre egy idegen országban. Az oktatónak tájékoztatást kell nyújtania a bevándorlókat segítő egyesületekben vagy más szervezetekben létező különféle pozíciókról, és adott esetben a bérbeadáshoz szükséges

igazolásokról / oklevelekről. Az alapvető információk, például a webhelyek, ahol az álláshirdetések megtalálhatók, megoszthatók is.

Az oktatónak figyelnie kell a nyelvre, amelyet az osztály során használ, és tiszteletben kell tartania a csoport különféle érzékenységeit. Az etnikai, faji vagy vallási csoportokkal kapcsolatos egyszerűsített „kliséket” nem szabad megtartani az osztályban. Mindenféle megkülönböztető nyelv és zavargás nem használható. Az oktatónak el kell kerülnie az ilyen nyelvet, és meg kellene ráznia azokat, akik azt az osztályban használják. Például: “Az ázsiaiak jók a matematikában”, “A nők rosszul vezetnek” stb.

Az ilyen képzést (tandem előadások, csoportok közötti beszélgetések stb.) A franciaországi „SCOP Engrenage” szövetkezet javasolja egy „asszociatív projekt munkája” című képzés során.”³⁰ . Ez magában foglalja a „rég” és az „új” érkezőket is. A munka abban áll, hogy kifejezzük egymás vágyait és eszméit, hogy egyértelműen előadják az egyesület értékeit. ”

További információ:

Ebben a modulban kifejtettük az ügyfélszolgálat alapelveit és alkalmazását a szociális gondozásban. További információt a következő linkeken talál

Halba (B), Training for intercultural mediators, Paris, July 2008.- TIPS- TIPS tréning (Forcom, Rome, Italy- Leonardo da Vinci project, 2007-2009)

<https://mftrou.com/quality-customer-service/> 9 principles of quality customer services.

http://customerthink.com/5_principles_of_customer_care/

<https://www.iom.int/key-migration-terms>

http://en.wikimeditation.org/index.php?title=Intercultural_mediation

<https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/altruism>

<http://lengrenage.blogspot.com/p/nous-faire-venir.html>

³⁰ <http://lengrenage.blogspot.com/p/nous-faire-venir.html> Letöltés: 2019. január