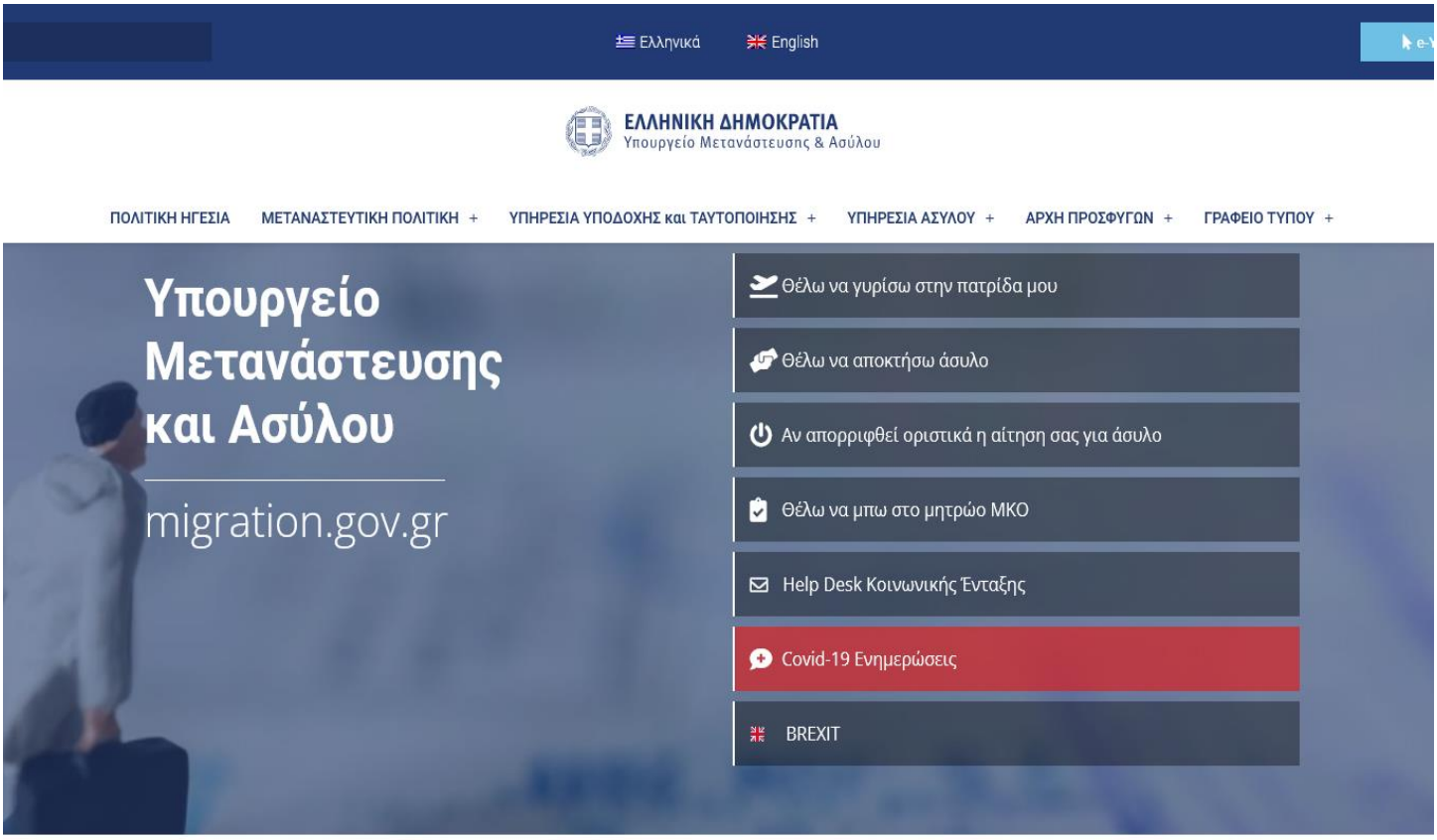
Help Desk Κοινωνικής Ένταξης

Ενημερωτικό Φυλλάδιο έτους 2023





Συντάκτες: Σταυρούλα Γεωργοπούλου και Ειρήνη Ντζόιδου

Χειριστές «Help Desk Κοινωνικής Ένταξης»: Χρήστος Κουκοφίκης και Δήμητρα-Μαρία Λάλα

Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης, Τμήμα Υποστήριξης Δικαιούχων Διεθνούς Προστασίας

Α. Εισαγωγή

Το 2020, η Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης (εφεξής Δ.Κ.Ε.) της Γενικής Γραμματείας Μεταναστευτικής Πολιτικής του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου (εφεξής Υ.Μ.Α.), δημιούργησε και διαχειρίζεται έκτοτε, 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.), ήτοι, αναγνωρισμένοι πρόσφυγες και δικαιούχοι επικουρικής προστασίας, 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.), αλλά και η γενικότερη υποστήριξη της διαμονής της συγκεκριμένης πληθυσμιακής ομάδας.

Παράλληλα, από το Μάρτιο του 2022, το «Help Desk Κοινωνικής Ένταξης» ανταποκρίνεται και σε ερωτήματα και απορίες των δικαιούχων προσωρινής προστασίας (εφεξής δ.π.π.), επί τη βάσει της εκδοθείσας Εκτελεστικής Απόφασης (ΕΕ) 2022/382 του Συμβουλίου της 4ης 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/draseis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/helpdesk-entaxis-dikaioychon-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

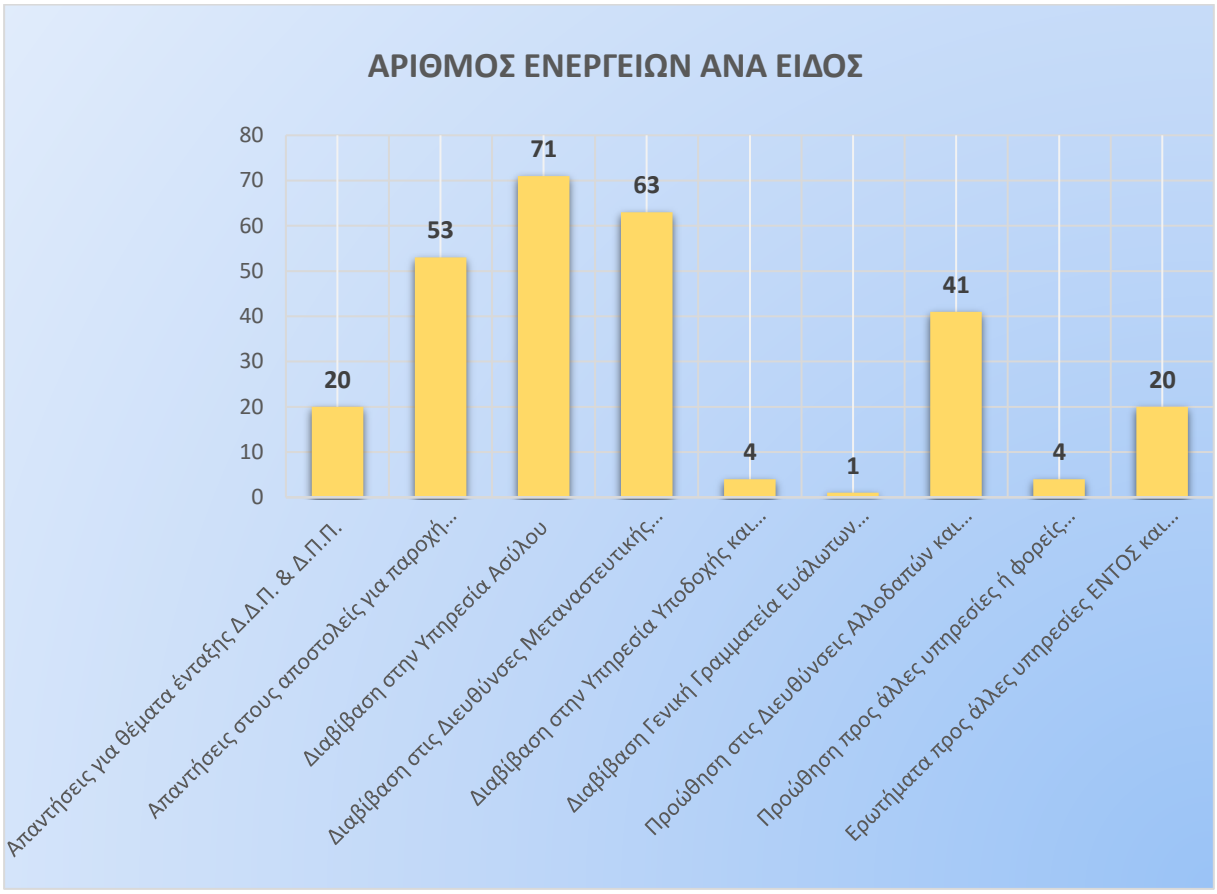
Β. Στοιχεία λειτουργίας «Help Desk Κοινωνικής Ένταξης», για το έτος 2023

