

Help Desk Κοινωνικής Ένταξης

Ενημερωτικό Φυλλάδιο



Συντάκτες: Ειρήνη Ντζοίδου και Σεβαστιανή Σφυρίδου

Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής, Γενική Διεύθυνση Μεταναστευτικής Πολιτικής, Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης, Τμήμα Υποστήριξης Δικαιούχων Διεθνούς Προστασίας

A. Εισαγωγή

Η Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης δημιούργησε και διαχειρίζεται την υπηρεσία «Help Desk Κοινωνικής Ένταξης» με σκοπό την ανταπόκρισή της σε ερωτήματα και απορίες των **Δικαιούχων Διεθνούς Προστασίας** (εφεξής δδπ) **σε θέματα ένταξης**, όπως για παράδειγμα η εκμάθηση ελληνικών, η εργασιακή συμβουλευτική, η στέγαση και η έκδοση Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) και Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ).

Οι ενδιαφερόμενοι δδπ έχουν πρόσβαση μέσω της ιστοσελίδας του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου (<https://migration.gov.gr/migration-policy/integration/draseis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/helpdesk-entaxis-dikaioychon-diethnoys-prostasias/>).

Αναλυτικότερα στην εν λόγω ιστοσελίδα αναφέρονται τα ακόλουθα:

1) Σε ποιους απευθύνεται

Η υπηρεσία αυτή απευθύνεται αποκλειστικά σε **αναγνωρισμένους πρόσφυγες και δικαιούχους επικουρικής προστασίας**.

Η **Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης** (εφεξής ΔΚΕ) του ΥΜΑ δημιούργησε την υπηρεσία «Help Desk Κοινωνικής Ένταξης» με σκοπό την ανταπόκρισή της σε ερωτήματα και απορίες των δδπ σε **θέματα ένταξης**, όπως για παράδειγμα εκμάθηση ελληνικών, εργασιακή συμβουλευτική, στέγαση, έκδοση ΑΦΜ και ΑΜΚΑ.

2) Ποιες είναι οι υπηρεσίες που προσφέρει

- απαντήσεις σε ερωτήματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της ΔΚΕ,
- παροχή οδηγιών/κατευθύνσεων όπου απαιτείται,
- σε περίπτωση που το ερώτημα αφορά θέμα εκτός της αρμοδιότητας της ΔΚΕ: α) προώθηση του αιτήματος στην αρμόδια υπηρεσία του ΥΜΑ ή β) παραπομπή στις σχετικές ιστοσελίδες των αρμόδιων φορέων.

3) Πώς χρησιμοποιείται το Help Desk

- συμπλήρωση στα ελληνικά ή στα αγγλικά όλων των πεδίων (κουτιών) της **φόρμας που βρίσκεται στο κάτω μέρος της σελίδας** – μετά τη διατύπωση του ερωτήματος πρέπει να πατηθεί το «κουμπί» “καταχώριση”,
- η Υπηρεσία απαντά άμεσα σε θέματα της αρμοδιότητάς της,
- στην περίπτωση που το ερώτημα αφορά θέματα εκτός της αρμοδιότητας της ΔΚΕ, προωθείται στην αρμόδια υπηρεσία του ΥΜΑ,
- αποστολή απάντησης στα ελληνικά ή στα αγγλικά.

4) Θέματα ένταξης για τα οποία παρέχεται ενημέρωση

- **Το πρόγραμμα “HELIOS”**, το οποίο έχει στόχο να διευκολύνει τους δικαιούχους διεθνούς προστασίας στη σταδιακή και ομαλή ένταξή σας στην Ελληνική κοινωνία. Προσφέρει υπηρεσίες που προωθούν την ανεξάρτητη διαβίωση των δικαιούχων διεθνούς προστασίας, όπως η υποστήριξη της στέγασης, τα μαθήματα ένταξης (ελληνική γλώσσα, κοινωνικές δεξιότητες, κ.ά.), η προώθηση στην αγορά εργασίας, η ευαισθητοποίηση της τοπικής κοινωνίας και η προώθηση της κοινωνικής συνοχής.
- **Τα Κέντρα Ένταξης Μεταναστών (Κ.Ε.Μ.)**, τα οποία λειτουργούν ως παραρτήματα των Κέντρων Κοινότητας (ΚΕΜ) των Δήμων και παρέχουν μαθήματα ελληνικής γλώσσας και πληροφορικής, συνεδρίες εργασιακής συμβουλευτικής κ.ά. Αυτή τη στιγμή λειτουργούν ΚΕΜ σε έντεκα (11) Δήμους της Ελλάδας.
- **Τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις** που έχουν οι δικαιούχοι διεθνούς προστασίας στην ελληνική κοινωνία.

