

## Διεύθυνση Κοινωνικής Μέριμνας

Περιφερειακό Παρατηρητήριο Κοινωνικής Ένταξης

Περιφερειακό Ταμείο Ανάπτυξης

Αττικής

«Social Network Αττική»

«Έκθεση Αποτελεσμάτων Έρευνας στα Κέντρα Ένταξης Μεταναστών της  
Περιφέρειας Αττικής»

Φεβρουάριος 2022



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



## Πίνακας Περιεχομένων

Εισαγωγή.....	4
1. Θεωρητικό Πλαίσιο.....	6
1.1. Εθνική Στρατηγική Κοινωνικής Ένταξης για τους Υπηκόους Τρίτων Χωρών.....	6
1.2 Η ανθρωπογεωγραφία των Πολιτών Τρίτων Χωρών/Μεταναστών στην Περιφέρεια Αττικής.....	8
1.3 Κέντρα Κοινότητας (Παραρτήματα ΚΕΜ).....	10
2. Μεθοδολογία έρευνας.....	14
2.1 Στόχοι και Σκοπός έρευνας.....	14
2.2 Ερευνητικά ερωτήματα.....	15
2.3 Μεθοδολογική προσέγγιση και Ερευνητικό εργαλείο.....	15
2.4 Ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας.....	18
3. Ανάλυση-Παρουσίαση Αποτελεσμάτων.....	19
3.1 Ανάλυση Α μέρους Ερωτηματολογίου.....	19
3.2 Ανάλυση Β Μέρους Ερωτηματολογίου.....	22
3.3 Ανάλυση Γ Μέρους Ερωτηματολογίου.....	28
3.4 Προτάσεις.....	29
4. Συμπεράσματα.....	31
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	34
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	38



## Περιεχόμενα Πινάκων

Πίνακας 1: Διαμέμοντες ανά Περιφέρεια στο Πλαίσιο του Προγράμματος HELIOS.....	9
Πίνακας 2: Στοιχεία Δομών.....	19
Πίνακας 3: Προσωπικό ανά Δομή.....	19
Πίνακας 4: Πλήθος Ωφελούμενων ανά Δομή.....	21
Πίνακας 5: Σύνοψη προτάσεων ΚΕΜ.....	30



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΑΤΤΙΚΗΣ



## Εισαγωγή

Τα Κέντρα Ένταξης Μεταναστών (Κ.Ε.Μ) αποτελούν βασικές Δομές για την στήριξη και την προστασία των μεταναστών, των προσφύγων και των αιτούντων άσυλο. Οι παραπάνω ανήκουν στις ευπαθείς κοινωνικά ομάδες που επιθυμούν να ενταχθούν και να ενσωματωθούν στον κοινωνικό ιστό της χώρας υποδοχής. Η Περιφέρεια Αττικής διαθέτει μέχρι σήμερα τρία (3) Παραρτήματα Κ.Ε.Μ, τα οποία εδρεύουν σε τρεις (3) Δήμους (Δήμος Πειραιά, Δήμος Καλλιθέας & Δήμος Αθηναίων). Τα Κ.Ε.Μ συμβάλλουν σημαντικά μέσα από τις πολιτικές κοινωνικής ένταξης που ασκούν στην καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού και της περιθωριοποίησης των ανωτέρω πληθυσμών.

Πιο συγκεκριμένα, πέρα από την ανάλυση σχετικά με το σχεδιασμό και την λειτουργία των Κέντρων Ένταξης Μεταναστών (Κ.Ε.Μ), κρίθηκε απαραίτητη η επαφή με τους Συντονιστές που έχουν στελεχώσει τις συγκεκριμένες Δομές προκειμένου να αντληθούν στοιχεία αναφορικά με τον τρόπο λειτουργίας των Κ.Ε.Μ. Οι απόψεις επίσης των ανωτέρω σχετικά με τα Παραρτήματα Κ.Ε.Μ έχουν ιδιαίτερη βαρύτητα και σημασία.

Απώτερος σκοπός της συγκεκριμένης ποιοτικής έρευνας είναι να κατανοήσουμε αρχικά εις βάθος την λειτουργία των Κέντρων Ένταξης Μεταναστών (Κ.Ε.Μ). Κατ' επέκταση, θέλουμε να εξετάσουμε σε ποιο βαθμό και με ποιο τρόπο καλύπτονται τα αιτήματα και οι ανάγκες των μεταναστών, των προσφύγων και των αιτούντων άσυλο. Μέσα από την εν λόγω έρευνα διαφαίνεται, εάν οι παρεχόμενες υπηρεσίες επαρκούν και πώς συμβάλλουν οι Συντονιστές στο εκάστοτε Κ.Ε.Μ ξεχωριστά για την εκπλήρωση των ανωτέρω. Επιπλέον, μέσα από την έρευνα αυτή αναδεικνύονται οι ελλείψεις και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα Κ.Ε.Μ έως και σήμερα. Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε ήταν η ανάλυση περιεχομένου από τα πορίσματα και τα δεδομένα που προέκυψαν από την παρούσα έρευνα. Το ερευνητικό μας εργαλείο ήταν ένα πλήρως δομημένο ερωτηματολόγιο που απαρτιζόταν από τρία μέρη και περιελάμβανε ερωτήσεις ανοικτού και κλειστού τύπου. Το ερευνητικό μας δείγμα ήταν οι τρεις (3) Συντονιστές των Κ.Ε.Μ που επιλέχθηκαν λόγω του ότι αποτελούν τους κεντρικούς πυλώνες που στελεχώνουν τα Κ.Ε.Μ και λόγω του ότι γνωρίζουν και κατανοούν πληρέστερα τους μετανάστες, τους πρόσφυγες και τους αιτούντες άσυλο. Οι Συντονιστές αλληλεπιδρούν καθημερινά, προσπαθούν να ανταποκριθούν, να διεκπεραιώσουν και να καλύψουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα αιτήματα των ωφελούμενων. Οι συνεντεύξεις διεξήχθησαν διαδικτυακά λόγω της υγειονομικής πανδημικής κρίσης του COVID-19.

Η παρούσα έρευνα αποτελείται από τέσσερα (4) κεφάλαια. Στο πρώτο (1<sup>ο</sup>) κεφάλαιο παρουσιάζεται το γενικό θεωρητικό πλαίσιο της έρευνας αναφορικά με τους μετανάστες, τους

4



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



πρόσφυγες και τους αιτούντες άσυλο. Στο δεύτερο (2<sup>ο</sup>) κεφάλαιο ξετυλίγεται η μεθοδολογία της έρευνας. Στο τρίτο (3<sup>ο</sup>) κεφάλαιο έχουμε την ανάλυση και παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας, καθώς επίσης και τις προτάσεις/πιθανές λύσεις με σκοπό την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία των Κ.Ε.Μ. Το τέταρτο (4<sup>ο</sup>) κεφάλαιο περιλαμβάνει συνοπτικά τα συμπεράσματα/πορίσματα που προέκυψαν από την παρούσα έρευνα. Τέλος, παρατίθεται η σχετική βιβλιογραφία και το Παράρτημα που ουσιαστικά είναι το ερωτηματολόγιό μας.



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



## 1. Θεωρητικό Πλαίσιο

### 1.1. Εθνική Στρατηγική Κοινωνικής Ένταξης για τους Υψηλούς Τρίτων Χωρών

Η ένταξη νομίμως διαμενόντων πολιτών τρίτων χωρών στην ελληνική κοινωνία αποτελεί βασικό μέλημα και στόχο της ελληνικής πολιτείας. Η Εθνική Στρατηγική Κοινωνικής Ένταξης για τους Υψηλούς των Τρίτων Χωρών διατυπώνει άξονες και προτεραιότητες συνυφασμένες με τις διεθνείς προεκτάσεις που λαμβάνει το μεταναστευτικό ζήτημα, με κεντρικό άξονα τις ανάγκες της ελληνικής πολιτείας, της ελληνικής αγοράς και οικονομίας, τη διατήρηση της κοινωνικής συνοχής και το σεβασμό του ευρωπαϊκού πλαισίου αρχών και αξιών.

Η Ελλάδα, παρά τη δυσμενή οικονομική συγκυρία στην οποία βρίσκεται, συνιστά χώρα έντονου μεταναστευτικού ενδιαφέροντος, ενώ τα στατιστικά στοιχεία των διαμενόντων πολιτών τρίτων χωρών στην επικράτεια παραμένουν σε υψηλά επίπεδα (Σύνολο: 546.221 άτομα) Πηγή: Γενική Γραμματεία Πληθυσμού και Κοινωνικής Συνοχής, Υπουργείο Εσωτερικών, 2013.

Η χωρική εγκατάσταση των μεταναστευτικών ομάδων στη χώρα ακολουθεί το παράδειγμα άλλων ευρωπαϊκών κρατών, οι οποίες χαρακτηρίζονται από μορφές αστικής συγκέντρωσης. Υπό το πρίσμα αυτό, η μετανάστευση εμφανίζεται ως μια κατεξοχήν αστική υπόθεση καθώς η μεγάλη ζήτηση για υπηρεσίες και ανειδίκευτη εργασία προσελκύει τους μετανάστες στις πόλεις και τα αστικά κέντρα. Στην περίπτωση της Ελλάδας, σε ένα βαθμό, φαίνεται να ισχύει το ίδιο. Η περιφέρεια Αττικής αποτελεί τον τόπο εγκατάστασης για μεγάλο μέρος μεταναστευτικού πληθυσμού ενώ η μεγαλύτερη συγκέντρωση πληθυσμού παρατηρείται στον Δήμο Αθηναίων.

Η Ελληνική Δημοκρατία είναι το κράτος εκείνο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το οποίο είναι το πλέον εκτεθειμένο στις διεθνείς μεταναστευτικές ροές κυρίως λόγω της ιδιαίτερης γεωγραφικής του θέσης στο γεωπολιτικό υποσύστημα της Νοτιοανατολικής Μεσογείου, αλλά και λόγω της αδυναμίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης να συστήσει ένα επαρκές και αποτελεσματικό πλαίσιο διαχείρισης των μεταναστευτικών ροών. Αντιμέτωπη με μία σταθερή εισροή παρανόμων πολιτών τρίτων χωρών και αντιλαμβανόμενη τις αρνητικές συνέπειες της μαζικής παράνομης μετανάστευσης, η Ελληνική Δημοκρατία δείχνει να προσανατολίζεται προς την επεξεργασία και καθιέρωση ενός πιο συνεκτικού πλαισίου. Η καθιέρωση μίας συγκροτημένης μεταναστευτικής πολιτικής οφείλει να εδράζεται σε σύγχρονες, λειτουργικές αρχές, οι οποίες θα αποσκοπούν πρωτίστως στην διατήρηση της κοινωνικής συνοχής και της ασφάλειας της Ελλάδος ως κράτους υποδοχής των μεταναστευτικών ροών.

Με το Ν. 3386/2005 η ομαλή κοινωνική ένταξη των αλλοδαπών κατέστη ζητούμενο για την ελληνική Πολιτεία. Σύμφωνα με τη ρύθμιση του άρθρου 65 του εν λόγω νόμου «Η κοινωνική

ένταξη αποσκοπεί στη χορήγηση δικαιωμάτων στους πολίτες τρίτων χωρών, τα οποία διασφαλίζουν αφ' ενός την αναλογικώς ισότιμη συμμετοχή τους στην οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική ζωή της χώρας και, αφ' ετέρου, αποβλέπουν στην υποχρέωση σεβασμού των θεμελιωδών κανόνων και αξιών της ελληνικής κοινωνίας». Η εθνική πολιτική για την προώθηση της κοινωνικής ένταξης των πολιτών τρίτων χωρών, αρθρώνεται σε δύο διακριτούς αλλά συμπληρωματικούς μεταξύ τους άξονες:

- Εγγυήσεις ασφάλειας του τίτλου νόμιμης διαμονής.
- Τομεακές πολιτικές κοινωνικής ένταξης με στόχο την άρση των αποκλεισμών πρόσβασης για τους μετανάστες σε βασικά κοινωνικά αγαθά και υπηρεσίες, τα οποία είναι απαραίτητα για την ανάπτυξη της προσωπικότητάς τους και της συμμετοχής τους στην κοινωνική ζωή του τόπου.

Σε εθνικό επίπεδο υπάρχει σαφής πολιτική δέσμευση και αποφασιστικότητα για την ενσωμάτωση της ομαλής κοινωνικής ένταξης των πολιτών τρίτων χωρών ως κριτηρίου σε όλες τις δημόσιες πολιτικές με τη διερεύνηση εθνικών ή κοινοτικών κοινωνικών δράσεων άλλων Υπουργείων ή φορέων (ιδίως ΟΤΑ) με στόχο τη δημιουργία ενός συνεκτικού και ολοκληρωμένου πλαισίου για την προώθηση συνολικών σχεδίων δράσης κοινωνικής ένταξης πολιτών τρίτων χωρών σε συντονισμό με την ανάλογη κεντρική πρωτοβουλία του ΕΚΤ και την επικείμενη διαβούλευση με ΜΚΟ, οργανώσεις, τοπική αυτοδιοίκηση.

Η Εθνική Στρατηγική για την ένταξη Τρίτων Χωρών περιγράφει ενδεικτικές δράσεις ανά άξονα δράσης, ως εργαλεία στήριξης που προσφέρουν πρόσβαση στην υιοθέτηση πολιτικών για την κοινωνική ένταξη πολιτών τρίτων χωρών.