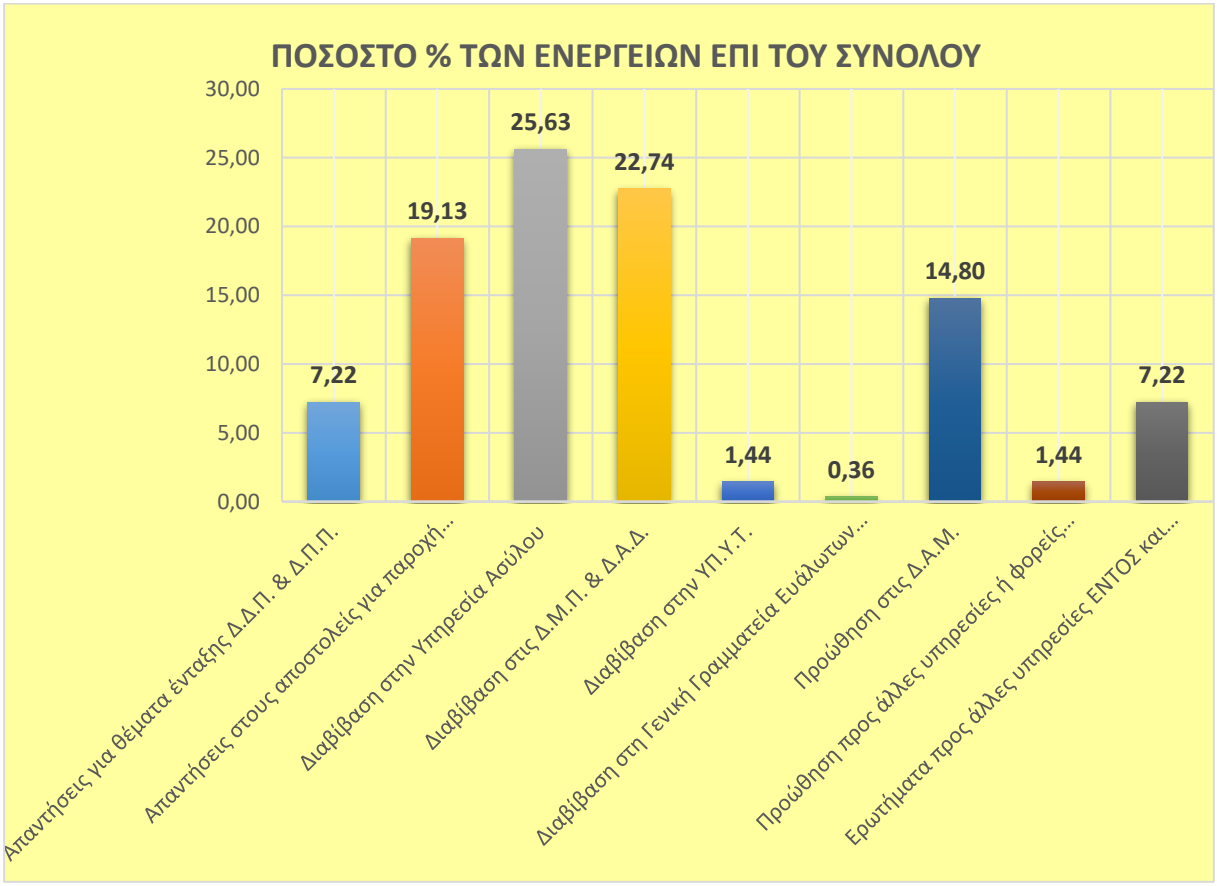
Για την περίοδο αναφοράς, τα ερωτήματα/αιτήματα που εστάλησαν μέσω του Help Desk ήταν συνολικά **284.**

Οι **απαντήσεις** τις οποίες απέστειλε η Δ.Κ.Ε. στους **απευθυνόμενους** στο Help Desk ήταν **73**, οι **διαβιβάσεις αιτημάτων σε άλλες υπηρεσίες του Υ.Μ.Α.** ήταν **139**, οι **προωθήσεις αιτημάτων σε υπηρεσίες και φορείς εκτός Υ.Μ.Α.** ήταν **45** και τα **ερωτήματα προς άλλες υπηρεσίες, εντός και εκτός Υ.Μ.Α. (πριν προβεί το «Help Desk" σε άλλη ενέργεια**) ήταν **20**, με το **σύνολο των ενεργειών** στις οποίες προέβη η Δ.Κ.Ε., να ανέρχεται σε **277**, ενώ **27** 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. και δ.π.π.	20	7,22
Απαντήσεις στους αποστολείς για παροχή οδηγιών, διευκρινήσεων και ενημέρωση	53	19,13
Διαβίβαση στην Υπηρεσία Ασύλου	71	25,63
Διαβίβαση στις Διευθύνσεις Μεταναστευτικής Πολιτικής και Αδειών Διαμονής (Δ.Μ.Π. & Δ.Α.Δ.)	63	22,74
Διαβίβαση στην Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΥΠ.Υ.Τ.)	4	1,44
Διαβίβαση στη Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Πολίτων και Θεσμικής Προστασίας	1	0,36
Προώθηση στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης (Δ.Α.Μ.) των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων	41	14,80
Προώθηση προς άλλες Υπηρεσίες ή Φορείς (Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης /ΔΟΜ, ΔΙΟΤΙΜΑ & Εθνική Τράπεζα Ελλάδος/ΕΤΕ)	4	1,44
Ερωτήματα προς άλλες υπηρεσίες εντός και εκτός ΥΜΑ (πριν προβεί το "Help Desk" σε άλλη ενέργεια)	20	7,22
ΣΥΝΟΛΟ	**277**	**100,00**


ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ
80
70
60
50
40
30
20
10
0
20
53
71
63
4
1
41
4
20
Απαντήσεις για θέματα ένταξης Δ.Δ.Π. & Δ.Π.Π.
Απαντήσεις στους αποστολείς για παροχή...
Διαβίβαση στην Υπηρεσία Ασύλου
Διαβίβαση στις Διευθύνσεις Μεταναστευτικής...
Διαβίβαση στην Υπηρεσία Υποδοχής και...
Διαβίβαση Γενική Γραμματεία Ευάλωτων...
Προώθηση στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και...
Προώθηση προς άλλες υπηρεσίες ή φορείς...
Ερωτήματα προς άλλες υπηρεσίες ΕΝΤΟΣ και...


ΠΟΣΟΣΤΟ % ΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
7,22
19,13
25,63
22,74
1,44
0,36
14,80
1,44
7,22
Απαντήσεις για θέματα ένταξης Δ.Δ.Π. & Δ.Π.Π.
Απαντήσεις στους αποστολείς για παροχή...
Διαβίβαση στην Υπηρεσία Ασύλου
Διαβίβαση στις Δ.Μ.Π. & Δ.Α.Δ.
Διαβίβαση στην ΥΠ.Υ.Τ.
Διαβίβαση στη Γενική Γραμματεία Ευάλωτων...
Προώθηση στις Δ.Α.Μ.
Προώθηση προς άλλες υπηρεσίες ή φορείς...
Ερωτήματα προς άλλες υπηρεσίες ΕΝΤΟΣ και...