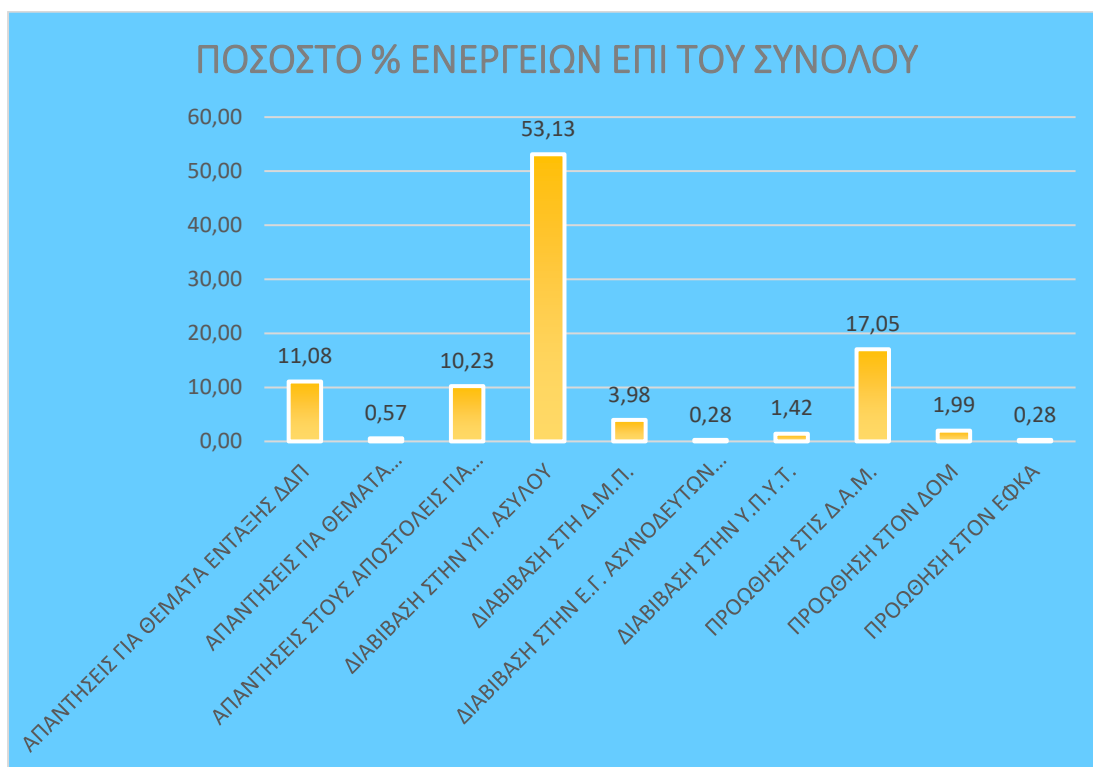
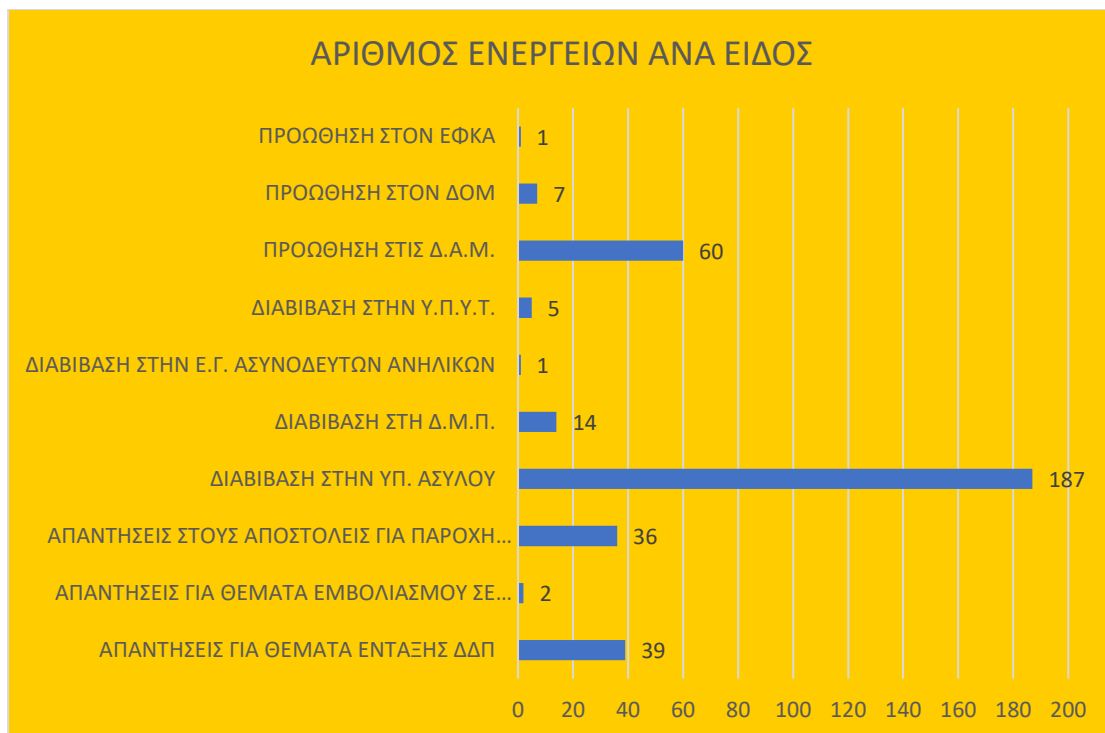
Β. Στοιχεία λειτουργίας Help Desk για το έτος 2021

