

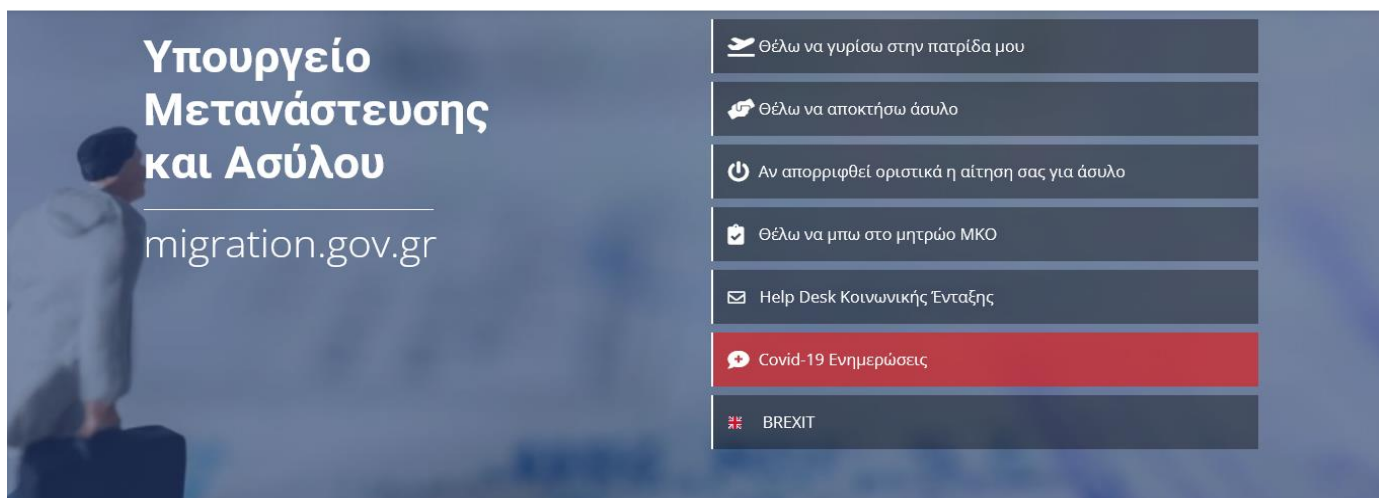
Help Desk Κοινωνικής Ένταξης

Ενημερωτικό Φυλλάδιο έτους 2022



 **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**
Υπουργείο Μετανάστευσης & Ασύλου

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΗΓΕΣΙΑ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ + ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ και ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ + ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΣΥΛΟΥ + ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ + ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΥΠΟΥ +



**Υπουργείο
Μετανάστευσης
και Ασύλου**
migration.gov.gr

- ✈️ Θέλω να γυρίσω στην πατρίδα μου
- 👉 Θέλω να αποκτήσω άσυλο
- 🔌 Αν απορριφθεί οριστικά η αίτηση σας για άσυλο
- 📁 Θέλω να μπω στο μητρώο ΜΚΟ
- ✉️ Help Desk Κοινωνικής Ένταξης
- 🗨️ Covid-19 Ενημερώσεις
- 🇬🇧 BREXIT

Συντάκτες: Ειρήνη Ντζόιδου και Γεωργοπούλου Σταυρούλα

Χειριστές «Help Desk Κοινωνικής Ένταξης»: Σεβαστιανή Σφυρίδου και Δήμητρα-Μαρία Λάλα

Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης, Τμήμα Υποστήριξης Δικαιούχων Διεθνούς Προστασίας

A. Εισαγωγή

Η Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξη (εφεξής Δ.Κ.Ε.) της Γενικής Γραμματείας Μεταναστευτικής Πολιτικής του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου (εφεξής Υ.Μ.Α.), δημιούργησε και διαχειρίζεται, μέσω του Τμήματος Υποστήριξης Δικαιούχων Διεθνούς Προστασίας, την υπηρεσία «**Help Desk Κοινωνικής Ένταξης**». Σκοπός της εν λόγω υπηρεσίας είναι, η ανταπόκρισή της, σε ερωτήματα και απορίες των δικαιούχων διεθνούς προστασίας (εφεξής δ.δ.π.), σε θέματα ένταξης, όπως για παράδειγμα η εκμάθηση ελληνικών, η εργασιακή συμβουλευτική, η στέγαση και η έκδοση Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.) και Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (Α.Μ.Κ.Α.). Ωστόσο, από τον Μάρτιο, του έτους αναφοράς (2022), το «Help Desk Κοινωνικής Ένταξης» ανταποκρίνεται και σε ερωτήματα και απορίες των δικαιούχων προσωρινής προστασίας (εφεξής δ.π.π.), επί τη βάση της εκδοθείσας Εκτελεστικής Απόφασης (ΕΕ) 2022/382 του Συμβουλίου της 4^{ης} Μαρτίου 2022, ήτοι, των εκτοπισμένων ατόμων από την Ουκρανία, στους οποίους παρέχονται πληροφορίες που αφορούν σε θέματα χορήγησης του καθεστώτος προσωρινής προστασίας και γενικότερα σε θέματα ένταξης.

Οι ενδιαφερόμενοι έχουν πρόσβαση στην εν λόγω υπηρεσία, μέσω της ιστοσελίδας του Υ.Μ.Α. (<https://migration.gov.gr/migration-policy/integration/drasis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/helpdesk-entaxis-dikaiouchon-diethnoys-prostasias/>), στην οποία παρέχονται πληροφορίες για τις ακόλουθες θεματικές:

1) Σε ποιους απευθύνεται

2) Ποιες είναι οι υπηρεσίες που προσφέρει

3) Πώς χρησιμοποιείται το Help Desk

4) Θέματα ένταξης για τα οποία παρέχεται ενημέρωση

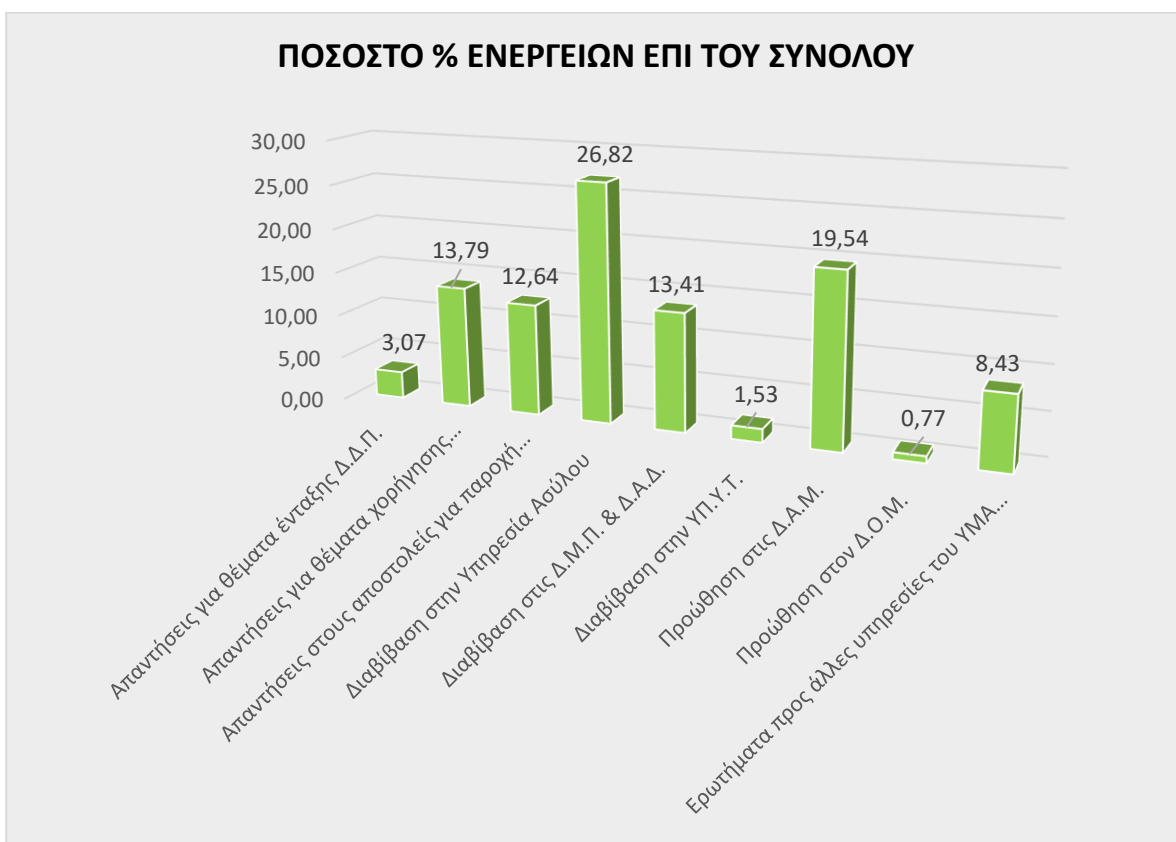
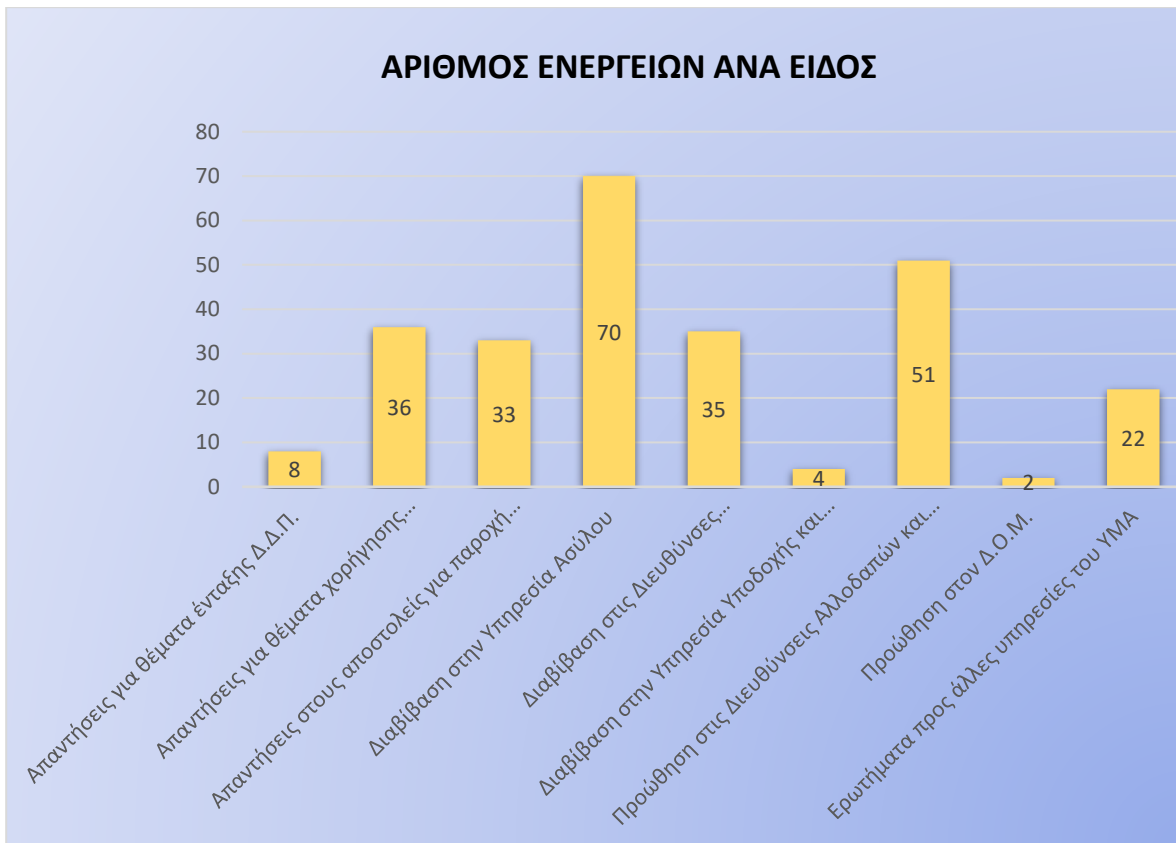
B. Στοιχεία λειτουργίας “Help Desk Κοινωνικής Ένταξης”, για το έτος 2022

Το 2022 τα ερωτήματα που εστάλησαν μέσω του Help Desk ήταν συνολικά **259**.

Οι απαντήσεις τις οποίες απέστειλε η Δ.Κ.Ε. στους απευθυνόμενους στο Help Desk ήταν **77**, οι διαβιβάσεις αιτημάτων σε άλλες υπηρεσίες του Υ.Μ.Α. ήταν **109**, οι προωθήσεις αιτημάτων σε υπηρεσίες και φορείς εκτός Υ.Μ.Α. ήταν **53** και τα ερωτήματα σε άλλες υπηρεσίες του Υ.Μ.Α. (πριν προβεί το «Help Desk” σε άλλη ενέργεια) ήταν **22**, με το **σύνολο των ενεργειών** στις οποίες προέβη η Δ.Κ.Ε., να ανέρχεται σε **261**, ενώ **19** αιτήματα τέθηκαν στο **αρχείο**.

Οι ως άνω αναφερόμενες κατηγορίες ενεργειών αναλύονται ανά είδος στον ακόλουθο πίνακα.

ΕΙΔΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
Απαντήσεις για θέματα ένταξης δ.δ.π.	8	3,07
Απαντήσεις για θέματα χορήγησης καθεστώτος προσωρινής προστασίας και ένταξης των δ.π.π.	36	13,79
Απαντήσεις στους αποστολείς για παροχή διευκρινήσεων και ενημέρωση	33	12,64
Διαβίβαση στην Υπηρεσία Ασύλου	70	26,82
Διαβίβαση στις Διευθύνσεις Μεταναστευτικής Πολιτικής και Αδειών Διαμονής (Δ.Μ.Π. & Δ.Α.Δ.)	35	13,41
Διαβίβαση στην Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΥΠ.Υ.Τ.)	4	1,53
Πρωώθηση στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης (Δ.Α.Μ.) των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων	51	19,54
Πρωώθηση στον Διεθνή Οργανισμό Μετανάστευσης (Δ.Ο.Μ.)	2	0,77
Ερωτήματα προς άλλες υπηρεσίες του ΥΜΑ (πριν προβεί το “Help Desk” σε άλλη ενέργεια)	22	8,43
ΣΥΝΟΛΟ	261	100,00



Από τα αναφερόμενα στον ανωτέρω πίνακα και την απεικόνισή τους στα σχετικά ραβδογράμματα αξίζει να αναφερθούν, τα ακόλουθα:

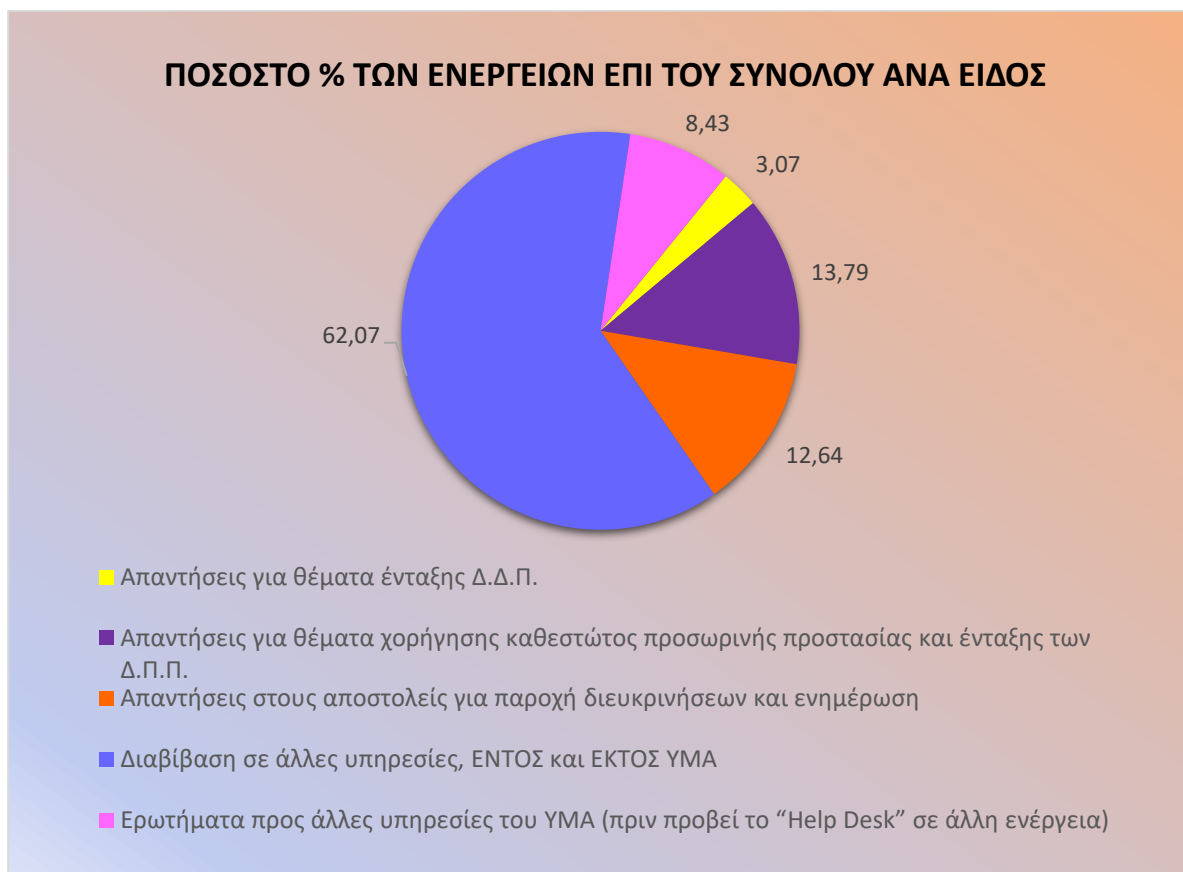
α) Οι ενέργειες που αφορούσαν σε **θέματα ένταξης**, είτε δ.δ.π είτε δ.π.π., ήταν μόλις 44 από τις συνολικά 261 (**16,86%** επί του συνόλου).

β) Τα ερωτήματα τα οποία αφορούσαν σε **άλλες υπηρεσίες του Υ.Μ.Α.** (Υπ. Ασύλου, Δ.Μ.Π., Δ.Α.Δ. και ΥΠ.Υ.Τ.) ανέρχονταν σε 109 (ποσοστό **41,76%** επί του συνόλου), στις οποίες και διαβιβάστηκαν.

γ) Οι ενέργειες που αφορούσαν σε **απαντήσεις στους αποστολείς, για παροχή διευκρινήσεων αλλά και ενημέρωση**, όπου αυτό κρινόταν σκόπιμο, ανέρχονταν σε 33, αριθμός που αντιστοιχεί σε ποσοστό **12,64%** επί του συνόλου.

δ) Ένα ποσοστό της τάξης του **19,54%** αφορούσε σε 51 ερωτήματα, που άπτονταν των αρμοδιοτήτων των Δ.Α.Μ. των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων, στις οποίες και διαβιβάστηκαν.

ε) Η **πλειονότητα των ενεργειών** (162 που αντιστοιχεί σε ποσοστό **62,07%**), **αφορούσαν σε θέματα για τα οποία είναι αρμόδιες υπηρεσίες και φορείς εντός και εκτός Υ.Μ.Α.**, όπου και διαβιβάστηκαν και προωθήθηκαν αντίστοιχα.

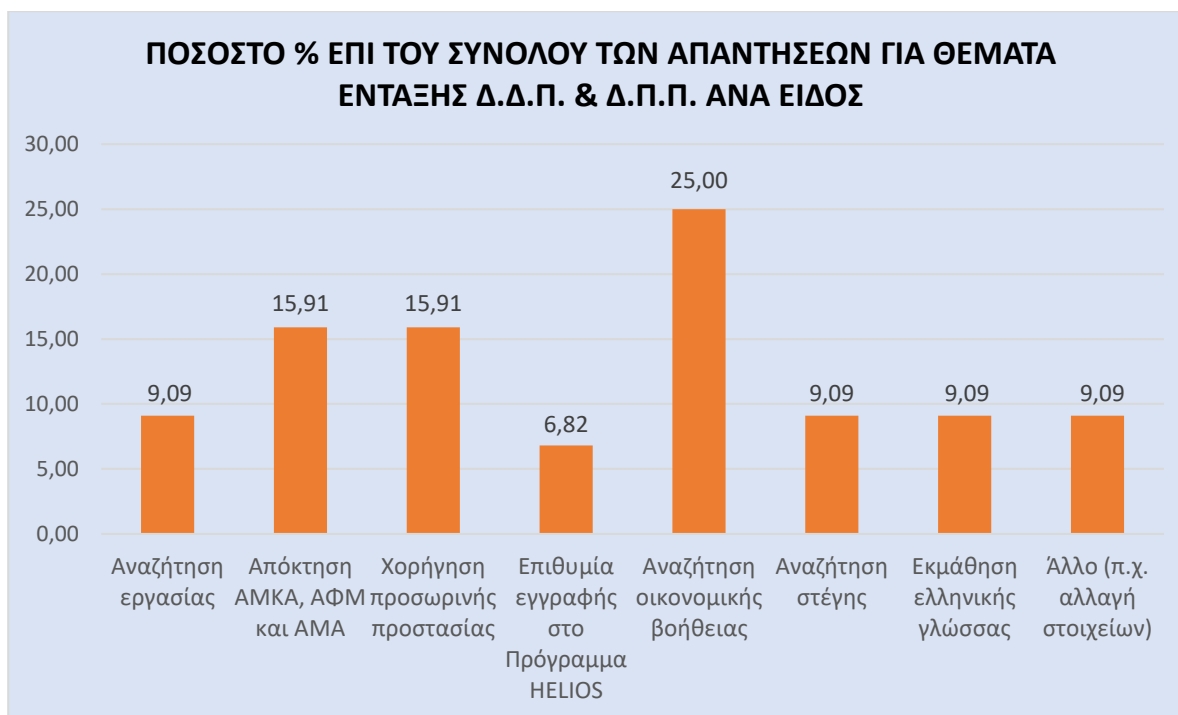


Ακολούθως, παρατίθενται αναλυτικά τα υπο-σύνολα, ανάλογα με την κατηγορία στην οποία ανήκουν, αλλά και το είδος των ενεργειών στις οποίες προέβη το "Help Desk Κοινωνικής Ένταξης", για το έτος 2022:

1. ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ αιτημάτων:**Α) Σχετικά με θέματα ένταξης των δ.δ.π. και των δ.π.π.**

Όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα και στο αντίστοιχο γράφημα, από τις συνολικά σαράντα τέσσερις (44) απαντήσεις που δόθηκαν, σχετικά με θέματα ένταξης των δ.δ.π. και των δ.π.π., οι έντεκα (11) αφορούσαν σε αναζήτηση οικονομικής βοήθειας, επτά (7) αφορούσαν σε θέματα χορήγησης προσωρινής προστασίας, ενώ σε άλλες επτά (7) περιπτώσεις οι αποστολείς ζήτησαν πληροφορίες για την διαδικασία απόκτησης ΑΜΚΑ, ΑΦΜ και ΑΜΑ. Παράλληλα, απαντήθηκαν από τέσσερα (4) ερωτήματα/αιτήματα στις κατηγορίες που αφορούσαν στην αναζήτηση εργασίας, αναζήτηση στέγης και εκμάθηση της ελληνικής γλώσσας.

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΝΤΑΞΗΣ Δ.Δ.Π. & Δ.Π.Π.		
ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
Αναζήτηση εργασίας	4	9,09
Απόκτηση ΑΜΚΑ, ΑΦΜ και ΑΜΑ	7	15,91
Χορήγηση προσωρινής προστασίας	7	15,91
Επιθυμία εγγραφής στο Πρόγραμμα ΗΕΛΙΟΣ	3	6,82
Αναζήτηση οικονομικής βοήθειας	11	25,00
Αναζήτηση στέγης	4	9,09
Εκμάθηση ελληνικής γλώσσας	4	9,09
Άλλο (π.χ. αλλαγή στοιχείων)	4	9,09
ΣΥΝΟΛΟ	44	100,00



Β) Στους αποστολείς, για παροχή οδηγιών/διευκρινήσεων, καθώς και για ενημέρωση

Ο βασικός λόγος που οδήγησε την υπηρεσία του “Help Desk”, να ζητήσει διευκρινίσεις, όπως φαίνεται στον κάτωθι πίνακα, όσο και στο αντίστοιχο γράφημα, ήταν, ότι σε δεκαπέντε (15) περιπτώσεις, το εισερχόμενο ερώτημα/αίτημα είχε ελλιπή στοιχεία ή δεν ήταν κατανοητό (13 και 2 περιπτώσεις αντίστοιχα). Σε δέκα (10) περιπτώσεις, **ενώ η υπηρεσία δεν είχε αρμοδιότητα να απαντήσει** (π.χ. για θέματα αδειών διαμονής, για θέματα εργασίας, κ.α.), **παρόλα αυτά απάντησε στους/στις αποστολείς.**

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΙΣ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ & ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ		
ΑΙΤΙΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ
Αίτημα σε γλώσσα εκτός της ελληνικής ή αγγλικής	4	12,12
Ελλιπή στοιχεία	13	39,39
Μη κατανοητό αίτημα/ερώτημα	2	6,06
Παροχή απάντησης αν και αναρμοδιότητα του “Help Desk”	10	30,30
Άλλο	4	12,12
ΣΥΝΟΛΟ	33	100,00

ΠΟΣΟΣΤΟ % ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΣΤΟΥΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΙΣ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ & ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑ ΑΙΤΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ



Σημειώνεται ότι στις περιπτώσεις που το αίτημα είναι γραμμένο σε γλώσσα εκτός της ελληνικής ή αγγλικής, έχει ελλιπή στοιχεία ή δεν είναι κατανοητό, η Δ.Κ.Ε. προτρέπει εξαρχής τους/τις αποστολείς, **να επανέλθουν με νέο αίτημα** το οποίο, θα είναι γραμμένο στα αγγλικά ή στα ελληνικά (καθώς στην παρούσα φάση οι απαντήσεις αποστέλλονται σε αυτές τις δύο γλώσσες), θα έχει, αν όχι πλήρη, έστω επαρκή στοιχεία ή θα είναι πιο προσεκτικά διατυπωμένο, προκειμένου να είναι κατανοητό.

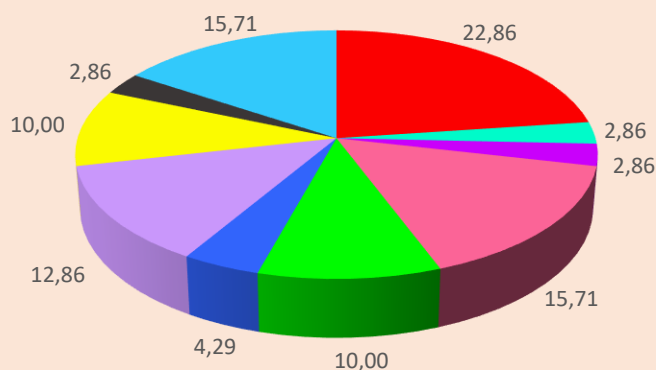
2. Διαβιβάσεις και Προωθήσεις αιτημάτων στην αρμόδια, προς απάντηση υπηρεσία ή φορέα, ήτοι:

A) Στην Υπηρεσία Ασύλου

Σε ό,τι αφορά στα εβδομήντα (70) αιτήματα που διαβιβάστηκαν στην Υπηρεσία Ασύλου, αυτά προέρχονταν όχι μόνο από **δικαιούχους διεθνούς και προσωρινής προστασίας**, αλλά και από **αιτούντες διεθνή προστασία** και αφορούσαν κυρίως: στην εκδήλωση ενδιαφέροντος για χορήγηση ή ανανέωση διεθνούς προστασίας (16 αιτήματα), στην επανέκδοση δελτίου αιτούντος διεθνή προστασία (λόγω κλοπής, λήξης ισχύος, κ.α.) (11 αιτήματα), καθώς επίσης και σε ερωτήματα για την πορεία του φακέλου τους, ή/και επίσπευση (9 ερωτήματα). Τέλος, η κατηγορία «Άλλο», περιλαμβάνει έντεκα (11) περιπτώσεις, οι οποίες, ενδεικτικά αφορούσαν σε ακύρωση ραντεβού, αιτήματα χορήγησης αντιγράφου απόφασης χορήγησης διεθνούς προστασίας, διάφορα θέματα δ.π.π., κ.α.

ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΣΥΛΟΥ		
ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
Δήλωση ενδιαφέροντος για χορήγηση/ανανέωση διεθνούς προστασίας	16	22,86
Ραντεβού για παραλαβή δελτίου αιτούντος διεθνή προστασία ή ΑΔΕΤ	2	2,86
Ραντεβού (γενικά)	2	2,86
Επανεκδοση δελτίου αιτούντος διεθνή προστασία	11	15,71
Έκδοση ή ανανέωση διαβατηρίου και ραντεβού για παραλαβή του	7	10,00
Δήλωση νέων ή αλλαγή στοιχείων και έκδοση σχετικών εγγράφων	3	4,29
Πορεία αίτησης/φακέλου - επίσκευση	9	12,86
Έκδοση ΑΜΚΑ, ΑΦΜ, ΠΑΑΥΠΑ	7	10,00
Διόρθωση στοιχείων αίτησης	2	2,86
Άλλο (π.χ. θέματα δ.π.π., ακύρωση ραντεβού, χορήγηση αντιγράφου απόφασης χορήγησης διεθνούς προστασίας, επιστροφή διαβατηρίου σε αιτούντα λόγω παραίτησής του από την αίτηση, αναφορά της συζύγου για ψευδή δήλωση του συζύγου, κ.α.)	11	15,71
ΣΥΝΟΛΟ	70	100,00

**ΠΟΣΟΣΤΟ % ΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΒΙΒΑΣΤΗΚΑΝ ΣΤΗΝ ΥΠ.
ΑΣΥΛΟΥ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ**



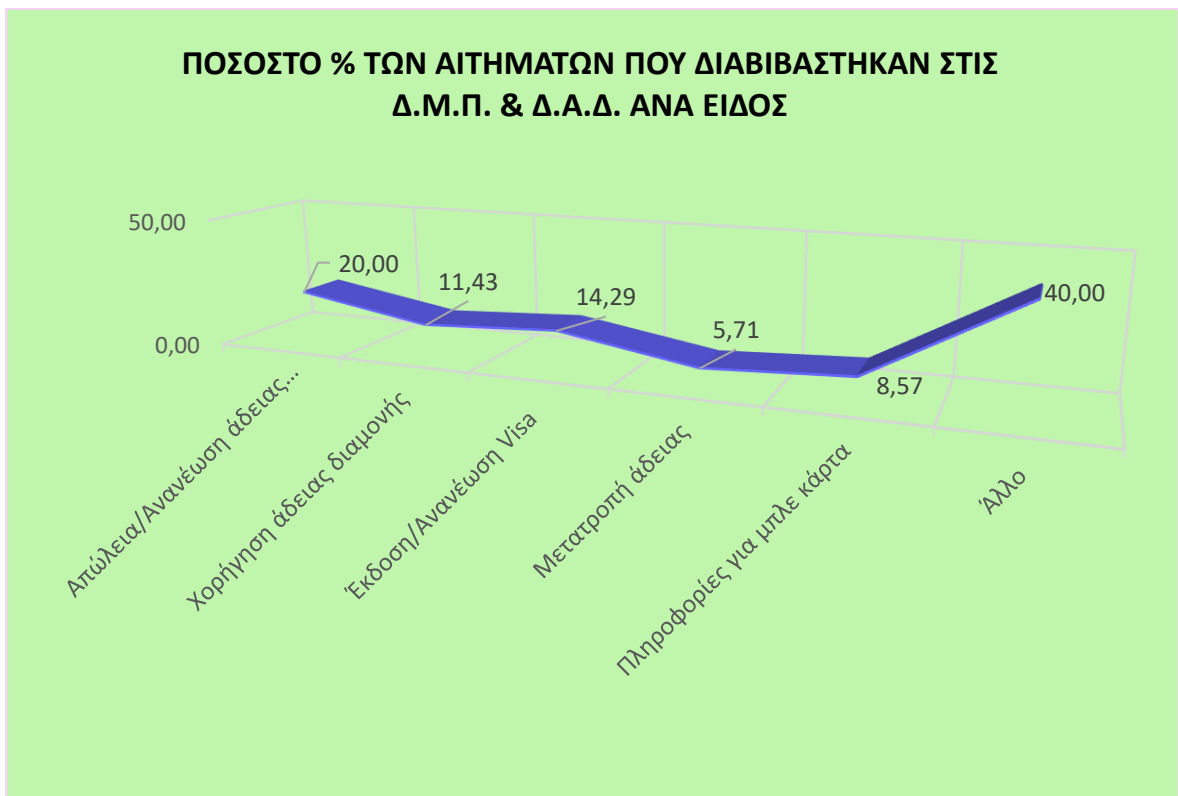
- Δήλωση ενδιαφέροντος για χορήγηση/ανανέωση διεθνούς προστασίας
- Ραντεβού για παραλαβή δελτίου αιτούντος διεθνή προστασία ή ΑΔΕΤ
- Ραντεβού (γενικά)
- Επανεκδοση δελτίου αιτούντος διεθνή προστασία
- Έκδοση ή ανανέωση διαβατηρίου και ραντεβού για παραλαβή του
- Δήλωση νέων ή αλλαγή στοιχείων και έκδοση σχετικών εγγράφων
- Πορεία αίτησης/φακέλου - επίσπευση
- Έκδοση ΑΜΚΑ, ΑΦΜ, ΠΑΑΥΠΑ
- Διόρθωση στοιχείων αίτησης
- Άλλο

Β) Στις Διευθύνσεις Μεταναστευτικής Πολιτικής & Αδειών Διαμονής (Δ.Μ.Π. & Δ.Α.Δ.)

Αναφορικά με τα τριανταπέντε (35) αιτήματα που διαβιβάστηκαν στις Δ.Μ.Π. και Δ.Α.Δ., τα οποία **προφανώς δεν αφορούσαν ούτε σε δ.δ.π. ούτε σε δ.π.π.**, τα επτά (7) αφορούσαν σε απώλεια/ανανέωση άδειας διαμονής, τα πέντε (5) σε έκδοση/ανανέωση Visas, ενώ στην κατηγορία «Άλλο», κατατάχθηκαν δεκατέσσερα (14) αιτήματα, τα οποία, ενδεικτικά, αφορούσαν σε ερωτήσεις για την πορεία φακέλου, αιτήματα για διόρθωση στοιχείων αίτησης, ραντεβού κ.α.

ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΤΙΣ Δ.Μ.Π. & Δ.Α.Δ.		
ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
Απώλεια/Ανανέωση άδειας διαμονής	7	20,00
Χορήγηση άδειας διαμονής	4	11,43
Έκδοση/Ανανέωση Visa	5	14,29
Μετατροπή άδειας	2	5,71
Πληροφορίες για μπλε κάρτα	3	8,57

Άλλο (π.χ. πορεία φακέλου, διόρθωση στοιχείων αίτησης, ραντεβού (γενικά), επιστροφή χρημάτων από πληρωμή δεσμευμένου παράβολου, ταξίδι αδειούχου στο εξωτερικό, κ.α.)	14	40,00
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,00

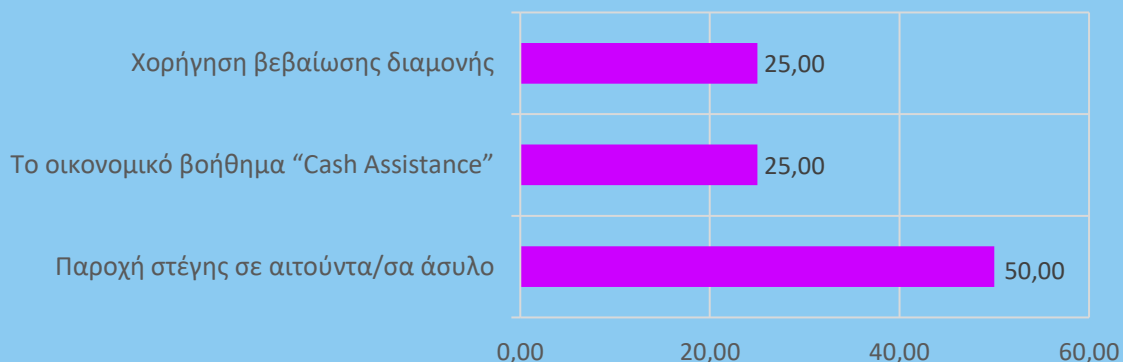


Γ) Στην Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΥΠ.Υ.Τ.)