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

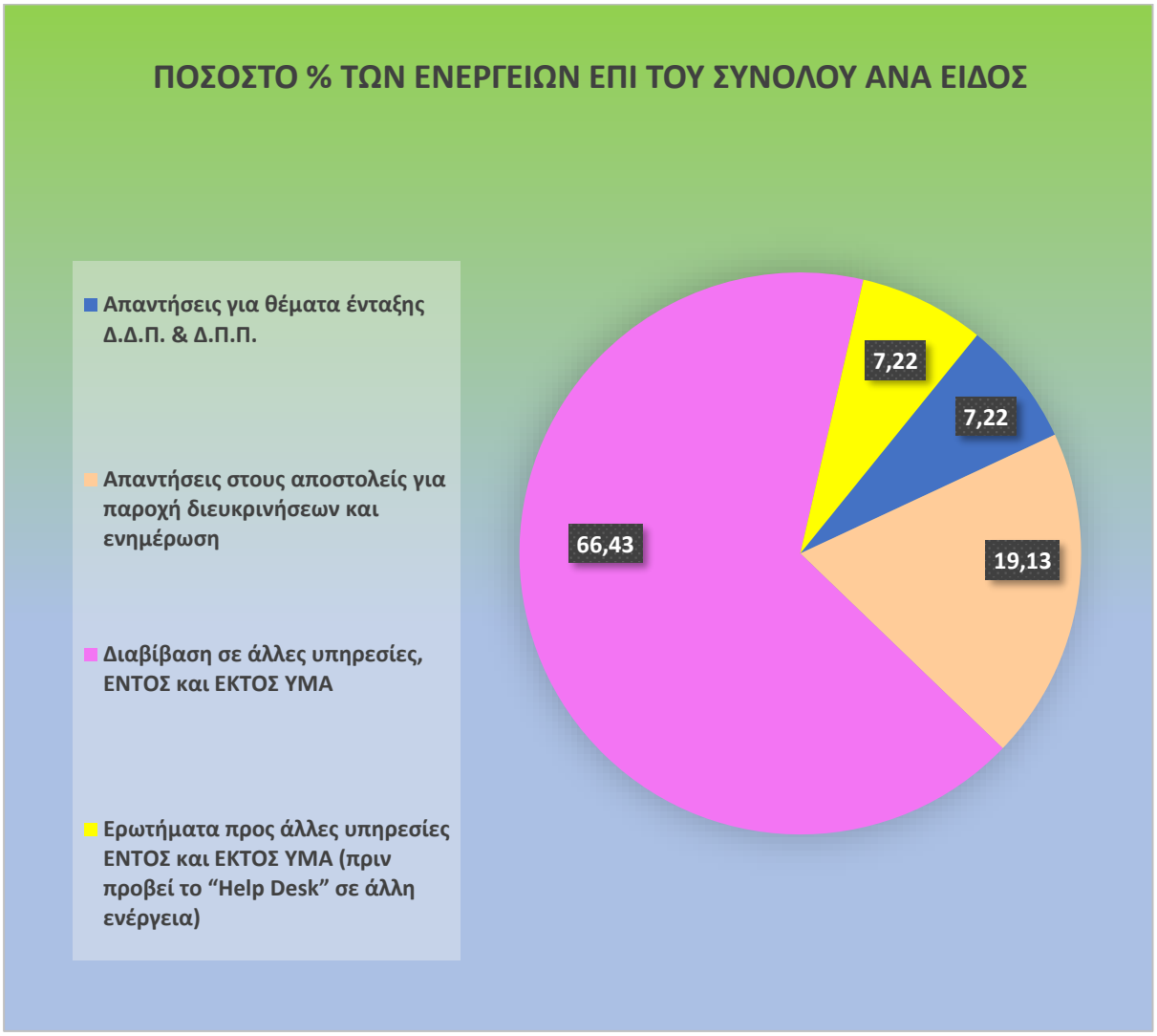
α) Οι ενέργειες που αφορούσαν σε **θέματα ένταξης**, είτε **δ.δ.π** είτε **δ.π.π.**, ήταν μόλις **20** από τις συνολικά **277** (**7,22%** επί του συνόλου).

β) Οι ενέργειες που αφορούσαν σε **απαντήσεις στους αποστολείς, για παροχή διευκρινήσεων αλλά και ενημέρωση**, όπου αυτό κρινόταν σκόπιμο, ανέρχονταν σε **53**, αριθμός που αντιστοιχεί σε ποσοστό **19,13%** επί του συνόλου.

γ) Τα ερωτήματα τα οποία αφορούσαν σε **άλλες υπηρεσίες του Υ.Μ.Α.** (Υπ. Ασύλου, Δ.Μ.Π., Δ.Α.Δ., ΥΠ.Υ.Τ. και Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Πολίτων και Θεσμικής Προστασίας), στις οποίες και διαβιβάστηκαν, ανέρχονταν σε **139** (ποσοστό **50,18%** επί του συνόλου).

δ) Ένα ποσοστό της τάξης του **14.80%** αφορούσε σε **41** ερωτήματα, που άπτονταν των αρμοδιοτήτων των **Δ.Α.Μ. των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων**, στις οποίες και προωθήθηκαν.

ε) Η **πλειονότητα** των **ενεργειών** (**184** που αντιστοιχεί σε ποσοστό **66,43%**) **αφορούσαν σε θέματα για τα οποία είναι αρμόδιες υπηρεσίες και φορείς <u>εντός και εκτός</u> Υ.Μ.Α.,** όπου διαβιβάστηκαν και προωθήθηκαν αντίστοιχα.



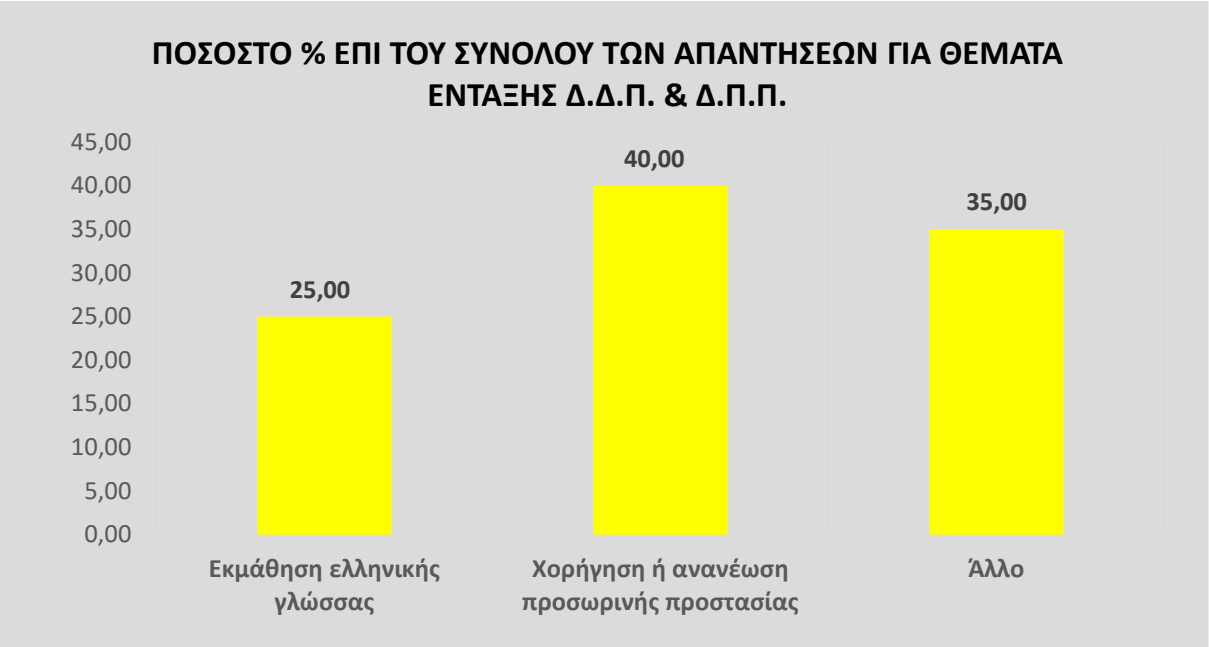
Ακολούθως, παρατίθενται αναλυτικά τα υπό-σύνολα, ανάλογα με την κατηγορία στην οποία ανήκουν, αλλά και το είδος των ενεργειών στις οποίες προέβη το "Help Desk Κοινωνικής Ένταξης", για το έτος 2023:

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 **είκοσι (20)** απαντήσεις που δόθηκαν, σχετικά με θέματα ένταξης των δ.δ.π. και των δ.π.π., οι **οκτώ (8)** αφορούσαν σε θέματα χορήγησης ή ανανέωσης προσωρινής προστασίας, ενώ σε **πέντε (5)** περιπτώσεις, οι αποστολείς θέλησαν να μάθουν πληροφορίες για τη δυνατότητα εκμάθησης της ελληνικής γλώσσας.

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΝΤΑΞΗΣ Δ.Δ.Π. & Δ.Π.Π.		
ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	**ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**	**ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**
Εκμάθηση ελληνικής γλώσσας	5	25,00
Χορήγηση ή ανανέωση προσωρινής προστασίας	8	40,00
Άλλο (π.χ. αναζήτηση στέγης, κοινωνικά επιδόματα στην Ελλάδα, άνοιγμα τραπεζικού λογαριασμού, κ.α.)	7	35,00
ΣΥΝΟΛΟ	**20**	**100,00**