Το 2021 τα ερωτήματα που εστάλησαν μέσω του Help Desk ήταν συνολικά **360**.

Οι απαντήσεις τις οποίες απέστειλε η ΔΚΕ στους απευθυνόμενους στο Help Desk ήταν **77**, οι διαβιβάσεις αιτημάτων σε άλλες υπηρεσίες του ΥΜΑ ήταν **207**, οι προωθήσεις αιτημάτων σε υπηρεσίες και φορείς εκτός ΥΜΑ ήταν **68** και τα ερωτήματα σε άλλες υπηρεσίες του ΥΜΑ (πριν προβεί σε άλλη ενέργεια) ήταν **13**, με το **σύνολο των ενεργειών** στις οποίες προέβη η ΔΚΕ να ανέρχεται σε **365**, ενώ **8** αιτήματα παρέμειναν αναπάντητα.

Τα διεκπεραιωμένα αιτήματα που ανήλθαν στα 352 (360-8) αφορούν στις απαντήσεις της ΔΚΕ στους απευθυνόμενους στο Help Desk, στις διαβιβάσεις αιτημάτων σε άλλες υπηρεσίες του ΥΜΑ και στις προωθήσεις αιτημάτων σε υπηρεσίες και φορείς εκτός ΥΜΑ και αναλύονται ανά είδος στον παρακάτω πίνακα.

ΕΙΔΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΝΤΑΞΗΣ ΔΔΠ	39	11.08
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΜΒΟΛΙΑΣΜΟΥ ΣΕ ΜΕΤΑΝΑΣΤΗ ΚΑΙ ΑΙΤΟΥΝΤΑ ΑΣΥΛΟ	2	0.57
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΙΣ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ	36	10.23
ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠ. ΑΣΥΛΟΥ	187	53.13
ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΤΗ Δ.Μ.Π.	14	3.98
ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΤΗΝ Ε.Γ. ΑΣΥΝΟΔΕΥΤΩΝ ΑΝΗΛΙΚΩΝ	1	0.28
ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΤΗΝ Υ.Π.Υ.Τ.	5	1.42
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΣΤΙΣ Δ.Α.Μ.	60	17.05
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΣΤΟΝ ΔΟΜ	7	1.99
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΣΤΟΝ ΕΦΚΑ	1	0.28
ΣΥΝΟΛΟ	352	100.00



