

Heimsókn til Lissabon í Portúgal 8.-14. nóvember 2010 á vegum Leonardo da Vinci *Lifelong Learning Programme*



SASA hópurinn, 2010

Aðdragandi

- Ástandið á Íslandi
- Þekking á One-Stop-Shop í Lissabon
- Tengslanet verkefnisstjóra
- Velvilji yfirmanna
- Umsókn og styrkur
- Val á þátttakendum



Tilgangur

Tilgangur ferðarinnar var að:

- Fræðast um verðugar portúgalskar fyrirmyndir eins og **CNAI One-Stop-Shop**.
- Þátttakendur kynntust betur innbyrðis og mynduðu tengslanet sín á milli.
- Upplýsa samstarfsaðila okkar í Portúgal um stöðu innflytjendamála á Íslandi.
- Upplýsa íslensk stjórnvöld og aðra íslenska aðila um **CNAI One-Stop-Shop**.

Þátttakendur

- **Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða:**
Edda Ólafsdóttir, Hulda Karen
Daníelsdóttir og Sigtryggur Jónsson
- **Fjölmenningarsetur:** Elsa Arnardóttir
- **Ráðhús Reykjavíkur:** Anna
Kristinsdóttir
- **Samband íslenskra sveitarfélaga:**
Anna Guðrún Björnsdóttir
- **Samtök kvenna af erlendum uppruna:**
Sabine Leskopf
- **Félags- og tryggingamálaráðuneytið:**
Linda Rós Alfreðsdóttir



Dagur 1

- **09.30-13.00:** Heimsókn í The National Immigrant Support Centre, **CNAI**.
- **13.00-14.30:** Hádegi
- **14.30-16.00:** Samantekt á því sem við sáum og fengum kynningar á hjá **CNAI**.
- **16.00-17.30:** Kynningar á:
 - **PPT** (Program Portuguese for All).
 - **OI** (Observatory for Immigration).
 - **CLAII** (Local Immigrant Integration Support Centres).
- **Entreculturas** verkefnum og efni.



Dagur 2, 3, 4 og 5

Dagur 2

- **09.30-13.00:** Entreculturas (þjálfun í millimeningarfærni).
- **13.00-14.00:** Hádegi
- **14.00-17.00:** Heimsóknir til annarra stofnana og frjálsra félagasamtaka.

Dagur 3

- **09.00-17.00:** Heimsókn í **Basic Comprehensive School of Vale da Amoreira.**

Dagur 4

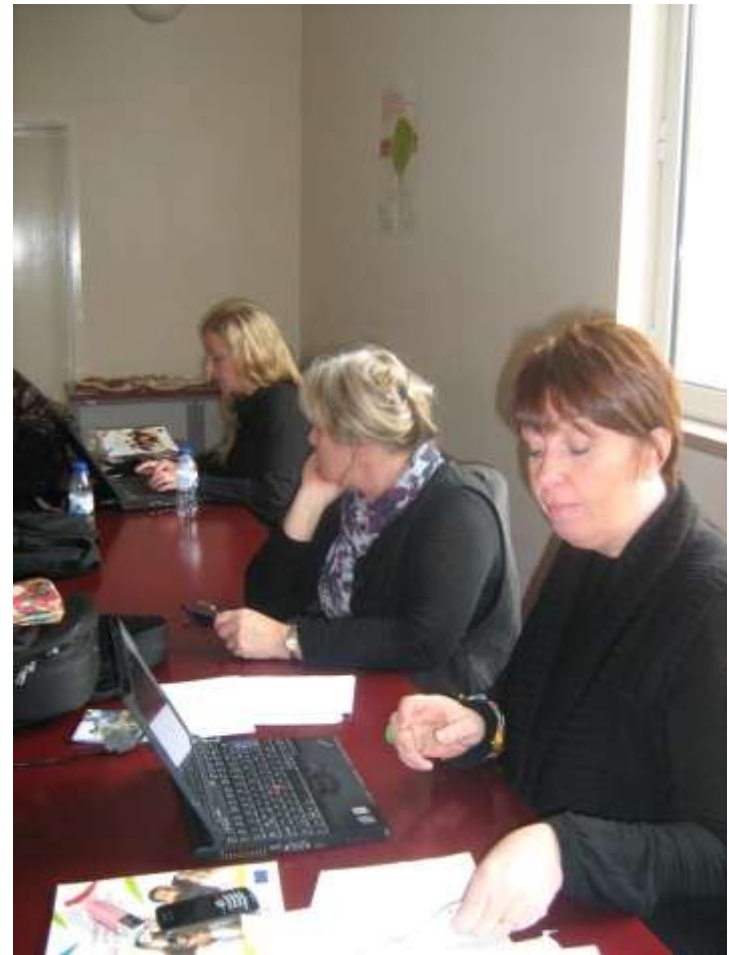
- **08.30-13.00:** Kynning á félagi innflytjenda, rafrænni stjórnslu og vefmálum **CNAI.** Samvinna þátttakenda.
- **13.00-14.30** Hádegismatur í boði The High Commissioner for Immigration and Intercultural Dialogue.
- **14.30-16.30:** Ígrundun, samvinna og samantekt þátttakenda.