Ενδεικτικά αναφέρουμε:

- Άξονας Πληροφόρηση- Εξυπηρέτηση (δράσεις υποδοχής, ενημέρωσης, πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες, πιλοτικές εφαρμογές, εκπαίδευση δημοσίων υπαλλήλων, συμμετοχή στα δίκτυα κ.α.)
- Άξονας Εκπαίδευση-Ελληνική γλώσσα (δράσεις εκμάθησης ελληνικών, δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού κ.α.)
- Άξονας Εργασία-Απασχόληση-Κατάρτιση (δράσεις εκστρατείας προώθησης του εργοσήμου).
- Άξονας Προώθηση νόμιμης εργασίας (δράσεις τοπικών προγραμμάτων για ευάλωτες ομάδες, σύσταση Παρατηρητηρίου για θέματα εργασίας μεταναστών κ.α.)
- Άξονας Καταπολέμηση αδήλωτης εργασίας (δράσεις για αδήλωτη εργασία, μελέτη για την απασχόληση στην Ελλάδα).

- Άξονας Ανάπτυξη επιχειρηματικότητας (δράσεις προώθησης διαπολιτισμικής επιχειρηματικότητας κ.α.)
- Άξονας Κατάρτιση (δράσεις εκμάθησης Η/Υ, Κέντρα Δια Βίου Μάθησης κ.α.)
- Άξονας Υγεία (δράσεις κινητών μονάδων, ιατρική/νοσηλευτική φροντίδα, δημιουργία κινητών πολυιατρείων κ.α.)
- Άξονας Στέγαση και Ποιότητα Ζωής (δράσεις προγραμμάτων Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών κ.α.)
- Άξονας Συμμετοχή στα κοινά (δράσεις συγκέντρωσης στοιχείων ΜΚΟ κ.α.)
- Άξονας Προώθηση αρχής της ίσης μεταχείρισης (δράσεις για την καταπολέμηση των διακρίσεων και καταπολέμηση του ρατσισμού).
- Άξονας Διαπολιτισμικότητα ( Προγράμματα Πιστοποίησης Διαμεσολαβητών)
- Άξονας Διαθρησκευτικός διάλογος (δράσεις για την ελευθερία της θρησκευτικής λατρείας)

Στο σχεδιασμό και στα προγράμματα κοινωνικής ένταξης περιγράφονται άξονες και αντίστοιχες ενδεικτικές δράσεις για στοχευμένες κοινωνικές ομάδες όπως οι γυναίκες, τα παιδιά και οι νέοι/δεύτερη γενιά μεταναστών, οι ηλικιωμένοι και τα άτομα με αναπηρία.

## 1.2 Η ανθρωπογεωγραφία των Πολιτών Τρίτων Χωρών/Μεταναστών στην Περιφέρεια Αττικής

Μεταξύ των περιφερειών που προσελκύουν τους περισσότερους αιτούντες άσυλο στις χώρες άφιξης είναι και η Αττική όπου οι αιτούντες άσυλο που διαμένουν στην Περιφέρεια Αττικής ανέρχονται σε ποσοστό 0,49% (18.877 διαμένοντες και ποσοστό επί του γενικού πληθυσμού) σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία (Υπουργείο Μετανάστευσης & Ασύλου, Αύγουστος 2021).

Με βάση τα στοιχεία των Κέντρων Κοινότητας (Α' Εξαμήνου 2020), οι ωφελούμενοι που έχουν αιτηθεί υποστηρικτικές υπηρεσίες - υπήκοοι τρίτων χωρών ή/και μη δηλωμένης υπηκοότητας - ανέρχονται σε ποσοστό 36,3%.

Το μοναδικό πρόγραμμα ένταξης προσφύγων που εφαρμόζεται στην Ελλάδα είναι το HELIOS, έξι χρόνια μετά την προσφυγική κρίση του 2015. Το πρόγραμμα εφαρμόζεται τα τελευταία 2 έτη και στις 12 Περιφέρειες της χώρας. Σκοπός του προγράμματος είναι η ένταξη στην ελληνική κοινωνία των δικαιούχων διεθνούς προστασίας δια της προώθησης της αυτόνομης διαβίωσης τους, μέσω:

- της υποστήριξης της στέγασης,
- των μαθημάτων ένταξης (ελληνική γλώσσα, κοινωνικές δεξιότητες κ.ά.),



- της προώθησης στην αγορά εργασίας, μέσω συνεδρίων εργασιακής συμβουλευτικής και
- της ευαισθητοποίησης της τοπικής κοινωνίας και της προώθησης της κοινωνικής συνοχής.

Στον παρακάτω πίνακα παραθέτουμε τα στοιχεία των διαμενόντων ανά Περιφέρεια τα οποία αφορούν την υλοποίηση του προγράμματος HELIOS.

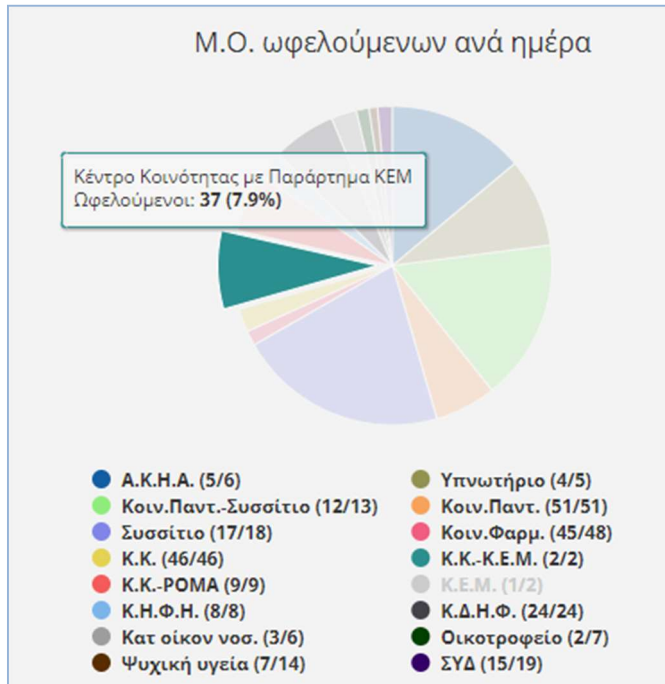
Πίνακας 1: Διαμενόντες ανά Περιφέρεια στο Πλαίσιο του Προγράμματος HELIOS

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	Αριθμός Διαμενόντων στο πλαίσιο του ΗΛΙΟΣ	Ποσοστό
Αττική	4.045	51,12%
Κεντρική Μακεδονία	1.414	17,87%
Ήπειρος	537	6,79%
Κρήτη	347	4,39%
Δυτική Ελλάδα	280	3,54%
Βόρειο Αιγαίο	272	3,44%
Στερεά Ελλάδα	224	2,83%
Θεσσαλία	220	2,78%
Νότιο Αιγαίο	196	2,48%
Δυτική Μακεδονία	171	2,16%
Ανατολική Μακεδονία και Θράκη	120	1,52%
Πελοπόννησος	86	1,09%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>7912</b>	<b>100%</b>

Πηγή: Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου

Η διεύρυνση των Κέντρων Κοινότητας με τη δημιουργία Παραρτήματος (Κ.Ε.Μ) προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες με σκοπό την υλοποίηση ενός ευρέως φάσματος δράσεων ένταξης σε τοπικό επίπεδο, με έμφαση στους τομείς απασχόλησης, εκπαίδευσης, υγείας, προστασίας και πρόνοιας, κοινωνικής ασφάλισης και διαπολιτισμικής μεσολάβησης / διερμηνείας. Από τα στοιχεία του [www.social-attica.gr](http://www.social-attica.gr) ο μέσος όρος των ωφελούμενων ανά ημέρα στο Κέντρο Κοινότητας με παράρτημα ΚΕΜ, είναι 37 άτομα.

Διάγραμμα 1: Μ.Ο. Ωφελούμενων ανά ημέρα στο ΚΚ με Παράρτημα ΚΕΜ



Πηγή: [www.social-attica.gr](http://www.social-attica.gr)

### 1.3 Κέντρα Κοινότητας (Παραρτήματα ΚΕΜ)

Τα Κέντρα Ένταξης Μεταναστών θεσμοθετήθηκαν το 2016 με το ν. 4368 ως Παραρτήματα των Κέντρων Κοινότητας, τα οποία σχεδιάστηκαν προκειμένου να αποτελέσουν δομές που προσφέρουν εξυπηρέτηση και διασύνδεση των πολιτών του εκάστοτε Δήμου με όλα τα διαθέσιμα κοινωνικά προγράμματα σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο. Τα Κέντρα Κοινότητας υπήρξαν μια πρόταση του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης με στόχο την ενίσχυση της ενεργούς συμμετοχής των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης Α' βαθμού στην εφαρμογή της κοινωνικής προστασίας σε τοπικό επίπεδο. Σύμφωνα με τον εν λόγω νόμο τα ΚΚ παρέχουν πληροφόρηση και υποστήριξη των πολιτών για την ένταξη τους σε προγράμματα πρόνοιας τοπικής και εθνικής εμβέλειας, παραπέμπουν τα σχετικά αιτήματα, συνεργάζονται με άλλες δομές και υπηρεσίες και παρέχουν υπηρεσίες για την βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και την εξασφάλιση της κοινωνικής ένταξης

10



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**  
 Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ  
 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ  
 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
 ΑΤΤΙΚΗΣ



**ΕΣΠΑ**  
**2014-2020**  
 ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

των πολιτών. Δύνανται, δηλαδή, να παρέχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής υποστήριξης για την ένταξη στην αγορά εργασίας, υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής στήριξης αλλά και υπηρεσίες ενδυνάμωσης και ενεργοποίησης των πολιτών, π.χ. προγράμματα επιμόρφωσης και δικτύωσης.

Ωφελούμενοι των ΚΚ είναι οι πολίτες που ζουν στην περιοχή παρέμβασης, ανάλογα με τις τοπικές ανάγκες και περιστάσεις, το κάθε ΚΚ δύνανται να εστιάζει σε συγκεκριμένες ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, με τη δημιουργία σχετικών Παραρτημάτων.

Τα Παραρτήματα Κέντρων Ένταξης Μεταναστών (Κ.Ε.Μ) έχουν ως στόχο την ενίσχυση της κοινωνικής ένταξης και προώθησης στην απασχόληση της συγκεκριμένης ομάδας πληθυσμού, η οποία βιώνει πολλαπλό κοινωνικό αποκλεισμό και ζει υπό συνθήκες διαβίωσης μη αποδεκτές. Το Παράρτημα (και κατ'επέκταση το Κέντρο Κοινότητας) συνδέεται με Υπηρεσίες του Δήμου, της Περιφέρειας ή ακόμα και κρατικές/κεντρικές Υπηρεσίες (όταν απαιτείται) που συμβάλλουν στην κοινωνική προστασία, την κοινωνική ένταξη και την προώθηση στην απασχόληση των ωφελούμενων. Επίσης αναπτύσσει διαδικασίες οι οποίες αποβλέπουν στην επίτευξη της συνέργειας και συμπληρωματικότητας μεταξύ συναφών δράσεων και υπηρεσιών καθώς και την δημιουργία δικτύων με φορείς οι οποίοι:

- έχουν ως αντικείμενο υπηρεσία/υπηρεσίες που σχετίζονται με θέματα που αφορούν τους μετανάστες,
- ή/και υλοποιούν δράσεις ή ενέργειες σχετικές με το αντικείμενο

Για την επίτευξη των παραπάνω, το Παράρτημα δραστηριοποιείται στην παροχή υπηρεσιών μέσω εξατομικευμένης και μακροπρόθεσμης προσέγγισης στα ωφελούμενα άτομα, αρχικά χαρτογραφώντας τα απαραίτητα βήματα για την πορεία τους προς την κοινωνική ένταξη και την απασχόληση και στη συνέχεια υποστηρίζοντας και παρακολουθώντας τη διαδικασία αυτή.

Η λειτουργία των εν λόγω Παραρτημάτων περιλαμβάνει τους εξής Άξονες:

1. Ενημέρωση, εξυπηρέτηση, συμβουλευτική στήριξη για θέματα ένταξης μεταναστών και δικτύωση
2. Συνεργασία και παραπομπή αιτημάτων σε άλλες σχετικές δομές, υπηρεσίες και φορείς (Συμβούλια Ένταξης Μεταναστών, Συλλόγους Μεταναστών/Δικαιούχων Διεθνούς Προστασίας, ΜΚΟ, Κοινωνικές Υπηρεσίες)
3. Στο πλαίσιο των ΚΕΜ θα υλοποιούνται επίσης μαθήματα και παράλληλες δράσεις, όπως παρουσιάζονται στη συνέχεια.



Για την επίτευξη όλων των παραπάνω, το Παράρτημα – και κατ' επέκταση το Κέντρο Κοινότητας – μεθοδολογικά αναπτύσσει τις υπηρεσίες που παρέχει στη βάση των παρακάτω:

Εξατομικευμένη προσέγγιση των μεταναστών και δικαιούχων διεθνούς προστασίας

Σύνδεση του Δήμου, της Περιφέρειας ή ακόμα και κρατικών/κεντρικών Υπηρεσιών (όταν απαιτείται) που συμβάλλουν στην κοινωνική ένταξη, την ενδυνάμωση και την προώθηση στην απασχόληση των ομάδων- στόχου.