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

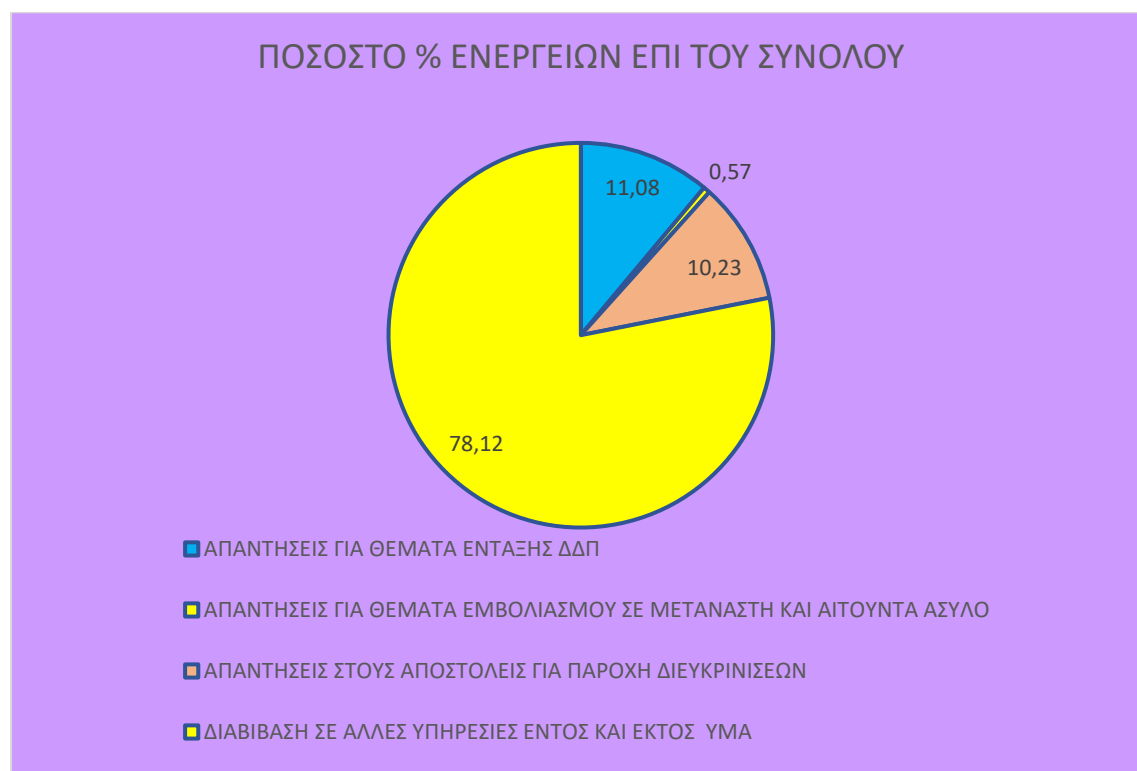
α) Οι ενέργειες που αφορούσαν σε θέματα ένταξης ήταν μόλις οι 39 από τις 352 συνολικά (11,08% επί του συνόλου).

β) Περισσότερα από τα μισά και συγκεκριμένα το 53,13% των ερωτημάτων που ελήφθησαν αφορούσαν 187 ερωτήματα που άπτονταν των αρμοδιοτήτων της Υπηρεσίας Ασύλου, στην οποία και διαβιβάστηκαν.

γ) Οι ενέργειες που αφορούσαν σε απαντήσεις στους αποστολείς των ερωτημάτων ζητώντας διευκρινίσεις ήταν συνολικά 36 (10,23% επί του συνόλου).