Dagur 5

- Laugardagur, frjáls dagur í borginni.



Dagur 4



ACIDI, I.P.

- **ACIDI, I.P. *The High Commission for Immigration and Intercultural Dialogue*** er opinber stofnun undir stjórn portúgalska forsætisráðuneytisins.
- Verkefni **ACIDI, I.P** byggja á meginreglum um jafnrétti, samskipti og samráð, ríkisfang, gestrisni, millimenningu, (e. interculturalism), nálægð og frumkvæði.
- Stofnunin upplýsir um rétt og skyldur innflytjenda með bæklingum, símaþjónustu og stuðningsmiðstöðvum.
- **ACIDI, I.P.** rekur tvær ***National Immigrant Support Centres (CNAI)***. Þær eru í Lissabon og Porto, en í Faro er sambærileg en minni **CNAI** deild.
- **ACIDI, I.P.** veitir stofnunum ríkis og sveitarfélaga stuðning og fræðslu vegna þjónustu þeirra við innflytjendur.



ACIDI, I.P. frh.

- Á vegum **ACIDI, I.P.** er einnig rannsóknastofa í málefnum innflytjenda (e. ***Immigration Observatory***). Rannsóknastofan stuðlar að og fjármagnar rannsóknir, útgáfu og ráðstefnur.
- **ACIDI, I.P.** kemur einnig að framleiðslu sjónvarps- og útvarpsþátta og auglýsingaherferða sem hafa þann tilgang að upplýsa almenning um innflytjendamál og stuðla að millmenningu (e. interculturalism).
- Kynningarmyndband um ACIDI, I.P.: <http://vimeo.com/11947319>



National Immigrant Support Centre CNAI Lissabon

- Um er að ræða stofnun á vegum ríkisins.
- Fulltrúar sex stofnana, fimm ráðuneyta, veita þar innflytjendum þjónustu.
- Rekstur **CNAI** er á vegum forsætisráðuneytisins.
- Portúgalska ríkið greiðir fyrir rekstur **CNAI** til helminga á móti Evrópusambandinu.
- Öll þjónusta sem veitt er á vegum stofnunarinnar er notendum að kostnaðarlausu.



Stofnanir á vegum ráðuneytanna

- Service for Border Control
(landamæravarsla)
- Labour Inspectorate
(vinnumarkaðseftirlit)
- Social Security
(almannatryggingar)
- Regional Health Administration
(landlæknisembættið)
- Regional Directorate of Education
(svæðismenntamálastofa)
- Central Registry Office
(aðalskráningarskrifstofa)



CNAI: One-Stop-Shop

- Byggð á fyrirmynd Citizen Shop og sett á laggirnar fyrir 6 árum.
- Margir komu að undibúningnum.
- **CNAI** veitir undir einu þaki innflytjendum miðlæga, fjölbreytta og viðamikla þjónustu, upplýsingar og stuðning.
- Þjónustuna veita **félags- og menningarmiðlarar (e. socio-cultural mediators).**



Félags- og menningarmiðlarar

- Eru starfsmenn innflytjendasamtaka í samstarfi við **ACIDI, I.P.**
- Miðlararnir eru valdir með aðkomu innflytjendafélaganna sem tilnefna einstaklinga til starfans, en **CNAI** sér um endanlegt val.
- Félög innflytjenda fá styrki frá **ACIDI, I.P.** til að ráða miðlara sem starfa hjá **CNAI One-Stop-Shop**, en **ACIDI, I.P.** sér um þjálfun þeirra.
- Miðlararnir tala u.þ.b. 12 tungumál. Þau eru m.a. rússneska, úkraínska, rúmenska, kreól, kínverska, enska, þýska og franska.
- Miðlararnir þekkja menningarheim innflytjenda og raunveruleika portúgalsks nútímasamfélags og hafa fengið þjálfun í að brúa bilið þar á milli.
- Saman reyna félög innflytjenda og **ACIDI, I.P.** að ná til og virkja innflytjendur.