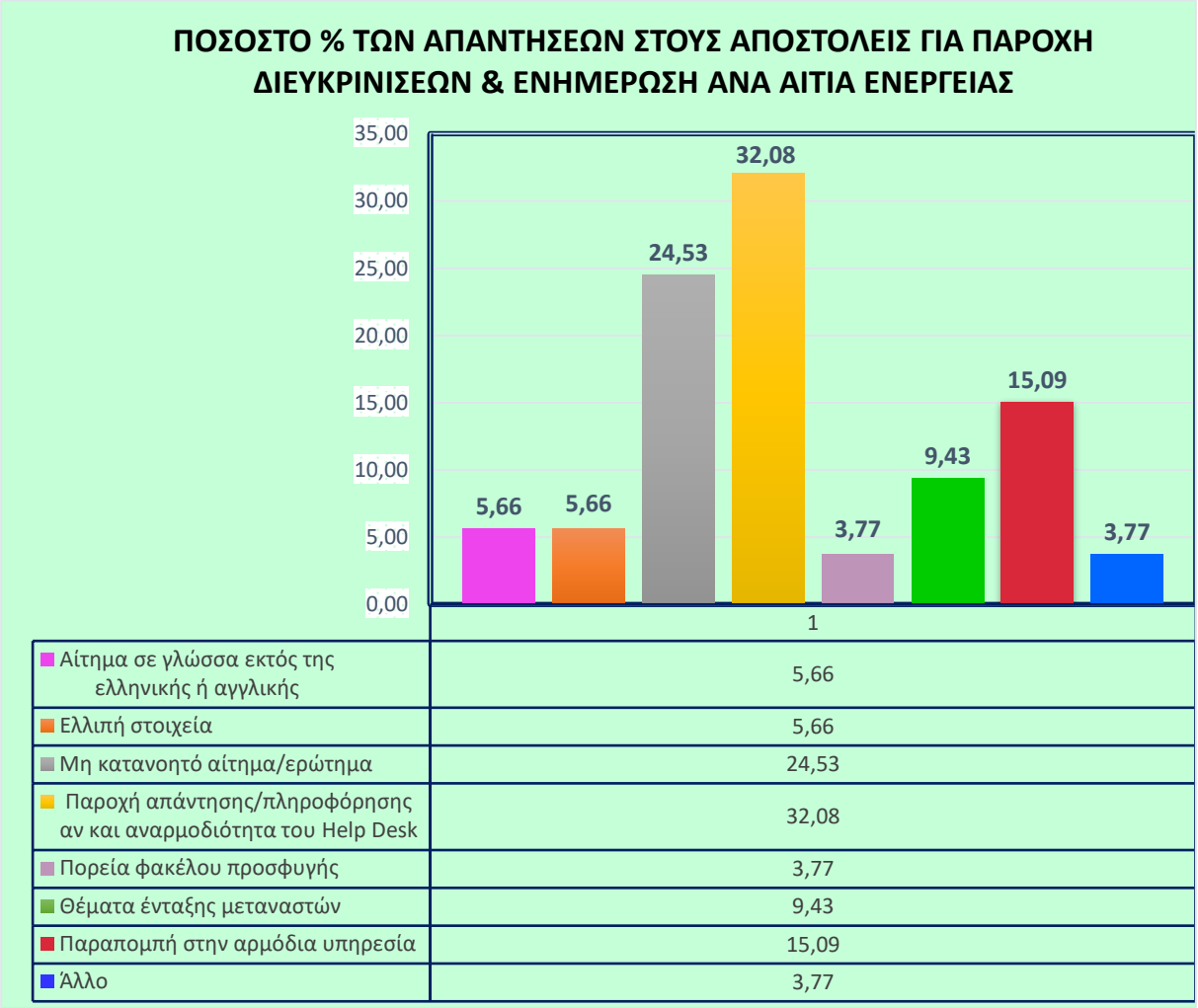


Β) Στους αποστολείς, για παροχή οδηγιών/διευκρινήσεων, καθώς και για ενημέρωση

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 **δεκατρείς (13)** περιπτώσεις, το εισερχόμενο ερώτημα/αίτημα δεν ήταν κατανοητό. Παράλληλα, το "Help Desk" παρέπεμψε σε **οκτώ (8)** περιπτώσεις στην εκάστοτε αρμόδια υπηρεσία ενώ σε άλλες **πέντε (5)** παρείχε πληροφόρηση γενικά για θέματα ένταξης μεταναστών. Τέλος, σε **δεκαεπτά (17)** ερωτήματα, **ενώ η υπηρεσία δεν είχε αρμοδιότητα να απαντήσει** (π.χ. για θέματα ιθαγένειας, περίπτωση κλοπής διαβατηρίου, επαναπατρισμό, κατάθεσης προσφυγής κατά απορριπτικής απόφασης, κ.α.), **παρόλα αυτά απάντησε στους/στις αποστολείς, αφού προηγουμένως ήρθε σε επικοινωνία και αναζήτησε τις απαραίτητες πληροφορίες, από τις κατά περίπτωση αρμόδιες υπηρεσίες**.

Κρίνεται σκόπιμο να αναφερθεί ότι, το μεγαλύτερο ποσοστό της κατηγορίας ενεργειών: "Ερωτήματα προς άλλες υπηρεσίες εντός και εκτός ΥΜΑ (πριν προβεί το "Help Desk" σε άλλη ενέργεια)", αφορά σε τέτοιες περιπτώσεις.

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΙΣ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ & ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ		
ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	**ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**	**ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**
Αίτημα σε γλώσσα εκτός της ελληνικής ή αγγλικής	3	5,66
Ελλιπή στοιχεία	3	5,66
Μη κατανοητό αίτημα/ερώτημα	13	24,53
Παροχή απάντησης/πληροφόρησης αν και αναρμοδιότητα του "Help Desk"	17	32,08
Πορεία φακέλου προσφυγής	2	3,77
Θέματα ένταξης μεταναστών	5	9,43
Παραπομπή στην αρμόδια υπηρεσία	8	15,09
Άλλο	2	3,77
ΣΥΝΟΛΟ	**53**	**100,00**



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 από τους χειριστές της υπηρεσίας του «Help Desk» και να το διαχειριστούν αναλόγως.

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

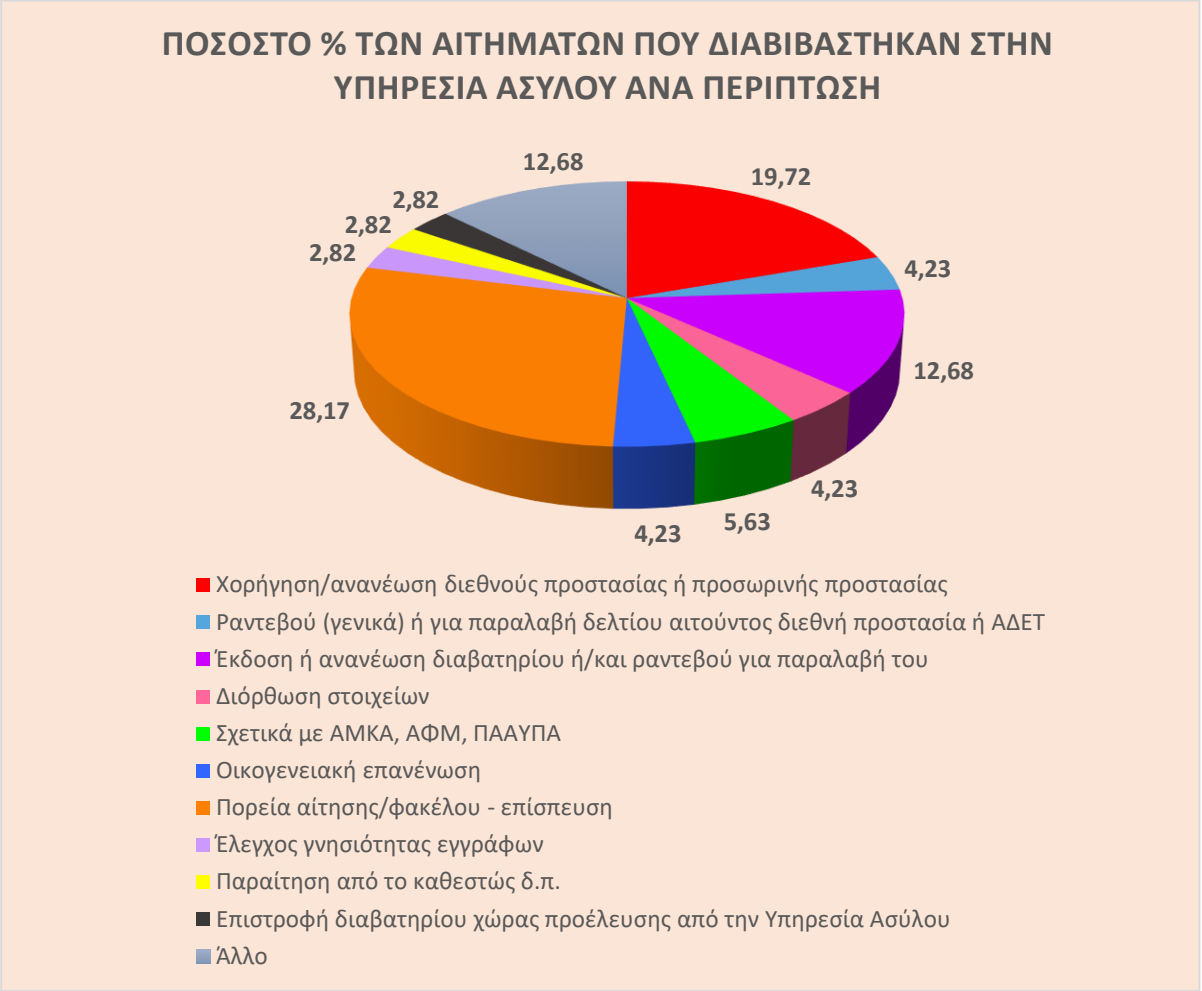
Α) Στην Υπηρεσία Ασύλου

Σε ό,τι αφορά στα **εβδομήντα ένα (71)** 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: σε ερωτήματα για την πορεία του φακέλου τους, ή/και επίσπευση **(20 ερωτήματα)** καθώς και στην εκδήλωση ενδιαφέροντος για

χορήγηση ή ανανέωση διεθνούς ή προσωρινής προστασίας **(14 αιτήματα).** Παράλληλα, απεστάλησαν **εννέα (9)** αιτήματα, για έκδοση ή ανανέωση διαβατηρίου.