Επίτευξη συνέργειας και συμπληρωματικότητας συναφών δράσεων και υπηρεσιών με δράσεις που τυχόν υλοποιούνται από τη κοινωνία των πολιτών ή και σε σχέση με άλλα χρηματοδοτικά μέσα της Ε.Ε.

Δημιουργία δικτύων με φορείς που υλοποιούν δράσεις στον τομέα της ένταξης μεταναστών και δικαιούχων διεθνούς προστασίας ή που έχουν ως αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών που σχετίζονται με την εν λόγω ομάδα στόχο, ειδικά στα πεδία της απασχόλησης και κοινωνικής ένταξης.

Αναλυτικά οι παρεχόμενες Υπηρεσίες, ανά Άξονα, είναι:

- 1. Ενημέρωση, εξυπηρέτηση, συμβουλευτική στήριξη για θέματα ένταξης μεταναστών και δικτύωση**
  - Η ενημέρωση και η παροχή κοινωνικό-ψυχολογικής στήριξης σε μετανάστες και δικαιούχους διεθνούς προστασίας και ιδιαίτερα τις ευάλωτες ομάδες αυτών (π.χ. γυναίκες, παιδιά, κλπ.).
  - Η ανάπτυξη μαθησιακής στήριξης παιδιών μεταναστών/δικαιούχων διεθνούς προστασίας προσχολικής και σχολικής ηλικίας και η ενημέρωση για δράσεις γλωσσικής κατάρτισης ενηλίκων που υλοποιούνται στην περιοχή.
  - Η ευαισθητοποίηση της τοπικής κοινωνίας και η καταπολέμηση της ξενοφοβίας, του ρατσισμού, της εμπορίας ανθρώπων, κλπ.
  - Η προαγωγή του εθελοντισμού.
  - Η στήριξη της συμμετοχής των μεταναστών/δικαιούχων διεθνούς προστασίας σε ομάδες, σε συλλόγους, σε οργανώσεις διαπολιτισμικού και διαθρησκευτικού διαλόγου, κλπ δικτύωση με άλλα Κ.Ε.Μ και υπηρεσίες/φορείς που σχετίζονται με την ένταξη των μεταναστών και δικαιούχων διεθνούς προστασίας
- 2. Συνεργασία και παραπομπή αιτημάτων σε άλλες σχετικές δομές, υπηρεσίες και φορείς (Σ.Ε.Μ., Συλλόγους Μεταναστών/Δικαιούχων Διεθνούς Προστασίας, ΜΚΟ, Κοινωνικές Υπηρεσίες).**

12



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΑΤΤΙΚΗΣ



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

- Η διάγνωση προβλημάτων και παραπομπή τους σε εξειδικευμένες δομές/ υπηρεσίες (Ξενώνες Αστέγων, Κακοποιημένων Γυναίκων, θυμάτων εμπορίας ανθρώπων, Δομές για ΑΜΕΑ και Ψυχικής Υγείας, Βρεφονηπιακοί και Παιδικοί Σταθμοί, Στοχευμένες Δράσεις για μετανάστες/ πρόσφυγες, δομές παροχής βασικών αγαθών, δομές παροχής συσσιτίων, κοινωνικά φαρμακεία, ΚΗΦΗ, δημοτικά ιατρεία κ.α.).
  - Η παραπομπή αιτημάτων και η συνεργασία για ένταξη των ομάδων στόχου σε προγράμματα εκμάθησης γλώσσας, κατάρτισης, απασχόλησης, αναγνώρισης δεξιοτήτων και τίτλων από αλλοδαπή κ.ο.κ. Η συνεργασία με την τοπική αγορά εργασίας για απόκτηση πρόσβασης μέσω συμβουλευτικής και υπηρεσιών συνοδείας (mentoring schemes).
- 3. Στο πλαίσιο των Κ.Ε.Μ μπορεί να υλοποιούνται παράλληλα δράσεις, όπως:**
- Μαθήματα ελληνικής γλώσσας και στοιχείων ελληνικής ιστορίας και ελληνικού πολιτισμού σε ενήλικες μετανάστες και δικαιούχους διεθνούς προστασίας.
  - Διαπολιτισμικές δράσεις με έμφαση τη συνύπαρξη παιδιών και νέων αλλοδαπών και γηγενών.
  - Δράσεις για την προώθηση της πρόσβασης των μεταναστών και δικαιούχων διεθνούς προστασίας στην αγορά εργασίας.



## 2. Μεθοδολογία έρευνας

### 2.1 Στόχοι και Σκοπός έρευνας

Τα Κ.Ε.Μ αποτελούν τον βασικό «πυρήνα» διευρυμένων υπηρεσιών τύπου “OneStopShop”, με εξατομικευμένη ολιστική προσέγγιση, τα οποία σε συνεργασία με την Διεύθυνση Κοινωνικών Υπηρεσιών των Ο.Τ.Α, παρέχουν υπηρεσίες, οι οποίες ανταποκρίνονται και ενισχύουν τις πολιτικές που ήδη υλοποιούνται ή προγραμματίζονται από πλευράς Υπουργείου. Σκοπός της λειτουργίας τους είναι η περαιτέρω υποστήριξη των Δήμων στην εφαρμογή Πολιτικών Κοινωνικής Προστασίας και καταπολέμησης του κοινωνικού αποκλεισμού.

Με γνώμονα την αναγκαιότητα του επικείμενου ανασχεδιασμού, ίσως και επαναπροσδιορισμού των Δομών κατά την νέα Προγραμματική Περίοδο 2021-2027, κύριος άξονας της έρευνας είναι η κατανόηση της μέχρι τώρα λειτουργίας τους και η διερεύνηση πιθανών προβλημάτων που έχουν εντοπιστεί από τους Συντονιστές των Κ.Ε.Μ. Στόχος είναι να προσδιοριστούν και να αναδειχθούν οι βασικότερες ανάγκες, να ακουστούν προτάσεις και να σχεδιαστούν πιθανές αλλαγές στο κομμάτι της παροχής των υπηρεσιών των Κ.Ε.Μ. Συγκεκριμένα, οι κύριοι στόχοι της παρούσης έρευνας είναι να:

- Αναδείξει βασικά στοιχεία λειτουργίας των Κ.Ε.Μ
- Προσδιορίσει τις πρακτικές εκείνες, οι οποίες έχουν συγκεντρώσει έως τώρα την ευρύτερη αποδοχή από τους ωφελούμενους (μετανάστες, πρόσφυγες, αιτούντες άσυλο)
- Εξετάσει σε ποιο βαθμό και με ποιο τρόπο καλύπτονται τα αιτήματα και οι ανάγκες των ωφελουμένων
- Εντοπίσει: α.) τα σημεία εκείνα, τα οποία δυσχεραίνουν την λειτουργία των Κ.Ε.Μ, β.) τα σημεία εκείνα, τα οποία χρήζουν ανασχεδιασμού και γ.) τα εμπόδια και τους περιορισμούς, τα οποία δυσκολεύουν την ένταξη και την ενσωμάτωση των ωφελουμένων
- Προσδιορίσει τυχόν νέες πρακτικές που αφορούν την υγειονομική πανδημική κρίση του COVID-19
- Προτείνει πολιτικές και στρατηγικές ενσωμάτωσης μεταναστών, προσφύγων και αιτούντων άσυλο που είναι δυνατόν να εφαρμοστούν στην ελληνική πραγματικότητα

Μέσα από τον εντοπισμό των πιθανών προβλημάτων, ελλείψεων και δυσλειτουργιών είναι η προσπάθεια αναβάθμισης και βελτίωσής τους.



## 2.2 Ερευνητικά ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα που τίθενται και στα οποία απαντάει η συγκεκριμένη έρευνα είναι τα παρακάτω:

- Επαρκούν τα Κ.Ε.Μ και είναι πλήρως και κατάλληλα στελεχωμένα;
- Ποιες είναι οι δράσεις, το έργο, τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες των Συντονιστών των Κ.Ε.Μ;
- Ποιος είναι ο τρόπος λειτουργίας και οι παρεχόμενες υπηρεσίες των Κ.Ε.Μ που βοηθάνε στην κάλυψη των αναγκών των ωφελουμένων;
- Πώς είναι η καθημερινή τριβή και ποια είναι τα προβλήματα και οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν συχνά οι Συντονιστές, όσον αφορά τα αιτήματα και την εξυπηρέτηση των ωφελουμένων;
- Ποια είναι τα προβλήματα και οι δυσλειτουργίες που ανακύπτουν μεταξύ των Κ.Ε.Μ και άλλων υπηρεσιών;
- Κατά πόσο οι υπηρεσίες των Κ.Ε.Μ σας καλύπτουν κτιριακά, χωροταξικά, από άποψη τοποθεσίας και υλικοτεχνικού εξοπλισμού;
- Υπάρχει σχεδιασμός και πλάνο για μελλοντικές δράσεις και προτάσεις, όσον αφορά τα Κ.Ε.Μ;
- Τι είδους λύσεις και αλλαγές προτείνονται, όσον αφορά τα Κ.Ε.Μ;

## 2.3 Μεθοδολογική προσέγγιση και Ερευνητικό εργαλείο

Όσον αφορά τη μεθοδολογία, χρησιμοποιούμε ανάλυση δεδομένων που προκύπτουν μέσα από τις ημιδομημένες συνεντεύξεις που διεξήχθησαν διαδικτυακά στα Κέντρα Ένταξης Μεταναστών (Κ.Ε.Μ). Το εργαλείο μας, είναι ένα δομημένο ερωτηματολόγιο με κοινές ερωτήσεις και κοινό και για τους τρεις (3) Συντονιστές των τριών (3) Κέντρων Ένταξης Μεταναστών (Κ.Ε.Μ) που εδρεύουν στο σύνολό τους στη Περιφέρεια Αττικής. Το ερωτηματολόγιο απευθύνεται στους Συντονιστές των Κ.Ε.Μ και έχει διαμορφωθεί με τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι κατανοητό και κατάλληλα προσαρμοσμένο στο επίπεδο των ερωτηθέντων-συνεντευξιαζόμενων. Εδώ, χρειάζεται να αναφέρουμε ότι επιλέξαμε οι συνεντεύξεις να διεξαχθούν με τα ανωτέρω Στελέχη των Κ.Ε.Μ, διότι αυτά αποτελούν τους βασικούς πυλώνες των Δομών αυτών.

Η συνέντευξη, μέσω της οποίας διεξήχθη η έρευνά μας, αποτελεί μία μορφή ημιδομημένης (ημικατευθυνόμενης) συζήτησης, όπως αναφέραμε και παραπάνω για τον εκάστοτε ερωτηθέντα.

15



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις ανοικτού τύπου (ελεύθερης ανάπτυξης) και κλειστού τύπου (πολλαπλής επιλογής). Ο εκάστοτε συνεντευξιαζόμενος μπορεί να εκφραστεί ελεύθερα σχετικά με τα εκάστοτε ερωτήματα, όσον αφορά τις ερωτήσεις ανοικτού τύπου (ελεύθερης ανάπτυξης). Στις ερωτήσεις κλειστού τύπου (πολλαπλής επιλογής) οι απαντήσεις είναι συγκεκριμένες και πρέπει να επιλέξει ο εκάστοτε συνεντευξιαζόμενος μία ή περισσότερες από αυτές.

Οι «ανοικτές ερωτήσεις» αφήνουν στον ερωτηθέντα πλήρη ελευθερία να εκφράσει τις προτιμήσεις, τις σκέψεις και τα συναισθήματά του. Οι «κλειστές ερωτήσεις» (πολλαπλής επιλογής) απαιτούν ένα «σημάδι», σταυρό, γράμμα, τσεκάρισμα ή κλικάρισμα (ηλεκτρονικό/googleforms) σ' έναν ορισμένο χώρο με βάση όσα θεωρούν, πιστεύουν και εκφράζουν οι Συντονιστές (ερωτηθέντες-συνεντευξιαζόμενοι). Δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα και σημασία στη συνέντευξη, διότι από αυτή απορρέουν τα πορίσματα και τα συμπεράσματα που θα ακολουθήσουν.

Χάρη στους περιορισμούς που επέβαλλαν οι συνθήκες της υγειονομικής πανδημικής κρίσης της περιόδου αυτής, το ερωτηματολόγιο στάλθηκε ηλεκτρονικά στους Συντονιστές των Δομών και η ανταπόκριση ήταν καθολική.

Οι ερευνητές, οι οποίοι διεξήγαγαν τις διαδικτυακές συνεντεύξεις ήταν τρεις (3) και μία συνέντευξη αντιστοιχούσε σε κάθε ερευνητή. Οι ερευνητές «σπρώχνουν» τον ερωτηθέντα ή σε περίπτωση που ξεφύγει, τον επαναφέρουν στο σημείο που θέλουν, ώστε να εκμαιεύσουν τις απαραίτητες για εκείνους πληροφορίες. Στόχος είναι να αντλήσουν συγκεκριμένα στοιχεία και ακόμη και ο τρόπος με τον οποίο οι ερευνητές διεξάγουν τη συνέντευξη παίζει καθοριστικό ρόλο.