Þjónustan hjá CNAI

- Legal Aid (**lögfræðiráðgjöf**)
- Family Reunification support Office (**ráðgjöf vegna fjölskyldusameiningar**)
- Social Services Office (**félagsþjónusta**)
- Health Office (**heilbrigðisþjónusta**)
- Employment Support Office (**atvinnumiðlun**)
- Housing Support Office (**aðstoð vegna húsnæðismála**)
- Nationality Support Office (**ráðgjöf vegna umsókna um ríkisborgararétt**)
- Technical Support for Immigrant Associations Office (**tækni- og fjárhagsaðstoð við innflytjendafélög**)
- Support Office for Immigrant Consumers (**neytendaráðgjöf**)
- Qualifications Support Office (**þar sem mat á menntun og starfsreynslu fer fram**)
- Office for Responses to Social Emergencies (support programme for foreign patients) (**viðbragðsskrifstofa vegna neyðarástands - stuðningur við erlenda sjúklinga**)



- Social Security (**almannatryggingaþjónusta**)
- Voluntary Return (**hérna er átt við einstaklinga sem eru ólöglegir í landinu en snúa heim af fúsum og frjálsum vilja. Oft fylgja því greiðslur**).
- Legal measures to Combat Racism and Xenophobia (**réttindagæsla vegna rasisma og útlendingahaturs**).

Félagasamtök innflytjenda

- Náið samstarf er á milli **CNAI** og félagasamtaka innflytjenda.
- Fjölmeningarráð (The Consultative Council for Immigration Affairs, **COCAI**) var stofnað 1998.
- Ráðið heyrir undir æðsta ráð innflytjendamála sem er pólitískt ráð.
- Í **COCAI** sitja fulltrúar innflytjenda, verkalýðsfélaga, sveitarfélaga og ríkis. Alls er um 20 manns í ráðinu.
- Eitt af hlutverkum ráðsins er að fjalla um umsóknir frjálsra félagasamtaka sem hafa áhuga á að starfa innan geirans og gefa þeim umsögn.
- Þau félagasamtök sem fá jákvæða umsögn frá **COCAI** fá heimild til að sækja um fjármagn til að sinna ýmsum verkefnum.
- Fjöldi félagasamtaka sem eru aðilar í **COCAI** gefa ekki rétta mynd af virkni þeirra þar sem þau þurfa ekki að senda **COCAI** ársskýrslu nema þau séu að sækja um fjárhagsstuðning. Félög sem eru hætt að starfa eru ekki afskráð.
- Á hverju ári sækja um 15-16 félagasamtök um aðild að **COCAI**. Að meðaltali eru um 5-6 félög samþykkt ár hvert.
- **COCAI** er málsvari innflytjenda og kemur að stefnumótun, lagasetningu og félagslegri aðlögun innflytjenda.
- Allir starfsmenn **CNAI** fá þjálfun í millimenningarfærni, innflytjendalögum og öðru sem snýr að störfum með innflytjendum.
- Allir starfsmennirnir eru í símenntun.

CNAI: One-Stop-Shop

- Á fyrstu hæð byggingarinnar er móttaka þar sem tekið er á móti öllum gestum.
- Þar er metið hvaða þjónustu innflytjendur þurfa og þeim síðan vísað áfram til viðkomandi skrifstofu.
- Stundum þarf að panta tíma fyrirfram vegna ráðgjafar eins og t.d. lögfræðiráðgjafar, en hjá öðrum er hægt að komast strax að.
- Þarna er líka bankaútibú og barnagæsla.



CNAI: One-Stop-Shop



CNAI: One-Stop-Shop

- Rafræn stjórnsýsla er mikilvægur þáttur í starfsemi þessarar alhliða þjónustustofnunar fyrir innflytjendur.
- Vottorð og önnur gögn sem innflytjandi þarf að leggja fram eru skönnuð í upphafi og síðan eru þau send rafrænt til þeirrar stofnunar (innan húss) sem fjallar um mál viðkomandi innflytjanda.
- Ekki er nauðsynlegt að skila frumgögnum nema við fyrstu skráningu.
- Öll málsmeðferð er rafræn en þess er gætt að hver stofnun hefur aðeins aðgang að upplýsingum er hana varðar.