Τέλος, η κατηγορία «Άλλο», περιλαμβάνει **εννέα (9)** περιπτώσεις, οι οποίες, ενδεικτικά, αφορούσαν σε: αίτημα για αντίγραφο συνέντευξης, περίπτωση απώλειας ταξιδιωτικών εγγράφων, θέματα καθεστώτος προσωρινής προστασίας, αίτημα για αλλαγή της ημερομηνίας της συνέντευξης, κ.α.

ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΣΥΛΟΥ		
ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	**ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**	**ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**
Χορήγηση/ανανέωση διεθνούς προστασίας ή προσωρινής προστασίας	14	19,72
Ραντεβού (γενικά) ή για παραλαβή δελτίου αιτούντος διεθνή προστασία ή ΑΔΕΤ	3	4,23
Έκδοση ή ανανέωση διαβατηρίου ή/και ραντεβού για παραλαβή του	9	12,68
Διόρθωση στοιχείων	3	4,23
Σχετικά με ΑΜΚΑ, ΑΦΜ, ΠΑΑΥΠΑ	4	5,63
Οικογενειακή επανένωση	3	4,23
Πορεία αίτησης/φακέλου - επίσπευση	20	28,17
Έλεγχος γνησιότητας εγγράφων	2	2,82
Παραίτηση από το καθεστώς δ.π.	2	2,82
Επιστροφή διαβατηρίου χώρας προέλευσης από την Υπηρεσία Ασύλου	2	2,82
Άλλο (π.χ. αίτημα για αντίγραφο συνέντευξης, περίπτωση απώλειας ταξιδιωτικών εγγράφων, θέματα καθεστώτος προσωρινής προστασίας, αίτημα για αλλαγή της ημερομηνίας της συνέντευξης κ.α.)	9	12,68
ΣΥΝΟΛΟ	**71**	**100,00**



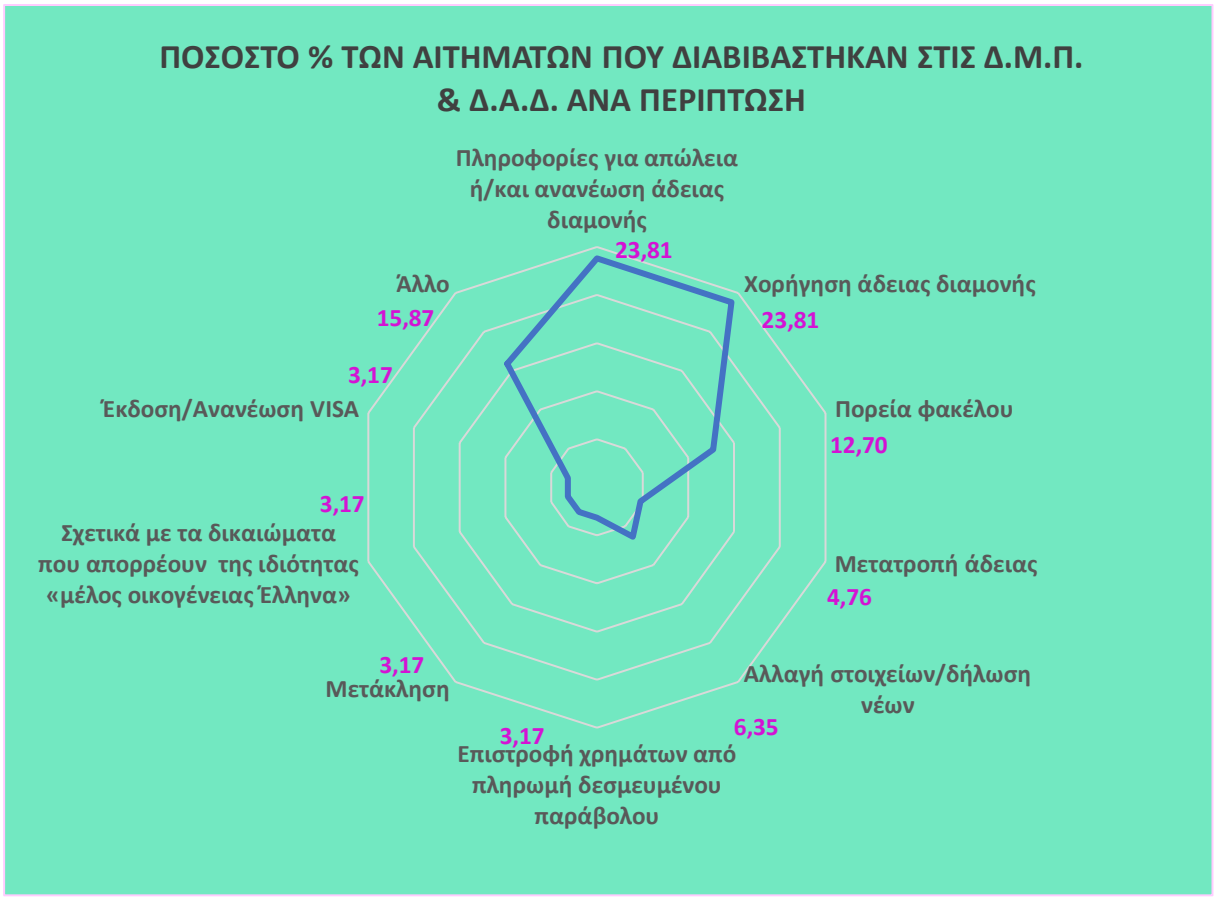
Β) Στις Διευθύνσεις Μεταναστευτικής Πολιτικής & Αδειών Διαμονής (Δ.Μ.Π. & Δ.Α.Δ.)

Αναφορικά με τα **εξήντα τρία (63)** 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 **δεκαπέντε (15)** αφορούσαν σε απώλεια ή/και ανανέωση της άδειας διαμονής. **Ισάριθμα,** ήταν και τα αιτήματα που σχετίζονταν γενικά με θέματα χορήγησης άδειας διαμονής, ενώ **οκτώ (8)** αφορούσαν σε ερωτήματα για την πορεία του φακέλου των αποστολέων.

Στην κατηγορία «Άλλο», εντάχτηκαν **δέκα (10)** αιτήματα, τα οποία, ενδεικτικά, αφορούσαν σε θέματα σχετικά με: παραλαβή της άδειας διαμονής, ανανέωση διαβατηρίου, ανάκληση της αίτησης για άδεια διαμονής, απόρριψη αιτήματος για άδεια διαμονής, κ.α.

ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΤΙΣ Δ.Μ.Π. & Δ.Α.Δ.		
ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	**ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**	**ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**
Πληροφορίες για απώλεια ή/και ανανέωση άδειας διαμονής	15	23,81

Χορήγηση άδειας διαμονής	15	23,81
Πορεία φακέλου	8	12,70
Μετατροπή άδειας	3	4,76
Αλλαγή στοιχείων/δήλωση νέων	4	6,35
Επιστροφή χρημάτων από πληρωμή δεσμευμένου παράβολου	2	3,17
Μετάκληση	2	3,17
Σχετικά με τα δικαιώματα που απορρέουν της ιδιότητας «μέλος οικογένειας Έλληνα»	2	3,17
Έκδοση/Ανανέωση VISA	2	3,17
Άλλο (π.χ. παραλαβή της άδειας διαμονής, ανανέωση διαβατηρίου, ανάκληση της αίτησης για άδεια διαμονής, απόρριψη αιτήματος για άδεια διαμονής, κ.α.)	10	15,87
ΣΥΝΟΛΟ	**63**	**100,00**