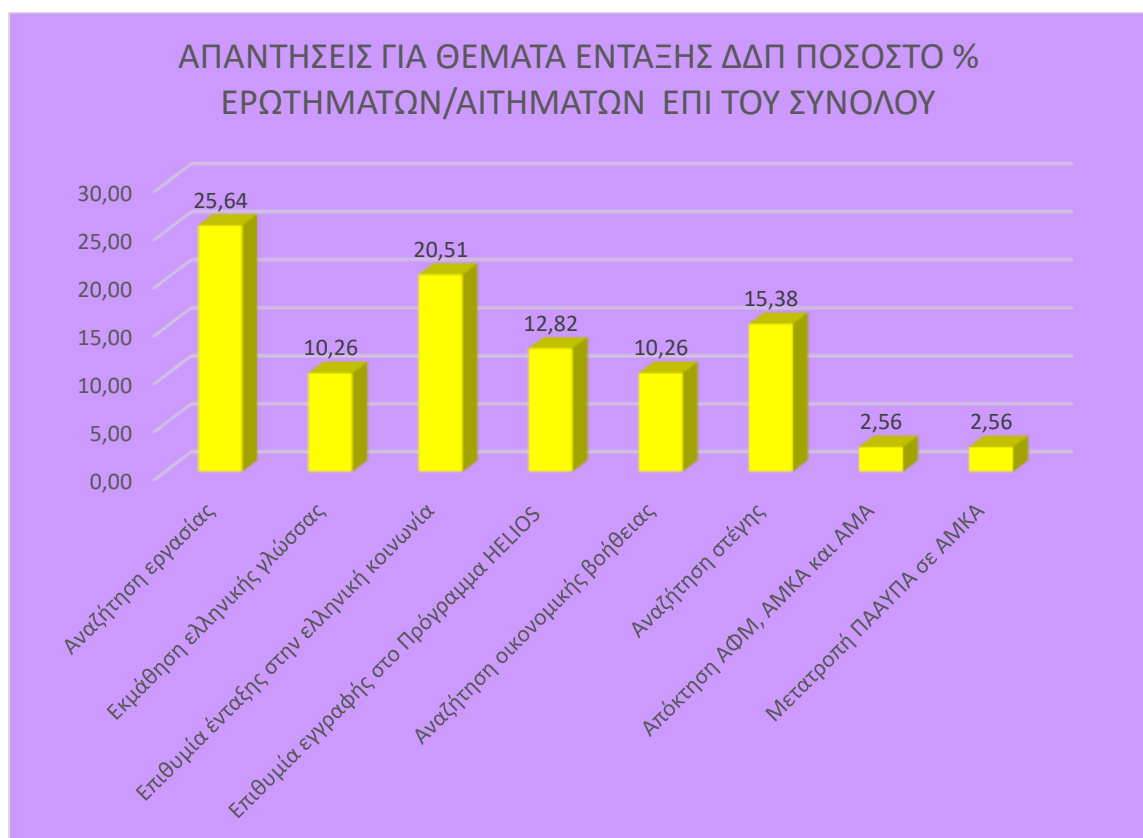
δ) Ένα ποσοστό της τάξης του 17,05% αφορούσε 60 ερωτήματα που άπτονταν των αρμοδιοτήτων των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων, στις οποίες και διαβιβάστηκαν.

Από τα ανωτέρα στοιχεία προκύπτει επίσης ότι η **συντριπτική πλειονότητα των ενεργειών (275 που αντιστοιχεί σε ποσοστό 78,12%) αφορούσαν θέματα για τα οποία είναι αρμόδιες υπηρεσίες και φορείς εντός και εκτός ΥΜΑ**, όπου και διαβιβάστηκαν και προωθήθηκαν αντίστοιχα (βλ. κάτωθι τη σχετική πίτα).



Αναλυτικότερα και **ανά είδος ενέργειας** (που προέκυψε με βάση το θέμα του σχετικού ερωτήματος), όπως φαίνεται στον ακόλουθο πίνακα και στο αντίστοιχο ραβδόγραμμα, οι **39** σχετικές με **θέματα ένταξης** απαντήσεις αφορούσαν κυρίως στην αναζήτηση εργασίας και τη γενικότερη επιθυμία ένταξης στην ελληνική κοινωνία (10 και 8 ερωτήματα αντίστοιχα).

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΝΤΑΞΗΣ ΔΔΠ		
ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
Αναζήτηση εργασίας	10	25.64
Εκμάθηση ελληνικής γλώσσας	4	10.26
Επιθυμία ένταξης στην ελληνική κοινωνία	8	20.51
Επιθυμία εγγραφής στο Πρόγραμμα HELIOS	5	12.82
Αναζήτηση οικονομικής βοήθειας	4	10.26
Αναζήτηση στέγης	6	15.38
Απόκτηση ΑΦΜ, ΑΜΚΑ και ΑΜΑ	1	2.56
Μετατροπή ΠΑΑΥΠΑ σε ΑΜΚΑ	1	2.56
Σύνολο	39	100.00