CNAI: One-Stop-Shop



CNAI: One-Stop-Shop

- **CNAI** er með túlkabjónustu í gegnum síma á þeim tungumálum sem félags- og menningarmiðlarar hjá stofnuninni tala ekki.
- Túlkarnir eru ekki með sérstaka menntun og oftast í annarri vinnu þannig að misjafnlega gengur að finna túlka eftir tungumálum og það er mjög misjafnt hversu faglegir þeir eru.
- Túlkabjónustan er borguð af **ACIDI, I.P.**
- Framkvæmdastjóri **CNAI** lagði áherslu á að efla þyrfti menntun þeirra sem störfuðu við símatúlkun. Sú staðreynd að túlkarnir eru ekki menntaðir er kynnt fyrir þeim sem nota þjónustuna.



Millimenning

- Þátttakendur fengu þjálfun í millimenningarsamskipum (e. intercultural dialogue).
- Þjálfunin fór fram í **CNAI** byggingunni.
- Þjálfunin var sýnishorn af þjálfun sem **ACIDI, I.P.** býður starfsmönnum **CNAI**, skóla og annarra opinberra stofnana upp á, þeim að kostnaðarlausu.



Þjónusta við innflytjendur í Portugal

Innflytjendastofa Portugals (ACIDI)

Forsætisráðuneyti

One Stop Shop

Fjármögnun

- ESF 50%
- RÁÚD 50%
- Engin notendagjöld

- Þátttakaáðilar
- Working Conditions Authority (Ministry of Employment and Social Solidarity)
 - Central Registry Office (Ministry of Justice)
 - Regional Health Administration (Ministry of Health)
 - Regional Directorate of Education (Ministry of Education)
 - Social Security (Ministry of Employment and Social Solidarity)
 - Foreigners and Borders Service (Ministry of the Interior)
- Uppþingagjöld, ræðgjöld vinnuflytjenda, leyfisveitingar
- Menningsartúlkur
 - Semeyðilegur gagnagrunnur
 - Skemmingarkort
 - Rahamt flæði uppl milli þátttökastofnana
- Túlkajónusta
- Símáttakun
 - Mismunandi hlutverk
 - hjálfun túlka

Menningsartúlkur - Félag innflytjenda - Ráðgjafarnefnd

Överþjóðleg félag - Félag eðfir uppurnalöndun - Félag eðfir ísraerleingham - Samstarf við samtök innflytjenda

Observatory - Rannsóknir

Local Centres - Networks of trainers - Námskeið fyrir fjölmáttak - Námskeið fyrir fjölmáttak - Stuðningur við sveitarfélög og stofnanir

Portuguese for all - Námskeið fyrir innflytjendur

Fræðsla til spektens starfhamna um fjölmáttak

Basic Comprehensive School of Vale da Amoreira

- Þátttakendur heimsóttu skóla í fátækrahverfi.
- Flestir nemendurnir eru innflytjendur eða afkomendur innflytjenda frá Afríku.
- Einnig eru í skólanum Roma börn.
- Þátttakendum voru kynnt úrræði sem gripið var til vegna skemmdaverka, ofbeldis og hegðunarvandamála í skólanum.
- Úrræðin voru fundin í samvinnu við foreldrasamfélagið og aðra aðila.



Móttakan



Nemendur og umhverfið



Dæmi um úrræði

- Tvítýngiskennsla (kreól og portúgalska).
- Unnið með tilfinningar í blönduðum aldurshópi.