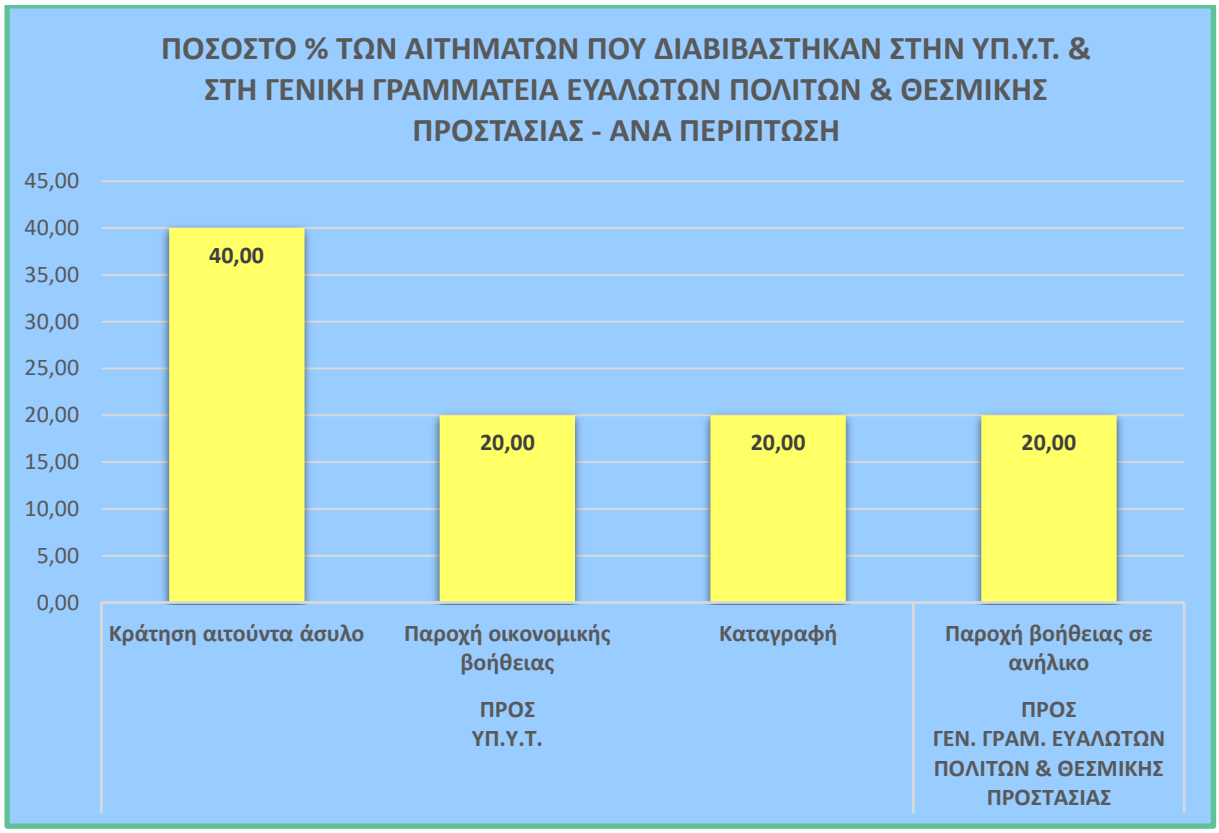


Γ) Στην Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΥΠ.Υ.Τ.) και στη Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Πολιτών & Θεσμικής Προστασίας

Στην **ΥΠ.Υ.Τ.** προωθήθηκαν **τέσσερα (4)** αιτήματα, εκ των οποίων τα **δύο (2)** αφορούσαν σε ερώτημα για κράτηση αιτούντα άσυλο.

Στη **Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Πολιτών & Θεσμικής Προστασίας**, προωθήθηκε **ένα (1)** μήνυμα, το οποίο αφορούσε σε αίτημα για βοήθεια από ανήλικο.

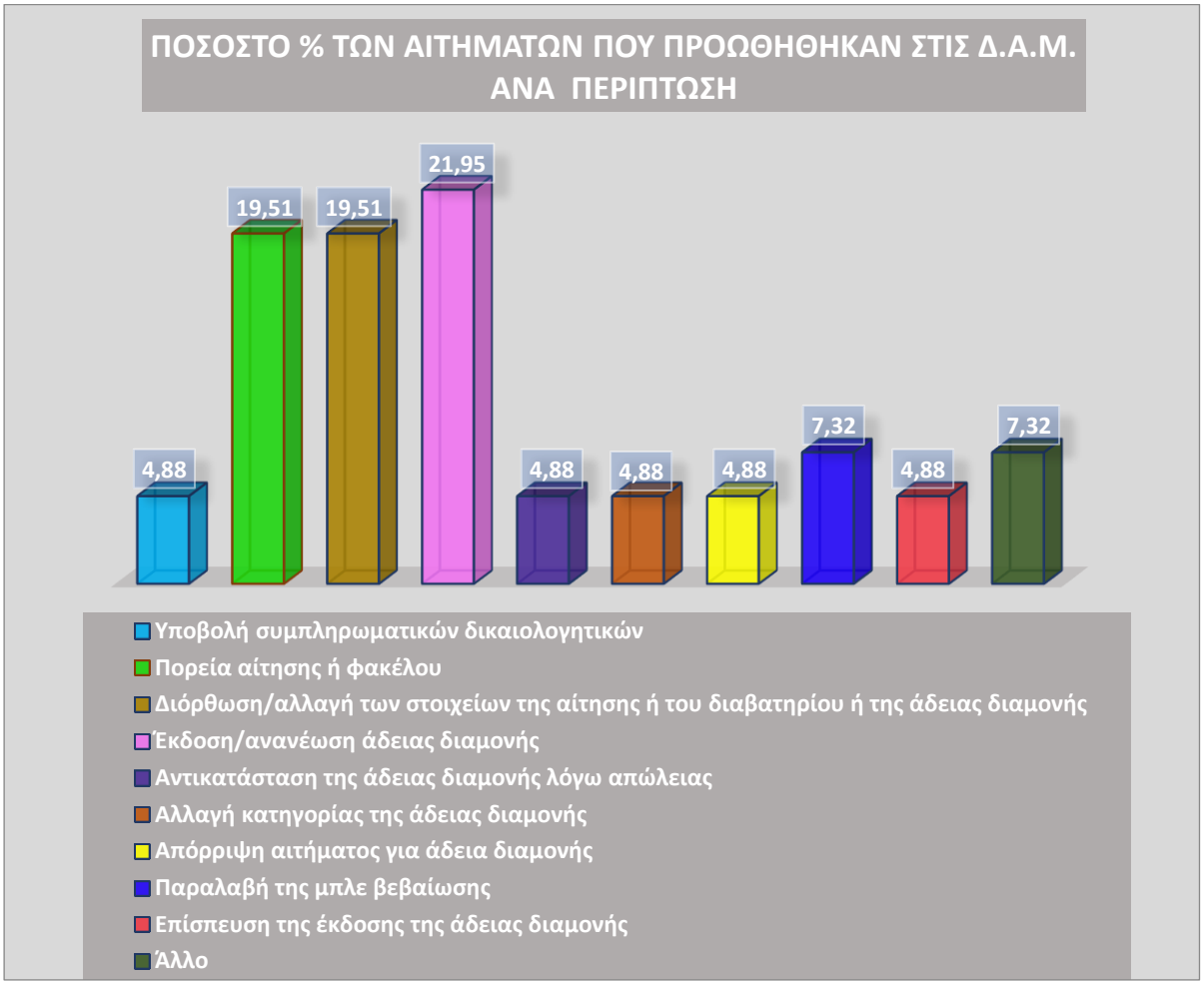
ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠ.Υ.Τ. & ΣΤΗ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ & ΘΕΣΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ			
ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	**ΦΟΡΕΑΣ**	**ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**	**ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**
Κράτηση αιτούντα άσυλο	**ΥΠ.Υ.Τ.**	2	40,00
Παροχή οικονομικής βοήθειας		1	20,00
Καταγραφή		1	20,00
Παροχή βοήθειας σε ανήλικο	**Γεν. Γραμ. Ευάλωτων Πολιτών & Θεσμικής Προστασίας**	1	20,00
ΣΥΝΟΛΟ		**5**	**100,00**



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

Αναφορικά με τα **σαράντα ένα (41)** αιτήματα τα οποία προωθήθηκαν στις Δ.Α.Μ., αυτά προέρχονταν από **μετανάστες**. Σε **οκτώ (8)** περιπτώσεις, ζητήθηκε διόρθωση/αλλαγή στοιχείων, της αίτησης ή του διαβατηρίου ή της άδειας διαμονής, ενώ σε **ισάριθμες** περιπτώσεις έγινε ερώτημα για την πορεία της αίτησης ή του φακέλου. Τέλος, τα **εννέα (9)** από τα αιτήματα αφορούσαν σε έκδοση/ανανέωση της άδειας διαμονής.