Τα ερωτήματα που περιλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιό μας είναι απλά και στοχευμένα και σκοπός μας ήταν να μην κουράσουμε τους ερωτηθέντες-συνεντευξιαζόμενους και να τους κάνουμε να αισθανθούν άνετα και οικεία. Στο σύνολό του το ερωτηματολόγιο απαρτίζεται και από ερωτήσεις κλειστού τύπου (πολλαπλής επιλογής), αλλά και ανοικτού τύπου (ελεύθερης ανάπτυξης).

Ένα σημαντικό μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει ερωτήσεις που μετράνε το βαθμό ικανοποίησης των ερωτηθέντων (καθόλου, λίγο, αρκετά, πολύ, δε ξέρω/δεν απαντώ). Σε άλλες ερωτήσεις παρατηρούμε πίνακες με πιθανές απαντήσεις, όπου οι συνεντευξιαζόμενοι καλούνται να επιλέξουν και να σημειώσουν τη σωστή ή τις σωστές απαντήσεις αντίστοιχα. Άλλες ερωτήσεις πάλι, είναι εντελώς ελεύθερες και ανοικτές και οι συνεντευξιαζόμενοι καλούνται να εκθέσουν τις απόψεις και τις σκέψεις τους.



Όσον αφορά την επεξεργασία και αποκωδικοποίηση των στοιχείων των ερωτηματολογίων, οι ερευνητές προσπαθούν μέσα από τις απαντήσεις των συνεντευξιαζόμενων να βγάλουν κάποια πορίσματα ως προς τα συναισθήματα και την συμπεριφορά των Συντονιστών σε σχέση με τους ωφελούμενους που εξυπηρετούν. Φυσικά, σε κάθε περίπτωση δεν είναι δυνατό να εξωτερικευθούν και να αποσαφηνιστούν πλήρως τα παραπάνω. Οι ερευνητές, έχουν προκαθορίσει και διατυπώσει τις ερωτήσεις, οι οποίες υπαγορεύονται από συγκεκριμένους σκοπούς, αλλά όχι επακριβώς (ερευνητική συνέντευξη). Δηλαδή με το τρόπο αυτό, υπάρχουν και μεν οι ερωτήσεις μας που λειτουργούν ως κατευθυντήριοι άξονες, αλλά ταυτόχρονα δίνεται το περιθώριο, το κίνητρο, το ερέθισμα και η δυνατότητα στον συνεντευξιαζόμενο να εκφράσει τις σκέψεις του, τις απόψεις του και τα συναισθήματά του πιο ελεύθερα.

Μέσα από την αποκωδικοποίηση των ερωτήσεων θα μπορέσουμε να κατανοήσουμε τα Κέντρα Ένταξης Μεταναστών (Κ.Ε.Μ) και να αποτυπώσουμε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο την κατάστασή τους. Η έρευνα αυτή θα συμβάλλει, ώστε να κατανοήσουμε επιπλέον, το έργο των Κ.Ε.Μ, καθώς επίσης και τις αρμοδιότητες, το ρόλο και το έργο των Συντονιστών. Οι μετανάστες, οι πρόσφυγες και οι αιτούντες άσυλο, αποτελούν ένα σημαντικό κομμάτι της κοινωνίας μας. Επομένως, τα πορίσματα και τα δεδομένα που «θα αναδυθούν» αποτελούν σημαντικό εργαλείο για περαιτέρω έρευνα και ανάλυση.

Η εν λόγω έρευνα είναι κατά κύριο λόγο ποιοτική, αλλά και ποσοτική, μιας και κάποια ερωτήματα ζητούν και «μετρούν το πόσο» (βαθμοί ικανοποίησης Συντονιστών αναφορικά με δράσεις, έργο κοκ.). Για τα αποτελέσματά μας, χρησιμοποιούμε λεπτομερέστατη ανάλυση που διαφαίνεται μέσα από κείμενο και πίνακες ανά Κέντρο Ένταξης Μεταναστών (Κ.Ε.Μ) και Δήμο. Τα Κέντρα Ένταξης Μεταναστών (Κ.Ε.Μ) που λαμβάνουν μέρος στην εν λόγω έρευνα είναι στο σύνολό τους τρία (3). Αυτά υπάρχουν σε τρεις Δήμους της Περιφέρειας Αττικής μέχρι στιγμής και είναι τα παρακάτω:

- Κέντρο Ένταξης Μεταναστών Δήμου Πειραιά
- Κέντρο Ένταξης Μεταναστών Δήμου Καλλιθέας
- Κέντρο Ένταξης Μεταναστών Δήμου Αθηναίων

Μέσα από τα τρία (3) μέρη του ερωτηματολογίου (Α, Β, Γ Μέρος) με τις αντίστοιχες ερωτήσεις θα μπορέσουμε να κατανοήσουμε πληρέστερα το έργο και τις ανάγκες των Στελεχών των Κέντρων Ένταξης Μεταναστών (Κ.Ε.Μ). Επιπρόσθετα, θα καταφέρουμε να γνωρίσουμε καλύτερα τις πρακτικές, τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τον τρόπο λειτουργίας των Κέντρων Ένταξης Μεταναστών (Κ.Ε.Μ). Ακόμη, θα δούμε πώς αναδεικνύεται ο ρόλος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, τι είδους κοινωνική πολιτική εφαρμόζει και με ποιο τρόπο συμβάλλει στην ένταξη, ενσωμάτωση

και συμπερίληψη των προσφύγων, των μεταναστών και των αιτούντων άσυλο (Προοίμιο ερωτηματολογίου).

## 2.4 Ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας

Με βάση τον κύριο σκοπό του ερευνητή να κινητοποιήσει τον ερωτώμενο να μιλήσει ανοιχτά για κάποιο ζήτημα που γνωρίζει ή έχει άποψη, να το διατυπώσει όσο το δυνατόν ευκρινέστερα και να εμβαθύνει κατά το δοκούν, το πρώτο μέλημα για την διεξαγωγή επιτυχών συνεντεύξεων είναι η διασφάλιση κλίματος εμπιστοσύνης. Το τελευταίο αποτέλεσε προτεραιότητα των ερευνητών, επεξηγώντας από την πρώτη στιγμή, με σαφήνεια και με όλες τις απαραίτητες διευκρινίσεις, τον σκοπό της συγκεκριμένης έρευνας, καθώς και τα βήματα που θα ακολουθήσουν μέχρι την περάτωση της διαδικασίας.

Η εμπιστευτικότητα και η ανωνυμία των συμμετεχόντων παίζουν καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη σταθερών σχέσεων ανάμεσα στον ερευνητή και τον ερωτώμενο και θα πρέπει να είναι αμφίδρομα. Ο ερευνητής οφείλει να δείχνει εντιμότητα και εμπιστευτικότητα απέναντι στον ερωτώμενο καθ' όλη την διάρκεια της συνέντευξης. Για να προσθέσουμε, πρέπει να τηρούνται ζητήματα δεοντολογίας, τα οποία επιτάσσουν να ανακοινώνεται ο σκοπός και οι συνεντεύξεις πρέπει να διεξάγονται και να υπακούουν πάντα σε συγκεκριμένους κανόνες ηθικής και δεοντολογίας.

Από την αρχή ενημερώθηκαν οι συνεντευξιζόμενοι για το πώς θα χρησιμοποιηθούν οι πληροφορίες που θα δώσουν και ότι τα προσωπικά τους δεδομένα δεν θα διοχετευτούν σε τρίτους. Στους ερωτηθέντες έγιναν γνωστά και τα οφέλη της έρευνας.



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



### 3. Ανάλυση-Παρουσίαση Αποτελεσμάτων

Ακολουθεί σύνοψη ευρημάτων της έρευνας των ΚΕΜ που δραστηριοποιούνται στην Περιφέρεια Αττικής και παρουσίαση πινάκων.

#### 3.1 Ανάλυση Α μέρους Ερωτηματολογίου

##### A1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΟΜΩΝ

Πίνακας 2:Στοιχεία Δομών

Δομή (ονομασία)	Δικαιούχος	Δήμος
ΔΙΕΥΡΥΜΕΝΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ-ΚΕΝΤΡΟ ΈΝΤΑΞΗΣ ΜΕΤΑΝΑΣΤΩΝ ΠΕΙΡΑΙΑ		ΠΕΙΡΑΙΑ
Κ.Ε.Μ ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ	ΔΗΜΟΣ ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ	ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ
1 <sup>ο</sup> & 2 <sup>ο</sup> ΚΕΝΤΡΟ ΈΝΤΑΞΗΣ ΜΕΤΑΝΑΣΤΩΝ		ΑΘΗΝΑΙΩΝ

##### A2. ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΚΑΙ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ ΔΟΜΩΝ

**A2.1 Αναφέρατε το προσωπικό της Δομής, τις ειδικότητες τους και τη σχέση εργασίας με τη Δομή (πλήρους ή μερικής απασχόλησης, σύμβαση έργου κ.οκ).**

Πίνακας 3:Προσωπικό ανά Δομή

Παράρτημα ΚΕΜ	Ειδικότητα	Αριθμός στελεχών	Σχέση εργασίας
Κέντρο Ένταξης Μεταναστών Δήμου Πειραιά	Πολιτισμικός Διαμεσολαβητής	1	Ε.Ε.Τ.Α.Α
	Κοινωνικός Λειτουργός	1	Ι.Δ.Ο.Χ
	Φιλολόγος	2	Σ.Μ.Ε

19



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



<b>Κέντρο Ένταξης Μεταναστών Δήμου Καλλιθέας</b>	Πολιτισμικός Διαμεσολαβητής	2	Πλήρους Απασχόλησης
	Κοινωνικός Λειτουργός	1	Πλήρους Απασχόλησης
	Νομικός	1	Μερικής Απασχόλησης
<b>Κέντρο Ένταξης Μεταναστών Δήμου Αθηναίων</b>	Πολιτισμικός Διαμεσολαβητής	1	Ι.Δ.Ο.Χ
	Κοινωνικός Λειτουργός	2	Ι.Δ.Ο.Χ
	Νομικός	2	Ι.Δ.Ο.Χ
	Ψυχολόγος	1	Ι.Δ.Ο.Χ
	Φιλολόγος (Ελληνικά 2, Αγγλικά 1)	3	Σ.Μ.Ε
	Θεατρολόγος	1	Σ.Μ.Ε
	Επαγγελματικός Σύμβουλος	2	Ι.Δ.Ο.Χ, Σ.Μ.Ε
	Άλλο: Κοινωνιολόγος, Καθηγήτρια Πληροφορικής, Υπεύθυνη Δημοσιότητας	3	Ι.Δ.Ο.Χ, Σ.Μ.Ε, Σ.Μ.Ε



## A2.2 Πόσοι ωφελούμενοι (ΜΟΝΑΔΙΚΟΙ) έχουν εξυπηρετηθεί έως σήμερα;

Πίνακας 4: Πλήθος Ωφελούμενων ανά Δομή

	Αριθμός μοναδικών ωφελούμενων που έχουν εξυπηρετηθεί έως σήμερα	2.549
Κέντρο Ένταξης Μεταναστών Δήμου Πειραιά	Ημερήσια Επισκεψιμότητα (αριθμός ωφελουμένων)	8-10 κατά μέσο όρο με κανονική ροή (όχι σε περιόδους με lockdown)
Κέντρο Ένταξης Μεταναστών Δήμου Καλλιθέας	Ημερήσια Επισκεψιμότητα (αριθμός ωφελουμένων)	20-25 άτομα
Κέντρο Ένταξης Μεταναστών Δήμου Αθηναίων	Ημερήσια Επισκεψιμότητα (αριθμός ωφελουμένων)	93.014 (2019-2020)



### 3.2 Ανάλυση Β Μέρους Ερωτηματολογίου

#### **B1. Είστε ικανοποιημένος/η από τις ειδικότητες που στελεχώνουν το ΚΕΜ;**

Η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού διαφόρων ειδικοτήτων κατέστη ιδιαίτερα αισθητή καθώς τα στελέχη και των τριών δομών δήλωσαν λιγότερο ικανοποιημένα. Μια αναφορά που έγινε σχεδόν από το σύνολο σε σχέση με την επάρκεια του προσωπικού είναι να προστεθεί στο εργατικό δυναμικό ψυχολόγος, διοικητικό προσωπικό και λογιστής. Ο αυξημένος όγκος εργασίας, η εξυπηρέτηση των ωφελούμενων για τα προνοιακά επιδόματα, η τήρηση των απαραίτητων αρχείων και η ολοένα μεγαλύτερη απαίτηση φοροτεχνικών πληροφοριών αποτελούν τους κυριότερους λόγους της επιπλέον επιφόρτισης των αρμοδιοτήτων άρα και της άμεσης ανάγκης νέων προσλήψεων.

Στη πιθανή μελλοντική αναμόρφωση των Κ.Ε.Μ ως απαραίτητη επίσης αναφέρθηκε και η μετατροπή των συμβάσεων μερικής απασχόλησης σε συμβάσεις πλήρους ωραρίου (8ωρο) π.χ. οι συμβάσεις των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών.