Στην ΥΠ.Υ.Τ. προωθήθηκαν τέσσερα (4) αιτήματα, εκ των οποίων τα δύο (2) αφορούσαν σε αιτήματα παροχής στέγης σε **αιτούντα/ούσα άσυλο**.

ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠ.Υ.Τ.		
ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
Παροχή στέγης σε αιτούντα/σα άσυλο	2	50,00
Το οικονομικό βοήθημα "Cash Assistance"	1	25,00
Χορήγηση βεβαίωσης διαμονής	1	25,00
ΣΥΝΟΛΟ	4	100,00

**ΠΟΣΟΣΤΟ % ΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΒΙΒΑΣΤΗΚΑΝ ΣΤΗΝ
ΥΠ.Υ.Τ. ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ**

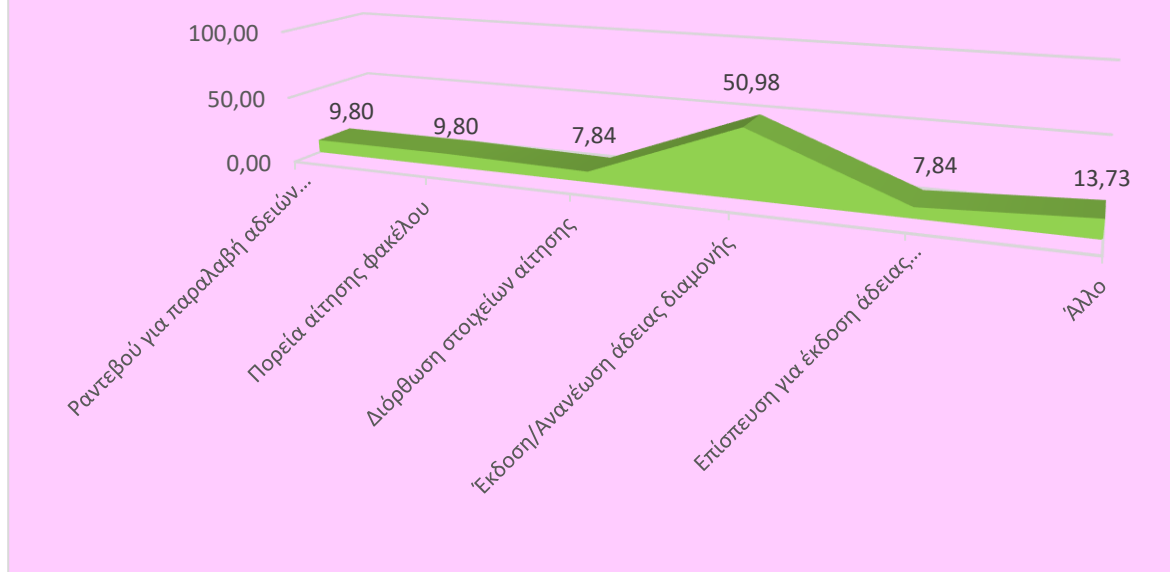


Δ) Στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης (Δ.Α.Μ.)

Σε ότι αφορά στα πενήντα ένα (51) αιτήματα τα οποία διαβιβάστηκαν στις Δ.Α.Μ., αυτά προέρχονταν από **μετανάστες**. Περίπου τα μισά από αυτά (είκοσι έξι - 26), αφορούσαν σε έκδοση/ανανέωση άδειας διαμονής. Στην κατηγορία «Άλλο» κατατάχθηκαν επτά (7) αιτήματα τα οποία, μεταξύ άλλων, ζητούσαν: αλλαγή ραντεβού, παράταση ισχύος της άδειας διαμονής, κ.α.

ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΤΙΣ Δ.Α.Μ.		
ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
Ραντεβού για παραλαβή αδειών διαμονής	5	9,80
Πορεία αίτησης φακέλου	5	9,80
Διόρθωση στοιχείων αίτησης	4	7,84
Έκδοση/Ανανέωση άδειας διαμονής	26	50,98
Επίσπευση για έκδοση άδειας διαμονής	4	7,84
Άλλο (π.χ. αλλαγή ραντεβού, παράταση ισχύος της άδειας διαμονής, κ.α.)	7	13,73
ΣΥΝΟΛΟ	51	100,00

**ΠΟΣΟΣΤΟ % ΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΒΙΒΑΣΤΗΚΑΝ ΣΤΙΣ
Δ.Α.Μ. ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ**

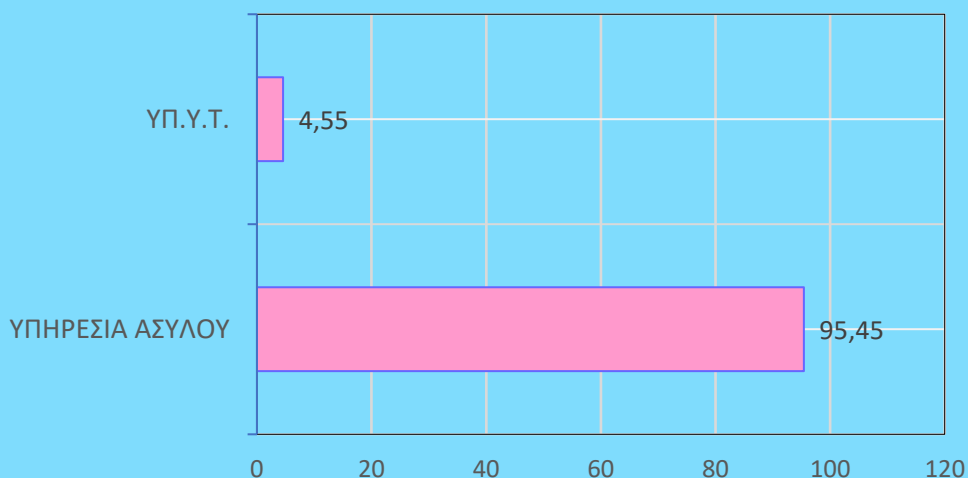


3. Ερωτήματα του “Help Desk” προς άλλες υπηρεσίες του Υ.Μ.Α.