Tvítyngiskennsla, kreól og portúgalska



Unnið með tilfinningar í blönduðum aldurshópi



Heimsókn til Solimigrantes

- **Solimigrantes** eru stæstu hagsmunasamtök innflytjenda með tæplega 20.000 félagsmenn.
- Félagsgjöldin eru 2,5 evrur á mánuði.
- Samtökin hafa skrifstofuaðstöðu.
- Aðeins einn fjölskyldumeðlimur þarf að vera skráður í félagið til þess að öll fjölskyldan geti fengið þar þjónustu.
- Samtökin veita lögfræðiráðgjöf, halda tölvunámskeið, gefa út fréttabréf og upplýsingarit, halda þjóðahátíðir, taka þátt í mörgum samstarfsverkefnum og eru mjög virk á pólitískum vettvangi.
- Samtökin eru í samstarfi við önnur frjáls félagasamtök eins og t.d. **Umar Sede** sem eru feminísk samtök.
- Samstarfið við **Umar Sede** gat af sér sérstaka kvennaráðgjöf. Ráðgjöfin er veitt í sjálfboðavinnu af konu sem er einnig félags- og menningarmiðlari hjá **CNAI**.
- Stórt hlutfall kvennanna eru ólöglegir innflytjendur og eiga oft erfitt með að mæta á opnunartíma **CNAI**.
- Kvennaráðgjöf á vegum **Solimigrantes** er veitt eitt kvöld í viku og á laugardögum.
- **Solimigrantes** metur það svo að konur sem eru innflytjendur og hafa orðið fyrir kynbundnu ofbeldi leiti frekar eftir aðstoð hjá þeim en öðrum aðilum.

Heimsókn til **Obra Social das Irmãs Oblatas do Santíssimo Redentor**

- **Obra Social das Irmãs Oblatas do Santíssimo Redentor** kvennaathvarfið er rekið af kaþólskum nunnum, en fær fjárhagsstuðning frá félagsþjónustunni.
- Húsið sem er ómerkt býður upp á þjónustu fyrir vændiskonur sem eru á götunni og fórnarlömb mannsals.
- Konurnar eru á öllum aldri, margar yngri en átján ára og sú elsta á sjötugsaldri.
- Götuteymi sjálfboðaliða hafa það verkefni að nálgast konurnar, vinna traust þeirra og kynna þeim úrræði sem eru í boði.
- Oft er erfitt að nálgast og vinna traust kvenna af erlendum uppruna því flestar þeirra eru ólöglegar í landinu.
- Í athvarfinu fá konurnar fyrst og fremst grunnþjónustu, geta þvegið föt sín, farið í sturtu og fá að borða.
- Næsta skref fyrir margar er að leita sér aðstoðar við að verða löglegar í landinu.
- Langtímamarkmiðið er að ná þeim af götunni og finna vinnu fyrir þær. Mikil áhersla er lögð á að vinna fyrst og fremst traust þeirra og gera engar kröfur til þeirra svo þær finni að þær eru í athvarfinu á eigin forsendum.
- Í athvarfinu eru í boði ýmis námskeið eins og t.d. föndur- og lestrarnámskeið.

Heimsókn til Umar Sede

- **Umar Sede** eru feminísk samtök, rekin af sjálfboðaliðum og fjármögnuð með styrkjum.
- Þar er lítið, en mjög sérhæft bókasafn sem margir, t.d. nemendur í kynjafræðum nýta sér.
- **Umar Sede** er í nánú samstarfi við **Solimigrantes** hagsmunasamtök innflytjenda og **Obra Social das Irmãs Oblatas do Santíssimo Redentor** kvennaathvarfið.
- Fulltrúar **Umar Sede** eru sjálfboðaliðar í götuteymum kvennaathvarfsins og sinna kvennaráðgjöf fyrir innflytjendur á vegum hagsmunasamtakanna.
- Nánari upplýsingar um Umar Sede eru á þessum vef: [Náhttp://www.umarfeminismos.org/](http://www.umarfeminismos.org/)

Heimsókn til CPR

- **CPR, Portuguese Council for Refugees** var heimsóttur af tveimur þátttakendum.
- Um var að ræða móttökustað fyrir hælisleitendur í Portúgal.
- Þeir búa í **CPR** þar til umsókn þeirra hefur verið samþykkt og þeir fengið stöðu flóttamanna eða alþjóðalega vernd.
- Staðurinn er opin. Að uppfylltum ákveðnum skilyrðum geta hælisleitendur búið hjá ættingjum eða séð fyrir sér sjálfir.
- Ýmis þjálfun fer þar fram. Boðið er upp á nám í portúgölsku og sérhæft tungumálanám þar sem einblínt er á starfsþekkingu einstaklinga.
- **CPR** er rekinn af félagasamtökum en fjármagnaður af ríkinu og nýtur góðs af stóru fjárframlagi frá Þróunarsjóði EFTA.
- Móttökustaðurinn rekur leikskóla sem er opin öllum og tryggir þannig blöndun barna hælisleitenda, flóttamanna og almennra borgara.
- Um 200 manns óska árlega um að fá stöðu flóttamanna í Portúgal.
- Kvótaflóttamenn búa fyrstu sex mánuðina á **CPR** móttökustaðnum.