Ταυτόχρονα, ο βασικός λόγος που οδήγησε την υπηρεσία να **απαντήσει στους/στις αποστολείς ζητώντας διευκρινίσεις** (όπως φαίνεται τόσο στον κάτωθι πίνακα όσο και στο αντίστοιχο ραβδόγραμμα) ήταν ότι το εισερχόμενο αίτημα (18 στις 36 περιπτώσεις) ήταν **διατυπωμένο σε γλώσσα εκτός της ελληνικής ή της αγγλικής** τις οποίες χρησιμοποιεί το Help Desk ενώ ακολουθούσε η **μη κατανόηση του περιεχομένου** του ερωτήματος (13 στις 36 περιπτώσεις).

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΙΣ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ		
ΑΙΤΙΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ
Αίτημα σε γλώσσα εκτός της ελληνικής ή αγγλικής	18	50.00
Ελλιπή στοιχεία	5	13.89
Μη κατανοητό αίτημα/ερώτημα	13	36.11
Σύνολο	36	100.00

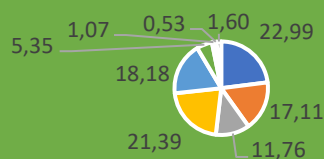


Στις ως άνω αναφερόμενες απαντήσεις, αρκετοί/ές αιτούντες/σες επανήλθαν με το ίδιο αίτημα 1-2 φορές, λίγοι/ες επανήλθαν με το αίτημά τους γραμμένο στα Αγγλικά και οι περισσότεροι/ες δεν ξαναέστηλαν μήνυμα. Σημειώνεται ότι τα στοιχεία της παρούσας υποκατηγορίας αφορούν στις απαντήσεις που εστάλησαν σε αιτούντες/ες που δεν ξαναέστειλαν μήνυμα.

Σε ό,τι αφορά τα **187 αιτήματα που διαβιβάστηκαν στην Υπηρεσία Ασύλου** προέρχονταν όχι μόνο από δικαιούχους διεθνούς προστασίας, αλλά και από αιτούντες διεθνή προστασία και αφορούσαν κυρίως **κατάθεση αιτήματος χορήγησης καθεστώτος διεθνούς προστασίας** (43 αιτήματα), **επανεκδοση δελτίου αιτούντος διεθνή προστασία** (40 αιτήματα), **κλείσιμο ραντεβού για παραλαβή δελτίου αιτούντος διεθνή προστασία ή ΑΔΕΤ** (32 αιτήματα), **κατάθεση αίτησης για έκδοση διαβατηρίου και κλείσιμο ραντεβού για παραλαβή διαβατηρίου** (34 αιτήματα) και **κλείσιμο ραντεβού για συνέντευξη** (22 αιτήματα).

ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠ. ΑΣΥΛΟΥ		
ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
Κατάθεση αίτησης για χορήγηση διεθνούς προστασίας	43	22.99
Ραντεβού για παραλαβή δελτίου αιτούντος διεθνή προστασία ή ΑΔΕΤ	32	17.11
Ραντεβού για συνέντευξη	22	11.76
Επανεκδοση δελτίου αιτούντος διεθνή προστασία	40	21.39
Κατάθεση αίτησης για έκδοση διαβατηρίου και ραντεβού για παραλαβή διαβατηρίου	34	18.18
Δήλωση νέων ή αλλαγή στοιχείων και έκδοση σχετικών εγγράφων	10	5.35
Χορήγηση αντιγράφου απόφασης χορήγησης διεθνούς προστασίας	2	1.07
Οικογενειακή επανένωση	1	0.53
Πορεία αίτησης/φακέλου	3	1.60
Σύνολο	187	100.00