Προκειμένου η υπηρεσία του «Help Desk Κοινωνικής Ένταξης» να απαντήσει απευθείας ή να προωθήσει αρμοδίως τα αιτήματα τα οποία δεν είναι πλήρως κατανοητά ή δεν είναι σαφές το καθεστώς διαμονής των αποστολέων **ζητά επιβεβαίωση/διευκρίνιση από την Υπηρεσία Ασύλου και την ΥΠ.Υ.Τ.** Κατά την περίοδο αναφοράς, έγιναν είκοσι δύο (22) σχετικά ερωτήματα, εκ των οποίων η **συντριπτική τους πλειονότητα (21)** απευθύνονταν στην **Υπηρεσία Ασύλου**, ενώ ένα (1), απευθυνόταν στην ΥΠ.Υ.Τ.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΟ “HELP DESK” ΠΡΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ Υ.Μ.Α.		
ΑΠΕΥΘΥΝΟΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΣΥΛΟΥ	21	95,45
ΥΠ.Υ.Τ.	1	4,55
ΣΥΝΟΛΟ	22	100,00

**ΠΟΣΟΣΤΟ % ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟ “HELP DESK” ΑΝΑ
ΑΛΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥ Υ.Μ.Α.**

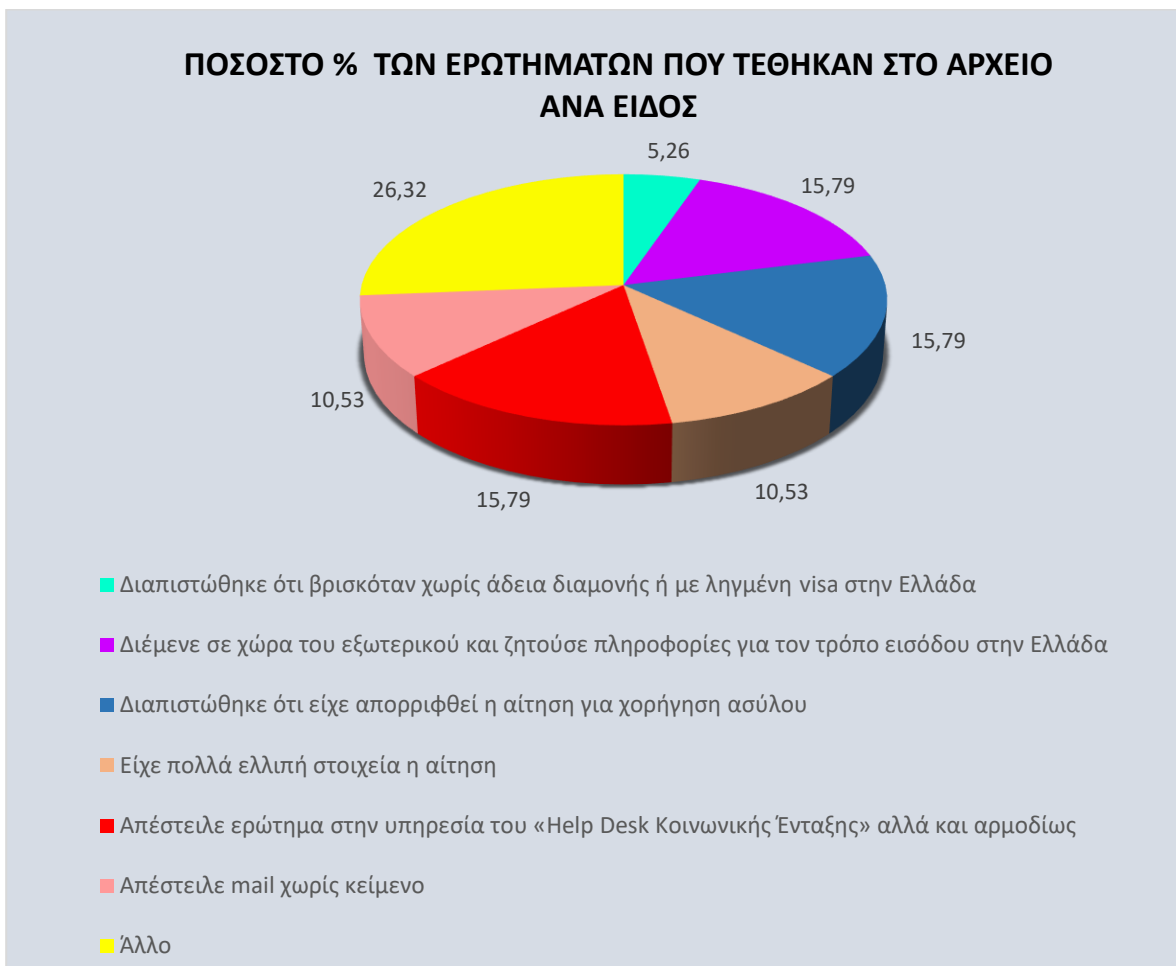


4. Ερωτήματα που τέθηκαν στο «Αρχείο»

Τέλος, τα ερωτήματα που τέθηκαν στο αρχείο, ήταν δεκαεννέα (19). Ενδεικτικά αναφέρεται ότι, σε τρία (3) εξ αυτών, οι ενδιαφερόμενοι διέμεναν σε χώρες του εξωτερικού και ζητούσαν πληροφορίες για τον τρόπο εισόδου στη χώρα, σε άλλα τρία (3) διαπιστώθηκε ότι ο ενδιαφερόμενος/νη είχε αποστείλει ερώτημα και στην υπηρεσία του “Help Desk” αλλά και στην αρμόδια υπηρεσία, ενώ σε δύο (2) περιπτώσεις οι αποστολείς είχαν στείλει μήνυμα χωρίς περιεχόμενο.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ		
ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
Διαπιστώθηκε ότι βρισκόταν χωρίς άδεια διαμονής ή με ληγμένη visa στην Ελλάδα	1	5,26
Διέμενε σε χώρα του εξωτερικού και ζητούσε πληροφορίες για τον τρόπο εισόδου στην Ελλάδα	3	15,79
Διαπιστώθηκε ότι είχε απορριφθεί η αίτηση για χορήγηση ασύλου	3	15,79
Είχε πολλά ελλιπή στοιχεία η αίτηση	2	10,53
Απέστειλε ερώτημα στην υπηρεσία του «Help Desk Κοινωνικής Ένταξης» αλλά και στην αρμόδια υπηρεσία	3	15,79

Απέστειλε mail χωρίς κείμενο	2	10,53
Άλλο	5	26,32
ΣΥΝΟΛΟ	19	100,00



Γ. Συμπεράσματα-Ευρήματα & Ενέργειες Δ.Κ.Ε.

1) Ένα, πολύ σημαντικό συμπέρασμα, που εξάγεται από την επεξεργασία των ερωτημάτων/αιτημάτων, που εστάλησαν μέσω του “Help Desk Κοινωνικής Ένταξης”, είναι ότι υπάρχει ξεκάθαρη ανάγκη από πλευράς πολιτών τρίτων χωρών (εφεξής π.τ.χ.) ανεξαρτήτως καθεστώτος διαμονής (δικαιούχος διεθνούς προστασίας, δικαιούχος προσωρινής προστασίας, αιτών/ούσα διεθνή προστασία, μετανάστης/ρια) για **ύπαρξη διαύλου επικοινωνίας με το Υ.Μ.Α.**, αλλά και για **παροχή πληροφόρησης και καθοδήγησης.**

2) Επίσης, από τα παρουσιαζόμενα στο παρόν κείμενο στοιχεία, διαπιστώνεται ότι πάνω από **το 1/4 του συνόλου των ενεργειών (70, που αφορούν σε ισάριθμα αιτήματα/ερωτήματα, 26,82%)** αφορούσαν σε ζητήματα που **εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Υπηρεσίας Ασύλου.**

3) Ταυτόχρονα, σημαντικό εύρημα αποτελεί ότι ένα ποσοστό, της τάξεως του **32,95%** επί του συνόλου των ενεργειών (86, που αφορούν σε ισάριθμα αιτήματα/ερωτήματα, σχεδόν το **1/3 του συνόλου**) αφορούσε σε **θέματα μεταναστών** (διαβίβαση στις Δ.Μ.Π. και Δ.Α.Δ. και προώθηση στις Δ.Α.Μ.). Από τα προαναφερθέντα στοιχεία, γίνεται αντιληπτό ότι **υπάρχει σημαντικό ενδιαφέρον** για ζητήματα που συνδέονται με την απόδοση (και την ανανέωση) του καθεστώσ διεθνούς και προσωρινής προστασίας ή της άδειας διαμονής (στην περίπτωση των μεταναστών/ιών).