*«...Απαραίτητη η πρόσληψη ψυχολόγου και ενός επιπλέον κοινωνικού λειτουργού πλήρους απασχόλησης (8ωρο) ...» ΚΕΜ Πειραιά.*

*«...Απαραίτητη η πρόσληψη ενός λογιστή, μιας και τα περισσότερα ζητήματα που διεκπεραιώνονται στα Κ.Ε.Μ, έχουν να κάνουν με επιδόματα. Επιπρόσθετα, πιστεύει ότι καλό θα ήταν να υποστηρίζονται οι δικαιούχοι και να εξυπηρετούνται και σε άλλα ζητήματα βασικά, όπως λ.χ. οι φορολογικές δηλώσεις...» ΚΕΜ Δ. Αθηναίων.*

*«...Μετατροπή συμβάσεων μερικής απασχόλησης σε συμβάσεις πλήρους απασχόλησης (8ωρες). Για παράδειγμα, οι Πολιτισμικοί Διαμεσολαβητές έχουν προσληφθεί με σύμβαση μερικής απασχόλησης...» ΚΕΜ Δ. Αθηναίων.*

#### **B2. Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των παραρτημάτων ΚΕΜ;**

Η ύπαρξη των Κ.Ε.Μ ως κομβικές δομές της τοπικής αυτοδιοίκησης καλούνται να αποτελέσουν τοπικά σημεία αναφοράς για μεταναστευτικούς πληθυσμούς. Σε συνδυασμό με την ολοένα αυξανόμενη εισροή αυτών, τα 2/3 των ερωτηθέντων θεωρούν ότι η ίδρυση νέων παραρτημάτων, ειδικότερα σε περιοχές με ιδιαίτερη κινητικότητα όπως Κυψέλη, Γαλάτσι, Πέραμα κ.α., είναι ιδιάζουσας σημασίας. Παρομοίως τονίζεται η δημιουργία εξειδικευμένων υπηρεσιών η οποία θα βοηθήσει στην απρόσκοπτη λειτουργία τους.

22



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



«...Ίδρυση ενός επιπλέον Κ.Ε.Μ στελεχωμένου με όλες τις απαραίτητες ειδικότητες, εξαιτίας του μεγάλου αριθμού ωφελούμενων που εξυπηρετούνται...» ΚΕΜ Δ. Αθηναίων.

«...Δημιουργία εξειδικευμένων υπηρεσιών, μιας και οι μετανάστες και οι πρόσφυγες έχουν αυξηθεί ...» ΚΕΜ Δ. Αθηναίων.

«...Ίδρυση Παραρτημάτων Κ.Ε.Μ και σε άλλες περιοχές, όπως είναι το Κερατσίνι, το Πέραμα, η Κυψέλη, το Γαλάτσι και ίσως και αλλού...» ΚΕΜ Δ. Πειραιά.

### **B3. Έχουν ενεργοποιηθεί οι δράσεις Πολιτισμικής Διαμεσολάβησης από την ΕΑΔΑ;**

Το πλαίσιο που διέπει τα Κ.Ε.Μ δυσχεραίνει τις προσλήψεις Πολιτισμικών Διαμεσολαβητών, καθώς οι προϋποθέσεις είναι συγκεκριμένες (π.χ. επάρκεια αραβικής γλώσσας, ελληνική ιθαγένεια κ.α.). Οι ελλείψεις από άτομα που γνωρίζουν διαφορετικές διαλέκτους αποτέλεσαν αντικείμενο αναφοράς ως προς την δυσκολία εύρεσης του κατάλληλου προσωπικού, που εντοπίζεται κυρίως στις πολύπλοκες χρονοβόρες και απαιτητικές προϋποθέσεις πρόσληψης. Αξίζει να σημειωθεί ότι και στα τρία (3) Κ.Ε.Μ υπάρχουν Πολιτισμικοί Διαμεσολαβητές, κρίνεται απαραίτητη η στελέχωση με επιπλέον Διαμεσολαβητές, μιας και βοηθάνε στην επικοινωνία και την συνεννόηση μεταξύ Στελεχών και ωφελούμενων. Εκτός από τα αραβικά, απαιτούνται και επιπλέον γλώσσες/διάλεκτοι. Για παράδειγμα, στο Κ.Ε.Μ του Δήμου Αθηναίων, υπάρχει άτομο που μιλάει Ουρντού.

«...Απαιτούνται κάποιες προϋποθέσεις για να οριστεί κάποιος ως Πολιτισμικός Διαμεσολαβητής, όπως π.χ. πιστοποιητικό επάρκειας ξένης γλώσσας, πιστοποιητικό επάρκειας αραβικής γλώσσας, ελληνική ιθαγένεια κοκ. ...» ΚΕΜ Δ. Αθηναίων.

«...Υπάρχει μεγάλη ανάγκη για άλλες γλώσσες και διαλέκτους. Για παράδειγμα, στο συγκεκριμένο Κ.Ε.Μ υπάρχει ένα άτομο, το οποίο μιλάει Ουρντού...» ΚΕΜ Δ. Αθηναίων.

### **B4. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες ανά άξονα προσφέρονται για την κάλυψη**

Σύμφωνα με τον οδηγό εφαρμογής των Κ.Ε.Μ εκ πρώτης διαπιστώνουμε μια ευρεία ποικιλία υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων που αφορούν την ενημέρωση, συμβουλευτική και εξυπηρέτηση σε νομικά ζητήματα, καθώς και την διασύνδεση με προγράμματα και υπηρεσίες κοινωνικής ένταξης που υλοποιούν τα ίδια τα Κ.Ε.Μ, ο Δήμος και άλλοι φορείς (μαθήματα ελληνικών, διαπολιτισμικές δράσεις προώθηση στη πρόσβαση αγοράς εργασίας). Ωστόσο αυτό που παρατηρείται είναι ότι υπάρχουν αρκετές διαφοροποιήσεις μεταξύ των παραρτημάτων. Το εύρος των υπηρεσιών που δύναται να παρέχει η κάθε δομή είναι αλληλένδετο με την στελέχωση του από το αντίστοιχο

προσωπικό. Στόχος σε κάθε περίπτωση είναι η ένταξη, η ενσωμάτωση και η συμπερίληψη των προσφύγων, των μεταναστών και των αιτούντων άσυλο στον κοινωνικό ιστό της χώρας. Στην πλειονότητα τους τα Κ.Ε.Μ καλύπτουν τις περισσότερες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, όπως αυτές καθορίζονται από τον οδηγό εφαρμογής των Κ.Ε.Μ και πιο συγκεκριμένα ανά άξονα παρέχονται :

**Άξονας 1 : Ενημέρωση, εξυπηρέτηση, συμβουλευτική στήριξη για θέματα ένταξης και δικτύωσης μεταναστών**

- Ενημέρωση και ψυχοκοινωνική υποστήριξη
- Ανάπτυξη μαθησιακής στήριξης παιδιών προσχολικής και σχολικής ηλικίας και ενημέρωση δράσεων γλωσσικής κατάρτισης ενηλίκων

**Άξονας 2 : Συνεργασία και παραπομπή αιτημάτων σε άλλες σχετικές Δομές και Φορείς (Σ.Ε.Μ, Μ.Κ.Ο, Κοινωνικές Υπηρεσίες)**

- Διάγνωση προβλημάτων και παραπομπή σε εξειδικευμένες δομές/ υπηρεσίες (ξενώνες αστέγων κακοποιημένων γυναικών, δημοτικά ιατρεία, σχολεία, δομές ΑΜΕΑ)
- Πληροφόρηση για νομικά ζητήματα που τους αφορούν και σχετίζονται με τη νόμιμη διαμονή τους
- Ένταξη των ομάδων-στόχου σε προγράμματα εκμάθησης ελληνικής γλώσσας, κατάρτισης, απασχόλησης, αναγνώριση δεξιοτήτων και τίτλων, συνεργασία με την τοπική αγορά εργασίας

**Άξονας 3 : Παράλληλες Δράσεις-Δράσεις για την αναγνώριση Κοινωνικής Ένταξης**

- Μαθήματα ελληνικής γλώσσας και στοιχείων ελληνικού πολιτισμού
- Διαπολιτισμικές δράσεις με έμφαση την συνύπαρξη παιδιών και νέων αλλοδαπών και γηγενών
- Δράσεις για την προώθηση της πρόσβασης των μεταναστών και δικαιούχων διεθνής προστασίας στην αγορά εργασίας

**B5. Προσδιορίστε ποιες από τις ανωτέρω παρεχόμενες υπηρεσίες συγκεντρώνουν την ευρύτερη αποδοχή από ωφελούμενους;**

Στη πλειονότητα των Κ.Ε.Μ οι υπηρεσίες οι οποίες έχουν τη μεγαλύτερη απήχηση από τους ωφελούμενους είναι η ψυχοκοινωνική υποστήριξη, η νομική και εργασιακή συμβουλευτική και η εκμάθηση ελληνικής γλώσσας, οι δράσεις αυτές αντιστοιχούν περίπου στο 10% των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το υπόλοιπο 90% αποδοχής καταλαμβάνουν οι υπηρεσίες επιδοματικής πολιτικής.

24



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΑΤΤΙΚΗΣ



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη



Πιο συγκεκριμένα οι άξονες 2 και 3 με τις υπηρεσίες που παρέχουν στους ωφελούμενους, συγκέντρωσαν την μεγαλύτερη αποδοχή από τους ίδιους. Οι ωφελούμενοι δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα στα διάφορα επιδόματα (ελάχιστο εγγυημένο εισόδημα, επίδομα ενοικίου, ΚΕΑ, προνοιακά, ανασφάλιστων, υπερήλικων κ.α). Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρατηρείται για τα μαθήματα ελληνικής γλώσσας, καθώς επίσης και για νομική και εργασιακή συμβουλευτική (προγράμματα Ο.Α.Ε.Δ, κάρτα ανεργίας, προκηρύξεις κοκ). Οι ωφελούμενοι γενικότερα θέλουν να ενημερώνονται, να πληροφορούνται και να λύνουν με την βοήθεια των Στελεχών των Κ.Ε.Μ τα θέματα που τους απασχολούν.

«...Μαθήματα ελληνικής γλώσσας. Νομική & εργασιακή συμβουλευτική. Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα (Κ.Ε.Α). Επιδότηση ενοικίου . Ελληνική Ιθαγένεια ...» KEM Δ. Καλλιθέας.

«...Πληροφόρηση για διάφορα νομικά ζητήματα που τους αφορούν και σχετίζονται με τη νόμιμη διαμονή τους. Ένταξη των ομάδων στόχου σε προγράμματα εκμάθησης ελληνικής γλώσσας και κατάρτισης.....» KEM Δ. Αθηναίων.

«.....Εξυπηρέτηση για χορήγηση επιδόματος Κ.Ε.Α. Δράσεις για την προώθηση της πρόσβασης των μεταναστών και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας στην αγορά εργασίας.....» KEM Δ. Αθηναίων.

«...Αιτήσεις για επιδόματα (προνοιακά, ανασφάλιστων, υπερήλικων κοκ.). Ελληνική Ιθαγένεια.. Ενημέρωση για προγράμματα του Ο.Α.Ε.Δ, κάρτα ανεργίας κ.α.» KEM Δ. Πειραιά.

#### **B6. Είστε ικανοποιημένος/η με την διαδικασία εξυπηρέτησης των ωφελούμενων; (π.χ. αδυναμία συνεννόησης, περιοδική υπερφόρτωση υπηρεσιών, μεγάλος αριθμός ωφελούμενων);**

Μέσω της μελέτης και της ανάλυσης των ευρημάτων, αναφορικά με την ικανοποίηση των στελεχών κατά την διαδικασία εξυπηρέτησής των ωφελούμενων, αν και η πλειοψηφία δείχνει ικανοποιημένη, διαπιστώνεται ότι και στα 3 παραρτήματα μια ομάδα παραγόντων που προκαλούν δυσλειτουργίες αναφέρεται στην επικοινωνία. Δηλαδή από το κατά πόσο η πληροφορία φτάνει στους μετανάστες και όταν φτάσει αν είναι διατυπωμένη με τρόπο που να μπορούν να την κατανοήσουν. Έτσι λοιπόν προκύπτει πως η γλώσσα και η ελλιπής πληροφόρηση, αποτελούν τις σημαντικότερες παραμέτρους που θα μπορούσαμε να χαρακτηρίσουμε ως επικοινωνιακό έλλειμμα. Το θέμα αυτό συνδέεται άμεσα όπως ήδη αναφέρθηκε με την πρόσληψη Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών.

Επιπροσθέτως, παρατηρείται περιοδική υπερφόρτωση των υπηρεσιών καθώς μεγάλος αριθμός των αδειών διαμονής λήγουν την ίδια χρονική περίοδο, με αποτέλεσμα οι ενδιαφερόμενοι να

25



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΑΤΤΙΚΗΣ



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

συρρέουν μαζικά προκειμένου να υποβάλουν αιτήσεις ανανέωσης. Αυτό, εκτός από τη μεγάλη αύξηση στον αριθμό των ωφελούμενων που εξυπηρετούνται καθημερινά, η οποία δεν αντιστοιχεί με αυτό των υπαλλήλων, σε συνδυασμό με το διαθέσιμο λιγοστό χρόνο, έχει ως συνέπεια την αδυναμία του προσωπικού να ανταπεξέλθει και συνεπακόλουθα να οδηγείται σε επαναλαμβανόμενη σωματική και ψυχική εξουθένωση.

«...Προσωπικό με συμβάσεις ορισμένου χρόνου ή μερικής απασχόλησης. Έλλειψη κινήτρων Στελεχών για εργασία και αποδοτικότητα. Υπερφόρτωση υπηρεσιών. Δυσκολία επικοινωνίας, συνεννόησης και εξυπηρέτησης. Εργασιακός φόρτος υπαλλήλων και επαγγελματική εξουθένωση (burnout). Έντονη σωματική και ψυχική κόπωση Στελεχών...» ΚΕΜ Δ. Αθηναίων.