CNAI frá sjónarhorni talsmanns hagsmunasamtaka innflytjenda

- **CNAI** var byltingarkennd nýjung þegar stofnunin var sett á laggirnar fyrir 6 árum.
- Þjónustan hjá **CNAI** bætti úr erfiðleikum tengdum þjónustu við innflytjendur hjá hinu opinbera. Áður fengu innflytjendur oft mismunandi svör við spurningum sínum hjá mismunandi opinberum stofnunum.
- Það sama gildir um samstarf við samtök innflytjenda, en það var varla til staðar fyrir stofnun **CNAI**.
- Hagsmunaárekstrar hafa vaxið og reynt hefur verið að hafa áhrif á pólitíska starfsemi hagsmunasamtaka innflytjenda, ef þau gagnrýna ríkisstjórnina eða stefnu **ACIDI, I.P.**
- Stærsta vandamálið og það sem flestir leita sér aðstoðar við hjá **CNAI** og samtökunum er að þeir eru ólöglegir í landinu, en vilja vera löglegir.
- **CNAI** veitir slíka aðstoð ókeypis, en samt er sumt fólk tilbúið til að borga félagsgjöld til að fá sömu þjónustu hjá hagsmunasamtökunum. Ástæðuna telja samtökin vera hræðslu og vantraust hjá sumum innflytjendum í garð **CNAI**.

CNAI frá sjónarhorni eins félags- og menningarráðgjafa

- Ráðgjafi sem vinnur bæði fyrir **CNAI** og hagsmunasamtökin sagðist að mörgu leyti vera mjög ánægð með starf sitt og samstarfið innan **CNAI**. Hún sagði einnig að með tilkomu **CNAI** hefði kerfið verið einfaldað.
- Ráðgjafinn telur engu að síður að þetta nýja kerfi auki bilið á milli innflytjenda og Portúgala og á milli innflytjendahópa.
- Hún benti á að leiti portúgölskumælandi innflytjandi til þjónustumiðstöðvar í sínu hverfi er honum oft bent á að leita í staðinn til CNAI, jafnvel þótt ráðgjafar á staðnum hafi næga þekkingu til að greiða úr hans málum.
- Hún benti einnig á að ef t.d. portúgölskumælandi maður frá Angóla leitar sér aðstoðar hjá **CNAI**, þá kjósi hann að þiggja ráðgjöf hjá ráðgjafanum sem er frá Angóla, en ekki henni, jafnvel þótt hún hafi tíma og þau tali sama tungumál.

Ísland og Portúgal

Það sem er líkt með löndunum:

- Bæði löndin upplifa sig sem smástrandþjóð sem byggja á fornri frægð þó ólíku sé saman að jafna að öðru leyti.

Það sem er ólíkt með löndunum:

- Hefð og jákvæð afstaða til flutnings fólks á milli landa í Portúgal, en nýjabragur á innflytjendamálum á Íslandi.
- Fjármagn frá Evrópusambandinu er fyrir hendi.
- Margir innflytjendur tala portúgölsku (koma frá gömlu nýlendum Portúgala).
- Miðlægari stjórnsýsla í menntamálum í Portúgal.
- Önnur staða sveitarstjórnarstigsins í Portúgal.
- Sveitarfélögin á Íslandi gegna mun stærra hlutverki þegar kemur að þjónustu,menntun o.fl.

Væntingar SASA hópsins til ferðarinnar og afraksturs hennar

- Að fræðast um og kynnast góðum fyrirmyndum að miðlægri íslenskri þjónustumiðstöð fyrir innflytjendur og stofnanir ríkis og sveitarfélaga sem annast þjónustu við þá. Slík fyrirmynd er **CNAI**, One-Stop-Shop í Lissabon í Portúgal.
- Að sem fyrst verði hafin undirbúningsvinna þar sem kannaðar eru forsendur, útfærslur og hagkvæmni slíkrar miðstöðvar.
- Að möguleiki sé á að sækja um Leonardo da Vinci styrk til að greiða fyrir yfirfærslu og staðfæringu á portúgölsku fyrirmyndinni hér á landi.