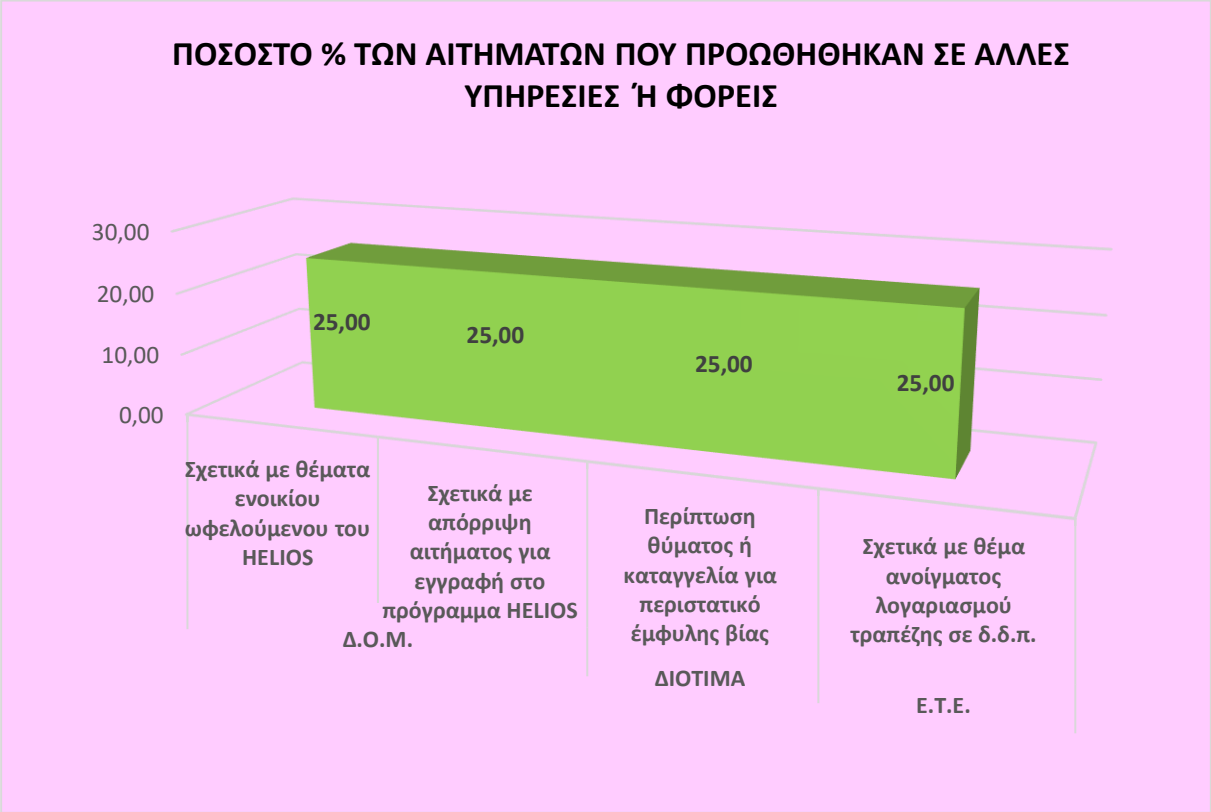
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΣΤΙΣ Δ.Α.Μ.		
ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	**ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**	**ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**
Υποβολή συμπληρωματικών δικαιολογητικών	2	4,88
Πορεία αίτησης ή φακέλου	8	19,51
Διόρθωση/αλλαγή των στοιχείων της αίτησης ή του διαβατηρίου ή της άδειας διαμονής	8	19,51
Έκδοση/ανανέωση άδειας διαμονής	9	21,95
Αντικατάσταση της άδειας διαμονής λόγω απώλειας	2	4,88
Αλλαγή κατηγορίας της άδειας διαμονής	2	4,88
Απόρριψη αιτήματος για άδεια διαμονής	2	4,88
Παραλαβή της μπλε βεβαίωσης	3	7,32
Επίσπευση της έκδοσης της άδειας διαμονής	2	4,88
Άλλο (π.χ. ραντεβού για παραλαβή της άδειας διαμονής)	3	7,32
ΣΥΝΟΛΟ	**41**	**100,00**



Ε) Σε άλλες Υπηρεσίες ή Φορείς <u>εκτός</u> Υ.Μ.Α.

Κατά την περίοδο αναφοράς, προωθήθηκαν σε άλλες Υπηρεσίες ή Φορείς, <u>εκτός</u> Υ.Μ.Α., **τέσσερα (4)** αιτήματα/ερωτήματα. Αυτές/τοι είναι: ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης (Δ.Ο.Μ.), (2 αιτήματα), η ΔΙΟΤΙΜΑ, (1 αίτημα) και η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Ε.Τ.Ε.), (1 αίτημα).

	<u>ΠΡΟΩΘΗΣΗ</u> ΠΡΟΣ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Ή ΦΟΡΕΙΣ <u>(ΕΚΤΟΣ Υ.Μ.Α.)</u>		
ΦΟΡΕΑΣ	**ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ**	**ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**	**ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**
Δ.Ο.Μ.	Σχετικά με θέματα ενοικίου ωφελούμενου του HELIOS	1	25,00
	Σχετικά με απόρριψη αιτήματος για εγγραφή στο πρόγραμμα HELIOS	1	25,00
ΔΙΟΤΙΜΑ	Περίπτωση θύματος ή καταγγελία για περιστατικό έμφυλης βίας	1	25,00
Ε.Τ.Ε.	Σχετικά με θέμα ανοίγματος λογαριασμού τραπέζης σε δ.δ.π.	1	25,00
ΣΥΝΟΛΟ		**4**	**100,00**



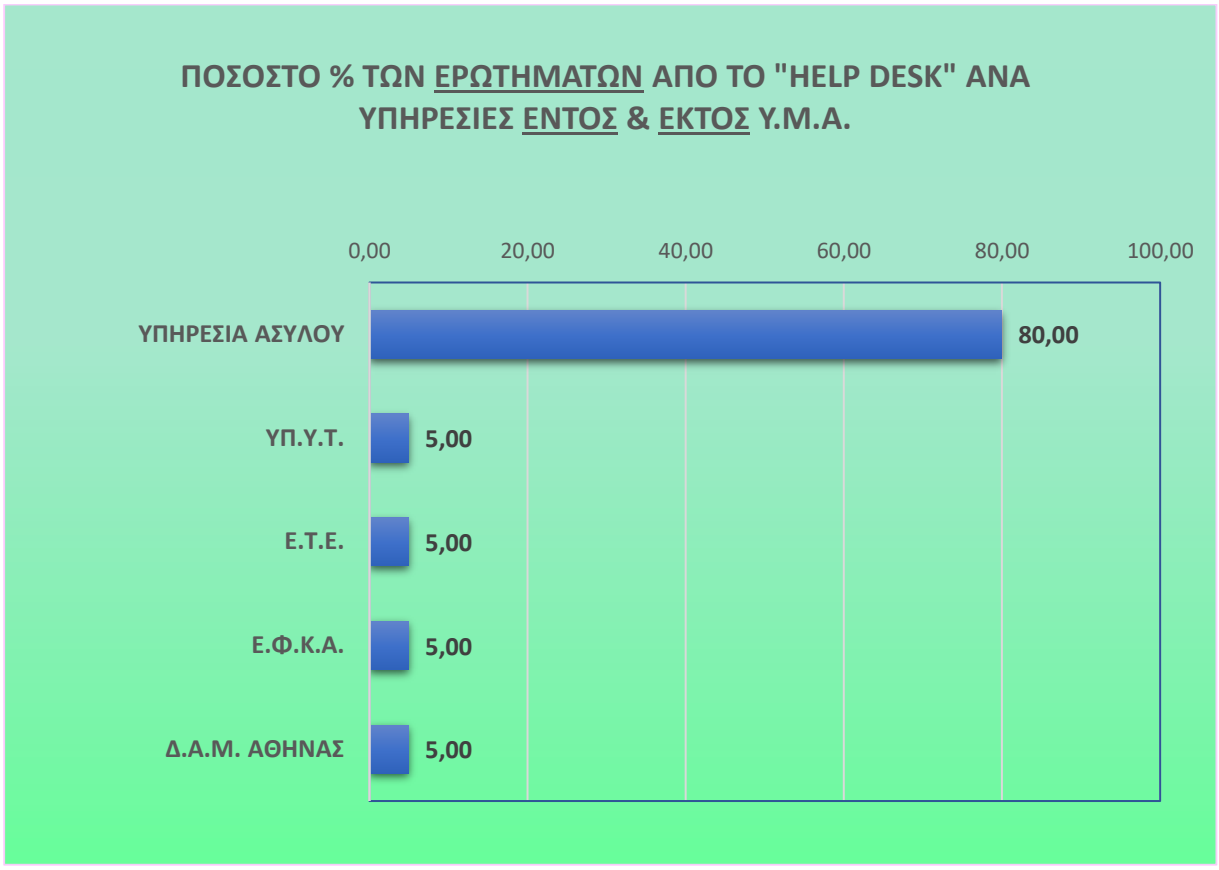
3. Ερωτήματα του "Help Desk" προς άλλες υπηρεσίες εντός και εκτός του Υ.Μ.Α.