«...Πολλή γραφειοκρατία. Πολλά δικαιολογητικά. Μεγάλη δυσαρέσκεια ωφελούμενων. Μεγάλη ροή ωφελούμενων ειδικότερα σε συγκεκριμένες περιόδους...» ΚΕΜ Δ. Πειραιά.

### **B7. Ποιες είναι οι δυσκολίες που προκύπτουν από την λειτουργία του Κέντρου και τις παρεχόμενες υπηρεσίες; (π.χ. γραφειοκρατία, αδυναμία διασύνδεσης με άλλες υπηρεσίες, μηχανοργάνωση)**

Τα στελέχη των Δομών κλήθηκαν να εντοπίσουν δυσκολίες και ελλείψεις που διαπιστώνονται. Τα ευρήματα που προκύπτουν αφορούν την απαίτηση σύγχρονης μηχανοργάνωσης. Ειδικότερα, η απουσία ενός ενιαίου πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης των μεταναστών και η διάσπαση του σε επιμέρους συστήματα, οδηγεί στην απομάκρυνση των δίαυλων επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών και των στελεχών.

Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε επίσης στην απουσία διαρκής εξειδίκευσης και επαρκούς επιμόρφωσης των ίδιων των στελεχών.

«...Καλύτερη διασύνδεση με υπηρεσίες και φορείς (Δήμοι, Υπουργείο Εσωτερικών) Σύγχρονη μηχανοργάνωση. Χρονοβόρες διαδικασίες. Επιμόρφωση ...» ΚΕΜ Δ. Πειραιά.

«...Καλύτερη διασύνδεση με υπηρεσίες και φορείς (ΟΠΕΚΑ, ΚΕ.ΠΑ κοκ). Καλύτερη επικοινωνία, όσον αφορά την επίλυση ζητημάτων (π.χ. αναπηρικά επιδόματα). Μη λειτουργικές και δύσχρηστες πλατφόρμες καταχώρισης δεδομένων (επιδόματα, στατιστικά επιδομάτων κοκ). Λιγοστός χρόνος, ανάγκη εξοικονόμησης χρόνου για περαιτέρω εξυπηρέτηση, ενημέρωση, πληροφόρηση κοκ. Δυνατότητα να εξυπηρετούνται οι ωφελούμενοι από το σπίτι τους...» ΚΕΜ Δ. Αθηναίων.

«...Λιγιστός χρόνος, ανάγκη εξοικονόμησης χρόνου για περαιτέρω εξυπηρέτηση, ενημέρωση, πληροφόρηση κοκ. Ενημέρωση, διασύνδεση ανάμεσα στις πλατφόρμες, με σκοπό την πιο εύκολη, άμεση και απλή καταχώρηση στοιχείων...» ΚΕΜ Δ. Καλλιθέας.

**B8. Είστε ικανοποιημένος/η με τους χώρους που στεγάζουν τις υπηρεσίες των Δήμων, τον υλικοτεχνικό εξοπλισμό και την τοποθεσία του κέντρου;**

Η πλειοψηφία των Κ.Ε.Μ είναι ικανοποιημένη από τους χώρους που στεγάζουν τις υπηρεσίες, τον υλικοτεχνικό εξοπλισμό και την τοποθεσία του κέντρου. Ωστόσο, το Κ.Ε.Μ Αθηνών το οποίο δέχεται πενταπλάσια προσέλευση ωφελούμενων από τα άλλα της Περιφέρειας Αττικής εκφράζει δυσαρέσκεια σχετικά με τους χώρους και τον εξοπλισμό.

«...Αρκετά μικρός χώρος για τους εργαζόμενους και τους ωφελούμενους. Χρειάζεται επιπλέον χώρος για συνεδρίες και για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των ωφελούμενων. Απαιτούνται σύγχρονα μέσα, όσον αφορά τον υλικοτεχνικό εξοπλισμό...» ΚΕΜ Δ. Αθηναίων.

**B9. Σύμφωνα με τις παραπάνω απαντήσεις πόσο ευέλικτη θεωρείτε την δομή. Υπάρχουν εναλλακτικοί τρόποι παρέμβασης για την επίλυση των προβλημάτων;**

Μολονότι, όλα τα στελέχη εξέφρασαν σημαντική ικανοποίηση στον τρόπο που παρέχουν τις υπηρεσίες τους προς τα μέλη των μεταναστευτικών ομάδων και τον θεωρούν αρκετά ευέλικτο και επινοητικό, από την άλλη μεριά, υπάρχει μια διάχυτη αναγνώριση ότι αυτό αφορά μέχρι το σημείο που τελειώνουν οι αρμοδιότητες τους. Η λειτουργία αυτή θα μπορούσε να είναι σε αρκετά υψηλότερα επίπεδα αν ομαλοποιούνταν πολλά από τα προβλήματα που έχουν αναφερθεί.

«...Σε γενικές γραμμές επιλύονται τα προβλήματα όμως λόγω θεσμικού πλαισίου δεν υπάρχει δυνατότητα και περιθώριο για μεγάλη ευελιξία...» ΚΕΜ Δ. Πειραιά.

«...Εξυπηρέτηση και κάλυψη των αιτημάτων των ωφελούμενων με το καλύτερο δυνατό τρόπο. Τα πράγματα θα ήταν καλύτερα αν υπήρχε μια διακριτή δομή στις αρμοδιότητες...» ΚΕΜ Δ. Αθηναίων.

«...Απαιτείται επαρκές προσωπικό και πλήρης στελέχωση των Κ.Ε.Μ. Ανάγκη για πιο ποιοτική δουλειά. Λιγιστός χρόνος, ανάγκη εξοικονόμησης χρόνου για περαιτέρω εξυπηρέτηση, ενημέρωση ...» ΚΕΜ Δ. Καλλιθέας.

### 3.3 Ανάλυση Γ Μέρους Ερωτηματολογίου

#### Γ1. Είναι αποτελεσματικές οι δράσεις των Κ.Ε.Μ σε σχέση με την επίτευξη του βασικού στόχου τους; Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένοι;

Αναμφίβολα ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης ως προς την υποδοχή, την ένταξη, την αποφυγή του κοινοτισμού και των γκέτο είναι αποφασιστικός. Επίσης γενική παραδοχή είναι ότι η ομαλή κοινωνική ένταξη των μεταναστών στο τόπο που κατοικούν και εργάζονται μπορεί να επιφέρει πολλαπλά και αμφίδρομα θετικά αποτελέσματα τόσο για τους ίδιους όσο και για την τοπική κοινωνία υποδοχής.

Ωστόσο, για να είναι η ένταξη επιτυχής η τοπική κοινωνία/τοπική διοίκηση θα πρέπει να δημιουργεί στους μεταναστευτικούς πληθυσμούς ευκαιρίες πλήρους συμμετοχής σε αυτήν. Παρότι οι εμπλεκόμενοι στη συζήτηση διατηρούν μια ικανοποιητική άποψη σε σχέση με την προσφορά της εργασίας τους, πιο ειδικά εκτιμούν ότι οι δράσεις πολλές φορές είναι αποσπασματικές, κινούνται σε στενά πλαίσια και δεν ανταποκρίνονται στις αυξημένες ανάγκες και ιδιαιτερότητες των ωφελούμενων. Κατά την άποψη τους, η παρέμβαση απαιτείται και οφείλει να είναι άμεσα λειτουργική χωρίς χρονοβόρες διαδικασίες και με σαφή κοινωνικό ενταξιακό προσανατολισμό. Επίσης θεωρούν ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να οργανώνονται γύρω από το άτομο με τη παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών για την προστασία του από καταστάσεις αποκλεισμού.

*«...Η Συντονίστρια είναι αρκετά ικανοποιημένη από τις δράσεις του Κ.Ε.Μ. Αποτελεσματικές δράσεις σε σχέση με τις υπάρχουσες δυσκολίες. Βέβαια υπάρχει πάντα και η δυνατότητα βελτίωσης. Εξατομίκευση υπηρεσιών. Περισσότερες ίσες ευκαιρίες. Επίλυση ζητημάτων που έχουν τεθεί...» ΚΕΜ Δ. Αθηναίων.*

*«...Η Συντονίστρια είναι αρκετά ικανοποιημένη από τις δράσεις του Κ.Ε.Μ. Βέβαια υπάρχουν κάποια σημεία, τα οποία χρήζουν βελτίωσης και αλλαγής. Αποσπασματικές δράσεις. Χρονοβόρες Διαδικασίες...» ΚΕΜ Δ. Πειραιά.*

#### Γ2. Αναφέρετε πιθανές ελλείψεις που αντιμετωπίζει ο φορέας κατά την εφαρμογή του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου;

Σύμφωνα με τα ανωτέρω διαπιστώνουμε ότι στη λειτουργία των Κ.Ε.Μ ανιχνεύονται ορισμένες ελλείψεις κατά την εφαρμογή του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου. Προτείνετε η προσαρμογή του θεσμικού πλαισίου ώστε να είναι λιτό και σαφές. Επιπλέον, να παραμένει σταθερό για μεγάλο χρονικό διάστημα και να προβλέπει σαφείς και διακριτούς ρόλους σε κάθε επίπεδο διοίκησης,

χωρίς ασφυκτικές προθεσμίες ώστε τα στελέχη να μπορούν να ασχοληθούν απερίσπαστα στο κύριο στόχο τους.

«...όλα όσα έχουν απαντηθεί στις προηγούμενες ερωτήσεις αποτελούν προβληματικές του θεσμικού πλαισίου... προσλήψεις, γραφειοκρατία, διασύνδεση» ΚΕΜ Δ. Αθηναίων, ΚΕΜ Δ. Πειραιά, ΚΕΜ Δ. Καλλιθέας.

### **Γ3. Έχουν σχεδιαστεί νέες δράσεις μελλοντικά για την ένταξη του μεταναστευτικού πληθυσμού;**

Στο πλαίσιο που οι φορείς καλούνται να αναπτύξουν συμπληρωματικές και παράλληλες δράσεις ώστε να προωθήσουν την κατοχύρωση ίσων ευκαιριών, δυο εκ των τριών δηλώνουν ότι υλοποιούν ή σχεδιάζουν στοχευμένες ενέργειες για την υποστήριξη απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας, σεμινάρια δια βίου μάθησης και θεατρική αγωγή.

«...Υλοποιούνται και σχεδιάζονται δράσεις για την υποστήριξη της απόκτησής ελληνικής ιθαγένειας...» ΚΕΜ Δ. Αθηναίων.

«...Αναμένονται να ξεκινήσουν σεμινάρια Δια βίου Μάθησης. Αναμένεται να ξεκινήσει Θεατρική Αγωγή...» ΚΕΜ Δ. Πειραιά.

## **3.4 Προτάσεις**

### **Γ4. Παρακαλώ αναπτύξτε συνοπτικά τις προτάσεις σας για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών**

Η πρώτη περίοδος λειτουργίας των Κ.Ε.Μ είναι γεγονός ότι έδωσε θετικά δείγματα ως προς το σκοπό του, εντούτοις, ωστόσο, όπως είδαμε και στις προηγούμενες ενότητες ανέδειξε και αρκετές δυσκολίες και ελλείψεις.

Σύμφωνα με τις προτάσεις που υπέδειξαν οι συντονιστές των προγραμμάτων, πρωταρχική ανάγκη είναι η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών διοικητικής φύσης, ιδίως ως προς τα ζητήματα που αφορούν τη διαδικασία χορήγησης αδειών διαμονής και εργασίας. Εξίσου σημαντική, κατέστη και η μη επάρκεια του προσωπικού διαφόρων ειδικοτήτων όπως και οι προσλήψεις που πρέπει να γίνουν στο δυναμικό του διοικητικού προσωπικού.

Μια πρόταση που έγινε σχεδόν από το σύνολο των δομών, είναι η απεμπλοκή από τις διοικητικές διαδικασίες που αφορούν τα ΚΚ, δηλαδή από την διεκπεραίωση των κοινωνικών επιδομάτων. Η

29



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΑΤΤΙΚΗΣ



**ΕΣΠΑ**  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

αυτονομία των δομών με θεσμικά διακριτή ταυτότητα θα βοηθήσει στην αποτελεσματική οργάνωση και παροχή στοχευμένων υπηρεσιών προς την ομάδα στόχου. Τέλος, αναφέρθηκαν μια σειρά επικεντρωμένων προτάσεων για τις προσφερόμενες υπηρεσίες όπως την διασύνδεση με εκπαιδευτικούς φορείς, την κατάρτιση ελληνικής γλώσσας, την νομική συμβουλευτική και την απόκτηση επαγγελματικών δεξιοτήτων.