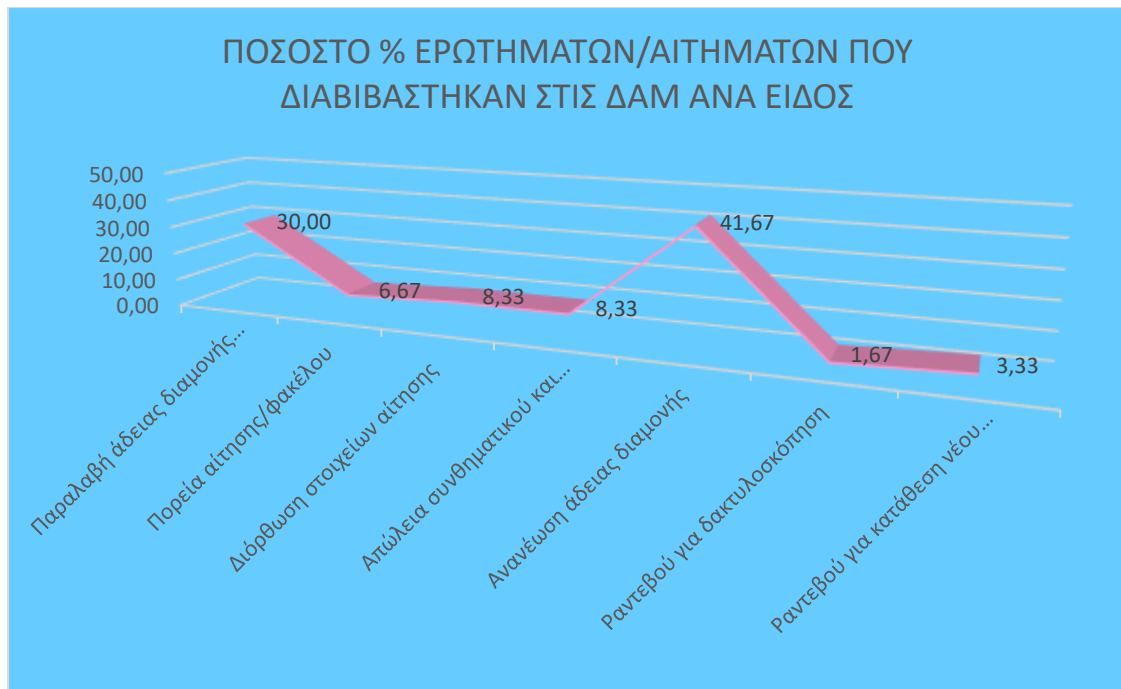
ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΒΙΒΑΣΤΗΚΑΝ ΣΤΗΝ ΥΠ. ΑΣΥΛΟΥ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ



- Κατάθεση αίτησης για χορήγηση διεθνούς προστασίας
- Ραντεβού για παραλαβή δελτίου αιτούντος διεθνή προστασία ή ΑΔΕΤ
- Ραντεβού για συνέντευξη
- Επανεκδοση δελτίου αιτούντος διεθνή προστασία
- Κατάθεση αίτησης για έκδοση διαβατηρίου και ραντεβού για παραλαβή διαβατηρίου
- Δήλωση νέων ή αλλαγή στοιχείων και έκδοση σχετικών εγγράφων

Επιπλέον, αναφορικά με τα **60 ερωτήματα που διαβιβάστηκαν** στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων της χώρας αφενός προέρχονταν από μετανάστες αφετέρου τα περισσότερα είχαν ως θέμα την ανανέωση της άδειας διαμονής (25 στα 60 ερωτήματα) και το κλείσιμο ραντεβού για την παραλαβή άδειας διαμονής (18 στα 60 ερωτήματα).

ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΤΙΣ Δ.Α.Μ.		
ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
Παραλαβή άδειας διαμονής (ραντεβού)	18	30.00
Πορεία αίτησης/φακέλου	4	6.67
Διόρθωση στοιχείων αίτησης	5	8.33
Απώλεια συνθηματικού και κωδικού χρήστη για παρακολούθηση της πορείας του φακέλου αίτησης	5	8.33
Ανανέωση άδειας διαμονής	25	41.67
Ραντεβού για δακτυλοσκόπηση	1	1.67
Ραντεβού για κατάθεση νέου διαβατηρίου	2	3.33
Σύνολο	60	100.00



Τέλος, τα **ερωτήματα που δεν απαντήθηκαν** ήταν **8** ενώ οι λόγοι που δεν απαντήθηκαν ήταν διότι οι αποστολείς διαπιστώθηκε ότι α) βρισκόταν χωρίς άδεια διαμονής στην Ελλάδα και ζητούσαν τη συνδρομή του ΥΜΑ σε θέματα που δεν προβλέπονται στις κείμενες διατάξεις (3) και β) διέμεναν σε χώρα του εξωτερικού και ζητούσαν πληροφορίες για τον τρόπο εισόδου στην Ελλάδα (5).