4) Συγχρόνως, από τα στοιχεία προκύπτει ότι η **πλειονότητα** των **ενεργειών** (162, που αφορούν σε ισάριθμα αιτήματα/ερωτήματα) που αντιστοιχεί σε ποσοστό **62,07%** (σχεδόν τα **2/3** του συνόλου), **αφορούσαν σε θέματα για τα οποία είναι αρμόδιες υπηρεσίες και φορείς εντός και εκτός Υ.Μ.Α.**, όπου και διαβιβάστηκαν και προωθήθηκαν αντίστοιχα τα αιτήματα/ερωτήματα.

5) Τέλος, από τη σύγκριση των στοιχείων του έτους **2022** με τα αντίστοιχα του έτους **2021** (βλ. **κάτωθι πίνακα**), αξίζει να σημειωθεί ότι προέκυψε:

α) **μεγάλη μείωση των αιτημάτων/ερωτημάτων** (101 λιγότερα) που εστάλησαν στο Help Desk, το οποίο εκτιμάται ότι οφείλεται στην **αντίστοιχη μεγάλη μείωση των αιτημάτων/ερωτημάτων που διαβιβάστηκαν στην Υπηρεσία Ασύλου** λόγω αρμοδιότητας (117 λιγότερα) &

β) **πολύ μικρή αύξηση των απαντήσεων για θέματα ένταξης** (5 περισσότερα) και των **αιτημάτων/ερωτημάτων για θέματα μεταναστών** (12 περισσότερα).

Έτος	Αριθμός αιτημάτων/ερωτημάτων	Αριθμός ενεργειών	Απαντήσεις για θέματα ένταξης	Διαβιβάσεις στην Υπηρεσία Ασύλου	Αριθμός αιτημάτων/ερωτημάτων για θέματα μεταναστών
2021	360	352	39	187	74
2022	259	261	44	70	86

Οι **αιτίες** στις οποίες οφείλονται τα ανωτέρω συμπεράσματα και ευρήματα είναι πολλές. Ενδεικτικά αναφέρονται, ακολούθως, κάποιες βασικές, κατά την άποψη της Δ.Κ.Ε., αιτίες (όπως και στο ενημερωτικό φυλλάδιο για το έτος 2021).

α) Το «κουμπί» του Help Desk βρίσκεται στην αρχική σελίδα του site του Υ.Μ.Α. και σε συνδυασμό με το γεγονός ότι ο όρος Help Desk είναι αναγνωρίσιμος και από ανθρώπους που δε γνωρίζουν αγγλικά, θεωρείται ότι αποτελεί Help Desk για όλες τις ομάδες στόχος και όλους τους ωφελούμενους του Υ.Μ.Α.

β) Στις πληροφορίες που αναγράφονται στην ιστοσελίδα (site) του Υ.Μ.Α., αναφορικά με το τρόπο που χρησιμοποιείται το Help Desk, αναφέρεται ότι «στην περίπτωση που το ερώτημα αφορά θέματα εκτός της αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης, προωθείται στην αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου». Η εν λόγω αναφορά αφήνει το περιθώριο να αποσταλεί ερώτημα που εις γνώσιν του/της αποστολέα δεν αφορά σε θέματα

κοινωνικής ένταξης, αλλά αποστέλλεται με την προσδοκία να διαβιβαστεί στην αρμόδια υπηρεσία του Υ.Μ.Α.

γ) Το γεγονός ότι τα πεδία της φόρμας αποστολής του ερωτήματος/αιτήματος, ενώ αναφέρεται στο site ότι πρέπει να συμπληρωθούν όλα, στην πραγματικότητα δεν είναι υποχρεωτικά, υπό την έννοια ότι η φόρμα αποστέλλεται στη Δ.Κ.Ε. και στην περίπτωση που υπάρχουν κενά πεδία.

δ) Το πεδίο που αφορά στον αριθμό τίτλου διαμονής είναι «ελεύθερο» (δεν υπάρχει το αλφαριθμητικό πεδίο που αντιστοιχεί στον αριθμό Α.Δ.Ε.Τ.), άρα ο αποστολέας μπορεί να είναι δικαιούχος διεθνούς προστασίας, αιτών διεθνή προστασία, μετανάστης ακόμη και τουρίστας. «Ελεύθερο» είναι και το πεδίο που αφορά στο καθεστώς διαμονής (δεν έχει πτυσσόμενο μενού επιλογής του καθεστώτος του πρόσφυγα ή του δικαιούχου επικουρικής προστασίας) με αποτέλεσμα να μπορεί να συμπληρωθεί το οτιδήποτε (μέχρι και κείμενο).

Στο ανωτέρω πλαίσιο, η Δ.Κ.Ε. **επέλεξε εξαρχής συνειδητά:**

α) να λαμβάνει αιτήματα/ερωτήματα όχι μόνο από δ.δ.π. (από τον Μάρτιο του 2022 και από δ.π.π.) αλλά και από μετανάστες και αιτούντες/σες διεθνή προστασία (άσυλο και επικουρική προστασία) και ως εκ τούτου να λαμβάνει αιτήματα/ερωτήματα που θα αφορούν σε θέματα εκτός των αρμοδιοτήτων της και

β) να προωθεί τα αιτήματα/ερωτήματα που εκφεύγουν των αρμοδιοτήτων της στην αρμόδια υπηρεσία του Υ.Μ.Α. ή να παραπέμπει τους αποστολείς στις σχετικές ιστοσελίδες των αρμόδιων φορέων.

Επιπλέον, με την πάροδο του χρόνου η Δ.Κ.Ε. αποφάσισε να προβεί και στις παρακάτω **επιπρόσθετες** ενέργειες:

α) να προωθεί (όταν προκύπτει ανάγκη) τα ίδια τα αιτήματα/ερωτήματα των δ.δ.π. και δ.π.π. στους αρμόδιους φορείς και υπηρεσίες εκτός Υ.Μ.Α. (δηλαδή όχι να παραπέμπει τους αποστολείς σε ιστοσελίδες) και

β) να διαβιβάζει τα αιτήματα/ερωτήματα μεταναστών και αιτούντων/σών διεθνή προστασία στις αρμόδιες υπηρεσίες (Δ.Μ.Π. Δ.Α.Δ. και Δ.Α.Μ., & Υπ. Ασύλου και ΥΠ.Υ.Τ. αντίστοιχα).

Οι λόγοι που οδήγησαν τη Δ.Κ.Ε. στις ανωτέρω **(αρχικές και επιπρόσθετες) ενέργειες** είναι:

α) η πεποίθηση ότι οι π.τ.χ. που διαμένουν στην Ελλάδα, έχοντας άδειες διαμονής εν ισχύ, πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν με τις αρμόδιες αρχές, να λαμβάνουν πληροφόρηση αλλά και καθοδήγηση και

β) η πίστη ότι η ύπαρξη των ανωτέρω (επικοινωνία, πληροφόρηση και καθοδήγηση) αφενός είναι «υποχρέωση» όλων των υπηρεσιών, ανεξαρτήτως αρμοδιοτήτων, αφετέρου μπορεί να συνδράμει στην επιτυχή και ομαλή ένταξη των π.τ.χ.