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 ή είναι εκτός πεδίου αρμοδιοτήτων της, **ζητά επιβεβαίωση/διευκρίνιση ή όποιες άλλες πληροφορίες κρίνει απαραίτητο να ζητηθούν, από** τις αρμόδιες κατά περίπτωση υπηρεσίες. Τα ερωτήματα αυτά, μπορεί να απευθύνονται σε άλλες Υπηρεσίες του Υπουργείου αλλά και σε υπηρεσίες εκτός ΥΜΑ. Κατά την περίοδο αναφοράς, έγιναν συνολικά **είκοσι (20)** σχετικά ερωτήματα, εκ των οποίων η πλειονότητά τους **(16)**, απευθύνονταν στην Υπηρεσία Ασύλου ενώ **ένα (1)** απευθυνόταν στην ΥΠ.Υ.Τ. Τα υπόλοιπα **τρία (3)** ερωτήματα είχαν αποδέκτες: την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Ε.Τ.Ε.), τον Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.) και τη Διεύθυνση Αλλοδαπών και Μετανάστευσης (Δ.Α.Μ.) Αθήνας.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΟ "HELP DESK" ΠΡΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΝΤΟΣ & ΕΚΤΟΣ Υ.Μ.Α.

ΑΠΕΥΘΥΝΟΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΣΥΛΟΥ	16	80,00
ΥΠ.Υ.Τ.	1	5,00

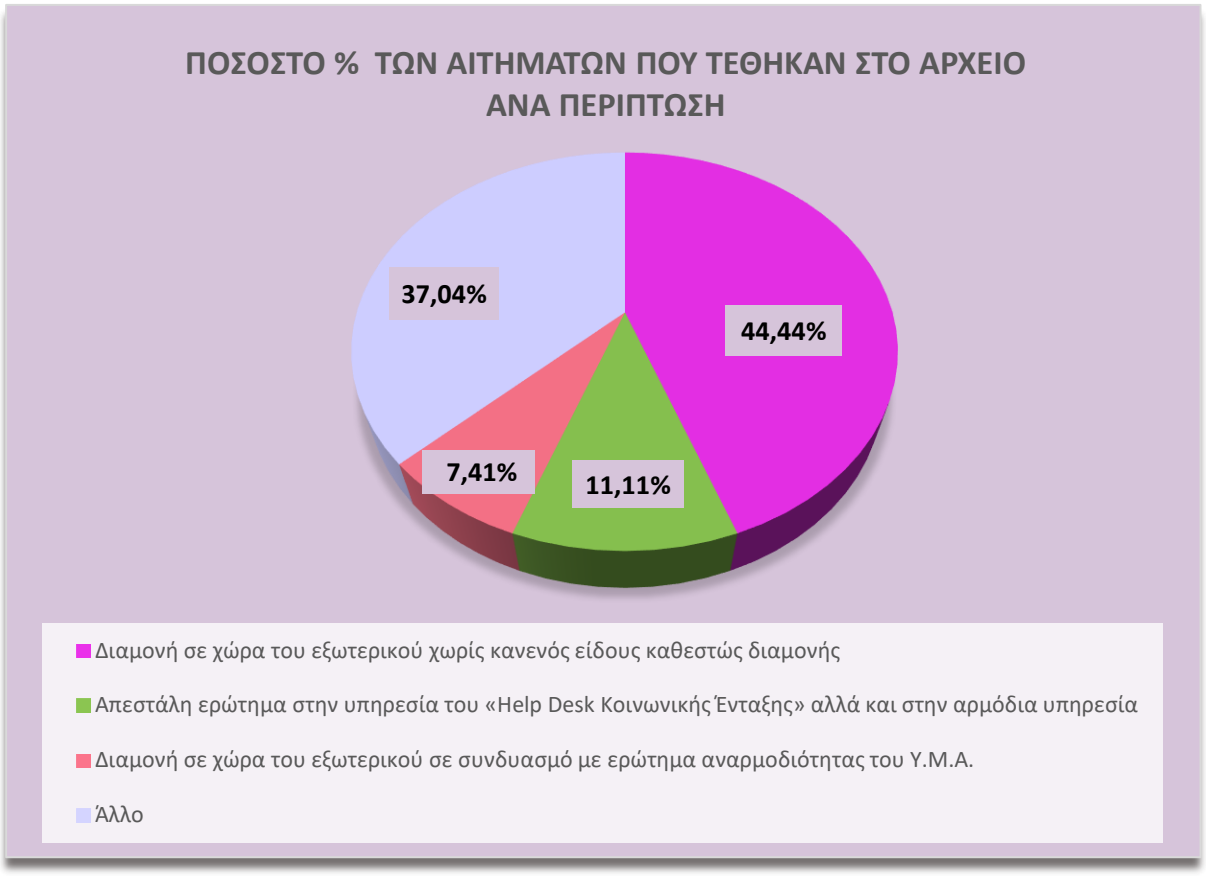
Ε.Τ.Ε.	1	5,00
Ε.Φ.Κ.Α.	1	5,00
Δ.Α.Μ. ΑΘΗΝΑΣ	1	5,00
ΣΥΝΟΛΟ	**20**	**100,00**



4. Ερωτήματα που τέθηκαν στο «Αρχείο»

Τέλος, τα ερωτήματα που τέθηκαν στο αρχείο, ήταν **είκοσι επτά (27)**. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι, σε **δώδεκα (12)** εξ αυτών, οι ενδιαφερόμενοι διέμεναν σε χώρες του εξωτερικού χωρίς κανενός είδους καθεστώς διαμονής, σε **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)** ακόμα περιπτώσεις, οι αποστολείς διέμεναν σε χώρα του εξωτερικού και ρωτούν για θέματα αναρμοδιότητας του ΥΜΑ.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ		
ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ/ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	**ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**	**ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**
Διαμονή σε χώρα του εξωτερικού χωρίς κανενός είδους καθεστώς διαμονής	12	44,44
Απεστάλη ερώτημα στην υπηρεσία του «Help Desk Κοινωνικής Ένταξης» αλλά και στην αρμόδια υπηρεσία	3	11,11
Διαμονή σε χώρα του εξωτερικού σε συνδυασμό με ερώτημα αναρμοδιότητας του Υ.Μ.Α.	2	7,41
Άλλο (π.χ. απεστάλη μήνυμα χωρίς κείμενο, λανθασμένη αποστολή μηνύματος στο Help Desk, απόρριψη σε 2ο βαθμό της αίτησης για χορήγηση ασύλου, αναφορά αμφιβόλου εγκυρότητας και τελείως εκτός πεδίου αρμοδιοτήτων, κ.α.)	10	37,04
ΣΥΝΟΛΟ	**27**	**100,00**



Γ. Συμπεράσματα-Ευρήματα

1) Ένα, πολύ σημαντικό συμπέρασμα, που μπορεί να εξαχθεί από την επεξεργασία των ερωτημάτων/αιτημάτων, που εστάλησαν μέσω του "Help Desk Κοινωνικής Ένταξης" κατά τη διάρκεια του έτους 2023, 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 το **25,63% του συνόλου των ενεργειών,** ήτοι **71**, αφορούσαν σε ζητήματα που **εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Υπηρεσίας Ασύλου**.

3) Παράλληλα, σημαντικό εύρημα συνιστά ότι, ένα μεγάλο ποσοστό, της τάξεως του **37,55**% επί του συνόλου των ενεργειών (**104**, που αφορούν σε ισάριθμα αιτήματα/ερωτήματα, αφορούσαν σε **θέματα μεταναστών** (διαβίβαση στις Δ.Μ.Π. και Δ.Α.Δ. και προώθηση στις Δ.Α.Μ.).

Από τα προαναφερθέντα (2) και (3) στοιχεία , γίνεται αντιληπτό ότι **υπάρχει έντονο 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** (**184**, που αφορούν σε ισάριθμα αιτήματα/ερωτήματα) που αντιστοιχεί σε ποσοστό **66,43%** (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, σε μια προσπάθεια σύγκρισης των στοιχείων της περιόδου αναφοράς **(2023)**, με τα αντίστοιχα του έτους **2022 (βλ. κάτωθι πίνακα)**, αξίζει να σημειωθεί ότι:

α) υπάρχει μια αύξηση **των αιτημάτων/ερωτημάτων** που εστάλησαν στο Help Desk, **284** φέτος αντί για **259** το 2022 (25 αιτήματα παραπάνω) και

β) σημειώθηκε **μείωση των απαντήσεων για θέματα ένταξης** των δ.δ.π. και δ.π.π., (λιγότερα από τα μισά) ενώ αντίθετα τα αιτήματα/ερωτήματα για θέματα μεταναστών αυξήθηκαν (18 αιτήματα παραπάνω).

Έτος	Αριθμός αιτημάτων/ ερωτημάτων	Αριθμός ενεργειών	Απαντήσεις για θέματα ένταξης	Διαβιβάσεις στην Υπηρεσία Ασύλου	Αριθμός αιτημάτων/ερωτημάτων για θέματα μεταναστών
2022	**259**	**261**	**44**	**70**	**86**
2023	**284**	**277**	**20**	**71**	**104**