Γ. Συμπεράσματα

1) Το **πρώτο** πολύ σημαντικό συμπέρασμα που εξάγεται από την επεξεργασία των ερωτημάτων /αιτημάτων που εστάλησαν μέσω του **Help Desk που αφορά σε θέματα κοινωνικής ένταξης δδπ**, είναι ότι υπάρχει **ξεκάθαρη ανάγκη** από πλευράς πολιτών τρίτων χωρών (εφεξής πτχ) ανεξαρτήτως καθεστώτος διαμονής (δικαιούχος διεθνούς προστασίας, αιτών διεθνή προστασία, μετανάστης) για α) **ύπαρξη διαύλου επικοινωνίας με το ΥΜΑ**, β) **παροχή πληροφόρησης** και γ) **καθοδήγηση**.

2) Το **δεύτερο** συμπέρασμα που εξάγεται από τα παρουσιαζόμενα στο παρόν κείμενο στοιχεία, είναι ότι **το 78,69% των διεκπεραιωμένων ερωτημάτων/αιτημάτων (277 ερωτήματα) αφορούν σε ζητήματα της Υπηρεσίας Ασύλου ως προς την ολοκλήρωση της διαδικασίας χορήγησης του προσφυγικού καθεστώτος και άρα λιγότερο σε ζητήματα κοινωνικής ένταξης, δηλαδή της γενικότερης διαμονής τους μετά την κτήση του καθεστώτος του πρόσφυγα ή της άδειας διαμονής όταν αφορά σε μετανάστες.**

Οι αιτίες στις οποίες οφείλεται το ανωτέρω συμπέρασμα είναι πολλές. Ενδεικτικά αναφέρονται, ακολούθως, κάποιες βασικές, κατά την άποψη της υπηρεσίας, αιτίες:

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

β) Στις πληροφορίες που αναγράφονται στην ιστοσελίδα (site) του ΥΜΑ 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 θέματα κοινωνικής ένταξης, αλλά αποστέλλεται με την προσδοκία να διαβιβαστεί στην αρμόδια υπηρεσία του ΥΜΑ.

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 ΔΚΕ 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 το 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 ΔΚΕ συνειδητά επέλεξε αφενός **να συμπεριλάβει εξ αρχής την πρόβλεψη** ότι σε περίπτωση που το ερώτημα/αίτημα του/της δδπ αφορά θέμα εκτός των αρμοδιοτήτων της να προωθεί το εν λόγω αίτημα στην αρμόδια υπηρεσία του ΥΜΑ ή να το παραπέμπει στις σχετικές ιστοσελίδες των αρμόδιων φορέων αφετέρου **υλοποίησε την προαναφερθείσα πρόβλεψη προχωρώντας και ένα βήμα παρακάτω, ήτοι**

α) προωθώντας το ίδιο το αίτημα σε αρμόδιους φορείς και υπηρεσίες εκτός ΥΜΑ (δηλαδή όχι παραπέμποντας τους/τις αποστολείς σε ιστοσελίδες),

β) διαβιβάζοντας ερωτήματα μεταναστών και αιτούντων άσυλο στις αρμόδιες υπηρεσίες (ΔΜΠ, ΔΑΜ, Υπ. Ασύλου και ΥΠΥΤ) και

γ) απαντώντας σε αιτήματα αιτούντων άσυλο ή δικαιούχων ΠΑΜΚΑ αναφορικά με τον εμβολιασμό κατά της COVID-19.

Οι λόγοι που οδήγησαν την υπηρεσία στις ανωτέρω ενέργειες είναι α) η πεποίθηση ότι οι **πτχ που διαμένουν στην Ελλάδα** έχοντας άδειες διαμονής εν ισχύ καθώς και εκείνοι που δε διαθέτουν άδεια αλλά οι κείμενες διατάξεις προβλέπουν σχετικές «παροχές» (π.χ. εμβολιασμός κατά της COVID 19) **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 «δουλειά» όλων των υπηρεσιών, ανεξαρτήτως αρμοδιοτήτων**, αφετέρου **μπορεί να συνδράμει στην επιτυχή και ομαλή ένταξη των πτχ.**