Πίνακας 5: Σύνοψη προτάσεων ΚΕΜ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΟΨΗΣ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΚΕΜ ΔΗΜΩΝ ΑΘΗΝΑΙΩΝ ΠΕΙΡΑΙΩΣ & ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ
1. Αυτονομία των Κ.Ε.Μ και συγκεκριμένη ταυτότητα με σκοπό κυρίως την ένταξη, την ενσωμάτωση, την ψυχοκοινωνική και νομική στήριξη στους πρόσφυγες, τους μετανάστες και τους αιτούντες άσυλο.
2. Αποσυμφόρηση και απεμπλοκή των Κ.Ε.Μ από διοικητικές διαδικασίες και ζητήματα που αφορούν επιδόματα κοκ.
3. Ευκολότερες και πιο άμεσες διαδικασίες πρόσληψης Πολιτισμικών Διαμεσολαβητών, μεταφραστών και διερμηνέων διαφόρων γλωσσών και διαλέκτων, μεταξύ των οποίων και γαλλικών. Προσλήψεις λογιστών, νομικών ψυχολόγων, διοικητικό προσωπικό.
4. Προτεραιότητα στην εκπαίδευση των προσφύγων και των ευάλωτων κοινωνικά ομάδων με Σ.Δ.Ε, Ι.Ε.Κ, Σ.Ε.Κ κοκ.
5. Ηλεκτρονική διασύνδεση & δικτύωση με φορείς και υπηρεσίες. Ενιαίο πληροφοριακό σύστημα.
6. Εργασιακή & νομική συμβουλευτική στους ωφελούμενους.
7. Μετατροπή του προσωπικού σε πλήρους απασχόλησης.
8. Σύνδεση Ο.Α.Ε.Δ με τοπικές επιχειρήσεις και επιδότηση επιχειρήσεων για πρόσληψη ωφελούμενων με βάση τις ανάγκες που δημιουργούνται.
9. Ανάπτυξη μαθησιακής στήριξης παιδιών προσχολικής και σχολικής ηλικίας και ενημέρωση δράσεων γλωσσικής κατάρτισης ενηλίκων.
10. Απαραίτητη η δημιουργία περισσότερων Κ.Ε.Μ, στελεχωμένων με όλες τις ειδικότητες και με επαρκές και κατάλληλο προσωπικό.

#### 4. Συμπεράσματα

Ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης στον τομέα της κοινωνικής πολιτικής ενισχύεται συνεχώς τα τελευταία χρόνια, σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, ενώ η αύξηση των μεταναστευτικών ροών έχει διευρύνει αντίστοιχα και τις ανάγκες για πολιτικές κοινωνικής ένταξης του μεταναστευτικού πληθυσμού. Μέσα από την μελέτη του νεοσύστατου θεσμού των *Κέντρων Ένταξης Μεταναστών* και την διενέργεια ποιοτικής έρευνας σε όλες τις δομές της *Περιφέρειας Αττικής*, διαφαίνεται, ότι αν και ο κύριος διαμορφωτής της τοπικής αυτοδιοίκησης παραμένει το κράτος, ωστόσο, συντείνει στην αναβάθμιση του ρόλου της. Ταυτοχρόνως αποτυπώνεται μια σειρά ελλείψεων και δυσλειτουργιών που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης ώστε να ενισχυθεί ακόμα περισσότερο.

Εφόσον ο όγκος εργασίας είναι τεράστιος και οι διαδικασίες είναι πολύπλοκες, απαιτητικές και χρονοβόρες, τα Κ.Ε.Μ είναι απαραίτητο να στελεχωθούν από προσωπικό με πλήρες ωράριο (8ωρο). Τα υπάρχοντα στελέχη, ήρθαν επίσης αντιμέτωπα με έναν μεγάλο αριθμό μεταναστευτικού πληθυσμού και μια σειρά παράλληλων αρμοδιοτήτων, όπου σε συνδυασμό με τον λιγοστό χρόνο αποτρέψαν τους Κοινωνικούς Λειτουργούς από την ενασχόληση με το βασικό τους αντικείμενο.

Απλούστερες διαδικασίες προσλήψεων προσωπικού και ιδίως ευκολότερη διαδικασία, όσον αφορά τους Πολιτισμικούς Διαμεσολαβητές και τη στελέχωση των Κ.Ε.Μ με περισσότερους μεταφραστές και διερμηνείς συνιστώνται. Αυτό θα αποτελέσει σημαντική βοήθεια σε ότι αφορά την επικοινωνία στελεχών και ωφελούμενων. Επιπλέον, διάλεκτοι και γλώσσες, όπως λ.χ. γαλλικά θα ήταν ωφέλιμο να προβλεφθούν. Έτσι θα είναι δυνατόν να υπάρχει καλύτερη συνεννόηση, επικοινωνία, συνδιαλλαγή και αλληλεπίδραση μεταξύ στελεχών και ωφελούμενων.

Αναφορικά με το θέμα της στελέχωσης των Κ.Ε.Μ προτείνονται ακόμη ειδικότητες, όπως για παράδειγμα Νομικός Σύμβουλος για παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών και παροχή εργασιακής και νομικής συμβουλευτικής. Διοικητικοί Υπάλληλοι και Λογιστές/Φοροτεχνικοί θα έλυναν σημαντικά προβλήματα και θα βοηθούσαν τους ωφελούμενους σε καίρια ζητήματα. Ιδιαίτερη έμφαση είναι απαραίτητο να δοθεί σε ειδικότητες Κοινωνικών Επιστημών και Επαγγελματιών Υγείας και Πρόνοιας, όπως είναι επί παραδείγματι ο Ψυχολόγος και ο Κοινωνικός Λειτουργός.

Η μείωση της γραφειοκρατίας και η βελτίωση της ηλεκτρονικής δικτύωσης μεταξύ των εμπλεκόμενων υπηρεσιών και εν γέννη η απλούστευση των διαδικασιών θα συνέβαλαν δραστικά στην αποδοτικότερη παροχή υπηρεσιών με σκοπό την μέγιστη προώθηση συμπερίληψης των ωφελούμενων στον κοινωνικό ιστό.

Ωφέλιμο θα ήταν, επιπλέον, να υπάρξει μελλοντικά επέκταση των Κ.Ε.Μ και σε άλλες περιοχές και ιδίως σε περιοχές, όπου υπάρχει συσσώρευση μεταναστών και προσφύγων, όπως π.χ. στον Κεντρικό Τομέα Περιφέρειας Αττικής. Με τον τρόπο αυτό, θα υπήρχε αποσυμφόρηση Δομών και θα βοηθούσε στο να αποφορτιστούν οι εργαζόμενοι από τον τεράστιο όγκο εργασίας τους, ενώ τα αποτελέσματα θα ήταν πιο ποιοτικά και εποικοδομητικά.

Οι πλατφόρμες καταχώρησης δεδομένων πρέπει να είναι επίσης εύχρηστες και λειτουργικές, ενώ αποδεικνύεται ότι ένα ενιαίο πληροφοριακό σύστημα θα υποστήριζε την εύρυθμη λειτουργία διασύνδεσης μεταξύ υπηρεσιών και φορέων. Όσον αφορά τις υποδομές, οι χώροι των Κ.Ε.Μ πρέπει να είναι μεγαλύτεροι και πιο λειτουργικοί, ώστε να διαφυλάσσονται τα προσωπικά δεδομένα και η ιδιωτικότητα των ωφελούμενων. Ακόμη, απαιτείται καλύτερος, περισσότερος και πιο σύγχρονος υλικοτεχνικός εξοπλισμός.

Η προτεραιότητα στην ένταξη των ομάδων στόχου σε προγράμματα εκμάθησης ελληνικής γλώσσας, κατάρτισης, απασχόλησης και αναγνώρισης δεξιοτήτων και τίτλων σπουδών είναι αναγκαία. Η εκπαίδευση των προσφύγων και των ευάλωτων κοινωνικά ομάδων με Σ.Δ.Ε, Ι.Ε.Κ, Σ.Ε.Κ είναι πρωταρχικής σημασίας. Για το πλαίσιο αυτό απαιτούνται σεμινάρια Η/Υ, συμβουλευτική για μονογονεϊκές οικογένειες, σεμινάρια Δια Βίου Μάθησης, σεμινάρια δεξιοτήτων, κατάρτισης και εξειδίκευσης και επιδοτούμενα σεμινάρια με βάση το επίπεδο, τις κλίσεις και τα ενδιαφέροντα των ωφελούμενων.

Εξίσου σημαντική είναι η συνεργασία με την τοπική αγορά εργασίας, καλό θα ήταν να υπάρχει διασύνδεση του Ο.Α.Ε.Δ με τοπικές επιχειρήσεις, καθώς επίσης και επιδότηση επιχειρήσεων, έτσι ώστε να προσλαμβάνονται οι ωφελούμενοι με βάση τις ανάγκες που δημιουργούνται. Για όλα τα παραπάνω, προτείνονται δράσεις με σκοπό την προώθηση της πρόσβασης των μεταναστών και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας στην αγορά εργασίας.

Τα Κ.Ε.Μ πρέπει να επικεντρώνονται σε διαδικασίες που βοηθούν στην ένταξη και την συμπερίληψη των ωφελούμενων. Με γνώμονα το τελευταίο, θα μπορούσαν να αρχίσουν να διοργανώνουν εκστρατείες ευαισθητοποίησης της τοπικής κοινωνίας για την καταπολέμηση της ξеноφοβίας και του ρατσισμού, προσπαθώντας με αυτό τον τρόπο την εξάλειψη στερεότυπων και προκαταλήψεων για αυτούς τους πληθυσμούς. Η συμμετοχή σε οργανώσεις και συλλόγους διαπολιτισμικού και διαθρησκευτικού διαλόγου σε συνδυασμό με τις διαπολιτισμικές δράσεις και την προαγωγή του εθελοντισμού συνιστούν σημαντικές πρακτικές κοινωνικής πολιτικής. Εν κατακλείδι, προτείνεται η αυτονομία των δομών και η απόκτηση μιας θεσμικά διακριτής ταυτότητας όπου θα τους επιτρέπει την αποκλειστική ενασχόληση με το αντικείμενο τους.



Συνοψίζοντας, η ενσωμάτωση συνιστά μια πολυδιάστατη διαδικασία για την οποία πέραν των θεσμικών μηχανισμών που αναπτύσσονται απαιτείται και η χάραξη μιας ενιαίας πολιτικής από τους κρατικούς φορείς. Παράλληλα, η σωστή διαχείριση των μεταναστευτικών-προσφυγικών ροών και η επιτυχημένη ένταξή τους στις νέες κοινωνίες αποτελεί μεγάλη πρόκληση για τις χώρες υποδοχής. Οι νεοεισερχόμενοι πληθυσμοί θα μπορούσαν να αποτελέσουν σημαντικό παράγοντα ανάπτυξης και να αφήσουν θετικό αποτύπωμα στο κοινωνικό γίγνεσθαι μιας χώρας. Για να συμβεί αυτό είναι απαραίτητο να δοθεί η κατάλληλη σημασία στην αξία του διαπολιτισμικού διαλόγου και να δημιουργηθούν μηχανισμοί αξιολόγησης των εφαρμοζόμενων πολιτικών ένταξης.



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΑΤΤΙΚΗΣ



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Ανακοίνωση προς το Εαρινό Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, Συνεργασία για την οικονομική μεγέθυνση και την απασχόληση - Νέο ξεκίνημα για τη στρατηγική της Λισσαβώνας, Βρυξέλλες, 2.2.2005, COM(2005) 24 τελικό.
- ΕΣΥΕ, Δελτίο Τύπου: «Έρευνα Εργατικού Δυναμικού Β' τρίμηνο 2008», Πειραιάς, 18 Σεπτεμβρίου 2008
- ΕΣΥΕ, Δελτίο Τύπου: «Έρευνα Εργατικού Δυναμικού Β' τρίμηνο 2009», Πειραιάς, 17 Σεπτεμβρίου 2009
- Υπουργείο Εσωτερικών, Κωδικοποίηση νομοθεσίας που αφορά στο Ν. 3386/2005: «Είσοδος, διαμονή και κοινωνική ένταξη υπηκόων τρίτων χωρών στην Ελληνική Επικράτεια»
- Υπουργείο Εσωτερικών, Εξωτερικών και Εργασίας, ΚΥΑ 5899/153: Καθορισμός ανώτατου αριθμού αδειών διαμονής για εργασία υπηκόων τρίτων χωρών για το έτος 2009, 11 Φεβρουαρίου 2009
- Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007- 2013, Αθήνα, Ιανουάριος 2007
- Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Εθνικό Πρόγραμμα Μεταρρυθμίσεων για την Ανάπτυξη και την Απασχόληση 2008-2010, Αθήνα, Οκτώβριος 2008
- Γεώργιας, Κ. (2009). Μεταναστευτική πολιτική και αγορά εργασίας, Σημειώσεις μαθήματος, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, Τμήμα Κοινωνικής Διοίκησης, Αθήνα
- Καβουνίδη, Τζ. (2003). Έρευνα για την οικονομική και κοινωνική ένταξη των μεταναστών, Παρατηρητήριο Απασχόλησης Ερευνητική-Πληροφορική Α.Ε., Αθήνα
- Καρασαββόγλου, Α. (1998). Μετανάστευση, αγορά εργασίας και ελληνική οικονομία, στο: Ανεργία: Μύθοι και πραγματικότητα, σε συνεργασία με Χλέτσο Μ., Κατσορίδα, Δ., Ναζάκης, Χ. και Ιωακείμογλου, Η., Εναλλακτικές Εκδόσεις, Αθήνα
- Καρασαββόγλου, Α. (2001). Ο ρόλος της μετανάστευσης στην Ευρωπαϊκή αγορά εργασίας και ειδικότερα στις εργασιακές σχέσεις και η περίπτωση της Ελλάδας, στο: Ναζάκης, Χ. και Χλέτσος, Μ. (επιμ.) Μετανάστες και Μετανάστευση. Οικονομικές, Πολιτικές και Κοινωνικές πτυχές, Εκδόσεις Πατάκη, Αθήνα
- Καψάλης, Α. (επιμ.) (2007). Αδήλωτη απασχόληση και «νομιμοποίηση» των μεταναστών. Η πρόκληση της μεταναστευτικής πολιτικής, ΙΝΕ ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ Μελέτες Νο 27, Αθήνα

- Κόντης, Α., Ζωγραφάκης, Σ., και Μητράκος, Θ. (2006). Εταιρεία Knowledge Systems A.E., Οι οικονομικές επιπτώσεις της απασχόλησης των μεταναστών κατά τη διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας στο Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν, Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης, Εργαστήριο Μελέτης της Μετανάστευσης και Διασποράς, Δεκέμβριος
- Λιανός, Θ. (2003). Σύγχρονη Μετανάστευση στην Ελλάδα: Οικονομική Διερεύνηση, Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Μελετών, Μελέτες 51, Αθήνα Μαρούκης, Θ. (2010). Οικονομική Μετανάστευση στην Ελλάδα: Αγορά Εργασίας και Κοινωνική Ένταξη, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 68
- Μπάγκαβος, Χ. και Καψάλης, Α. (χ.χ). Το πλαίσιο της μεταναστευτικής πολιτικής στην Ελλάδα, στο: Μπάγκαβος, Χ., Παπαδοπούλου, Δ. και Συμεωνάκη, Μ. (επιμ.)
- Μετανάστευση και παροχή υπηρεσιών σε μετανάστες στην Ελλάδα, Πάντειο Πανεπιστήμιο ΚΕΚΜΟΚΟΠ, ΙΝΕ, Μελέτες 29, Αθήνα
- Arapoglou, V. (2006). Immigration, segregation and urban development in Athens: the relevance of the LA debate for Southern European metropolises. The Greek Review of Social Research, 121 (C), pp. 11-38.
- Baldwin-Edwards M. (2005), “Η ένταξη των μεταναστών στην Αθήνα. Δείκτες ανάπτυξης και στατιστικές μέθοδοι μέτρησης, Πάντειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα. Baldwin-Edwards, M., 2004, Statistical data on immigrants in Greece, p.3-5
- Burnett, A. & Peel, M. (2001), Health Needs of Asylum Seekers and Refugees, 3;322(7285):544-7. doi: 10.1136/bmj.322.7285.544.
- Council Decision (EU) 2015/1523 of 14 September 2015 establishing provisional measures in the area of international protection for the benefit of Italy and of Greece., EEL 239 της 15.9.2015, σ. 146 έως 156

#### ΛΟΙΠΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

- Σύμβαση της Γενεύης, διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο «<http://www.gcr.gr>»
- Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ, Διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο <https://www.unhcr.org/gr/>
- Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2009
- ΦΕΚ 63/1999
- ΠΔ 61/1999
- Κανονισμός 343/2002



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



- ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ Αρ. Φύλλου 79 19 Ιανουαρίου 2015. <https://www.e-nomothesia.gr/kat-ygeia/n3868-2010.html>
- Υπ. αριθμ 349/14-6-1989 άρθρο 2 Προεδρικό Διάταγμα, παράγραφο 2.1. <https://semnau.wordpress.com/%CE%BA%CE%B1%CE%B8%CE%B7%CE%BA%CE%BF%CE%BD%CF%84%CE%BF%CE%BB%CF%8C%CE%B3%CE%B9%CE%BF-%CE%BC%CE%B1%CE%B9%CF%8E%CE%BD-%CE%BC%CE%B1%CE%B9%CE%B5%CF%85%CF%84%CF%8E%CE%BD/>
- Π.Σ.Ε.Υ. –Ν.Π.Δ.Δ. <https://www.psey.gr/wp-content/uploads/2018/03/kathikontologio.pdf>

### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

- Επίσημοι διαδικτυακοί ιστότοποι των Φορέων της Έρευνας
- "ΑΡΜΕΝΙΚΗ ΟΡΘΟΔΟΞΗ ΕΚΚΛΗΣΙΑ "ΠΑΡΘΕΝΟΣ ΜΑΡΙΑ"/ Αρμένικη κοινότητα Θεσσαλονίκης: <https://www.facebook.com/pages/ΑρμένικηΕκκλησία/1534978466714673> Γιατροί του κόσμου: <https://mdmgreece.gr/> Γιατροί χωρίς σύνορα: <https://msf.gr/>
- Δήμος Αμπελοκήπων – Μενεμένης: <http://www.ampelokipi-menemeni.gr>
- Δήμος Βόλβης: <http://www.dimosvolvis.gr/>
- Δήμος Θερμαϊκού <http://www.thermaikos.gr>
- Δήμος Πυλαίας-Χορτιάτη: <https://www.pilea-hortiatis.gr/web/guest>
- Ερυθρός Σταυρός: <http://www.redcross.gr/>
- Κοινωνικό Κέντρο/Στέκι Μεταναστών: <https://socialcenter.espinblogs.net/> ΜΚΟ Intervolve: <https://intervolvegr.com/>
- ΜΚΟ ArbeiterSamariter Bund (ASb) Greece: <http://asb.gr/contact/>
- ΝΑΟΜΙ Οικουμενικό Εργαστήριο Προσφύγων Θεσσαλονίκης: [www.naomithessaloniki.net](http://www.naomithessaloniki.net)
- ΠΟΛΥΔΡΟΜΟ - Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία για τη Διγλωσσία και τον Πολυπολιτισμό στην Εκπαίδευση και την Κοινωνία: <http://www.polydromo.gr>
- Σύλλογος Αλβανών Μεταναστών 'Μητέρα Τερέζα': [www.facebook.com/albanian.association.mother.tereza.greece/](http://www.facebook.com/albanian.association.mother.tereza.greece/)

### ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΑΤΤΙΚΗΣ



36

Πίνακας 6: Ακρωνύμια

Κ.Κ	Κέντρα Κοινότητας
Κ.Ε.Μ	Κέντρα Ένταξης Μεταναστών
Ο.Τ.Α	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
Ε.Κ.Τ	Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο
Μ.Κ.Ο	Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
Ε.Ε	Ευρωπαϊκή Ένωση
Σ.Ε.Μ	Συμβούλια Ένταξης Μεταναστών
Κ.Η.Φ.Η	Κέντρα Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων
Ε.Ε.Τ.Α.Α	Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης & Αυτοδιοίκησης
Ι.Δ.Ο.Χ	Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου
Σ.Μ.Ε	Σύμβαση Μίσθωσης Έργου
ΑμεΑ	Άτομα με Ειδικές Ανάγκες
Η/Υ	Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές
Σ.Δ.Ε	Σχολεία Δεύτερης Ευκαιρίας
Ι.Ε.Κ	Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης
Σ.Ε.Κ	Σχολές Επαγγελματικής Κατάρτισης
Κ.Ε.Α	Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης
Ο.Π.Ε.Κ.Α	Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων & Κοινωνικής Αλληλεγγύης
ΚΕ.Π.Α	Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας
Ο.Α.Ε.Δ	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΑΤΤΙΚΗΣ



**ΕΣΠΑ**  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Διεύθυνση Κοινωνικής Μέριμνας

Περιφερειακό Παρατηρητήριο  
για την Κοινωνική Ένταξη

Περιφερειακό Ταμείο Ανάπτυξης  
Αττικής  
Social Network Αττική

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

για τα Κοινωνικά Κέντρα «Κέντρα Ένταξης Μεταναστών» στην  
Περιφέρεια Αττικής

Αθήνα, Δεκέμβριος, 2021



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΑΤΤΙΚΗΣ



38

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### Α.ΜΕΡΟΣ

#### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΟΜΗΣ

Δομή (ονομασία)	Δικαιούχος	Δήμος

Όνοματεπώνυμο Υπεύθυνου Εργαζόμενου	Σχέση Εργασίας	Ειδικότητα	Τηλέφωνο	E-mail

#### Α2 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΚΑΙ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ ΔΟΜΗΣ

**Α2.1. Αναφέρατε το προσωπικό της Δομής, τις ειδικότητες τους και τη σχέση εργασίας με τη Δομή (πλήρους ή μερικής απασχόλησης, σύμβαση έργου Κ.Ο.Κ.)**

Ειδικότητα	Αριθμός στελεχών	Σχέση εργασίας
Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής		
Κοινωνικός Λειτουργός		
Νομικός		
Ψυχολόγος		

39



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Φιλολόγος		
Θεατρολόγος		
Επαγγελματικός Σύμβουλος		
Άλλο		

**A.2.2 Πόσοι ωφελούμενοι (ΜΟΝΑΔΙΚΟΙ) έχουν εξυπηρετηθεί έως σήμερα;**

Αριθμός μοναδικών ωφελούμενων που έχουν εξυπηρετηθεί έως σήμερα	
---	--

Ημερήσια Επισκεψιμότητα(αριθμός ωφελούμενων).....

**B. ΜΕΡΟΣ**

**B.1**Είστε ικανοποιημένος/η από τις ειδικότητες που στελεχώνουν το Κ.Ε.Μ;(Σημειώσατε  )

Καθόλου     Λίγο     Αρκετά     Πολύ  Δεν ξέρω/Δεν απαντώ

Αν απαντήσατε **Καθόλου** ή **Λίγο** αναφέρετε γιατί;

.....

.....

**B.2**Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των παραρτημάτων Κ.Ε.Μ;(Σημειώσατε  )

Καθόλου     Λίγο     Αρκετά     Πολύ  Δεν ξέρω/Δεν απαντώ





Αν απαντήσατε **Καθόλου** ή **Λίγο** αναφέρετε γιατί;

.....

.....

**B.3 Έχουν ενεργοποιηθεί οι δράσεις διαπολιτισμικής μεσολάβησης από την ΕΑΔΑ;(Σημειώσατε )**

ΝΑΙ  ΟΧΙ

**B.4 Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες ανά άξονα προσφέρονται για την κάλυψη των αναγκών των ωφελούμενων;(Σημειώσατε )**

<b>I. Ενημέρωση, εξυπηρέτηση, συμβουλευτική στήριξη για θέματα ένταξης και δικτύωσης μεταναστών</b>	
Ενημέρωση και ψυχοκοινωνική υποστήριξη	
Ανάπτυξη μαθησιακής στήριξης παιδιών προσχολικής και σχολικής ηλικίας και ενημέρωση δράσεων γλωσσικής κατάρτισης ενηλίκων	
Ευαισθητοποίηση τοπικής κοινωνίας για την καταπολέμηση ξενοφοβίας και ρατσισμού	
Προαγωγή του εθελοντισμού	
Στήριξη στη συμμετοχή των ωφελούμενων σε οργανώσεις και συλλόγους διαπολιτισμικού και διαθρησκευτικού διαλόγου	
<b>II. Συνεργασία και παραπομπή αιτημάτων σε άλλες σχετικές δομές και φορείς (ΣΕΜ, ΜΚΟ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ )</b>	

41



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΑΤΤΙΚΗΣ



**ΕΣΠΑ**  
**2014-2020**  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Διάγνωση προβλημάτων και παραπομπή σε εξειδικευμένες δομές/ υπηρεσίες (ξενώνες αστέγων κατοικοποιημένων γυναικών, δημοτικά ιατρεία, σχολεία, δομές ΑΜΕΑ)	
Πληροφόρηση για νομικά ζητήματα που τους αφορούν και σχετίζονται με τη νόμιμη διαμονή τους	
Ένταξη των ομάδων-στόχου σε προγράμματα εκμάθησης ελληνικής γλώσσας, κατάρτισης ,απασχόλησης ,αναγνώριση δεξιοτήτων και τίτλων, συνεργασία με την τοπική αγορά εργασίας	
<b>III. Παράλληλες δράσεις -Δράσεις για την αναγνώριση Κοινωνικής Ένταξης</b>	
Μαθήματα ελληνικής γλώσσας και στοιχείων ελληνικού πολιτισμού	
Διαπολιτισμικές δράσεις με έμφαση την συνύπαρξη παιδιών και νέων αλλοδαπών και γηγενών	
Δράσεις για την προώθηση της πρόσβασης των μεταναστών και δικαιούχων διεθνής προστασίας στην αγορά εργασίας	

**B.5 Προσδιορίστε ποιες από τις ανωτέρω παρεχόμενες υπηρεσίες συγκεντρώνουν την ευρύτερη αποδοχή από ωφελούμενους;**

.....

.....

**B.6 Είστε ικανοποιημένος/η με την διαδικασία εξυπηρέτησης των ωφελούμενων; (π.χ αδυναμία συνεννόησης, περιοδική υπερφόρτωση υπηρεσιών, μεγάλος αριθμός ωφελούμενων);(Σημειώσατε )**

Καθόλου     Λίγο     Αρκετά     Πολύ  Δεν ξέρω/Δεν απαντώ



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΑΤΤΙΚΗΣ



**ΕΣΠΑ**  
**2014-2020**  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Αν απαντήσατε **Καθόλου** ή **Λίγο** αναφέρετε γιατί;

.....  
.....

**B.7 Ποιες είναι οι δυσκολίες που προκύπτουν από την λειτουργία του Κέντρου και τις παρεχόμενες υπηρεσίες; (π.χ γραφειοκρατία, αδυναμία διασύνδεσης με άλλες υπηρεσίες, μηχανοργάνωση)**

.....  
.....

**B.8 Είστε ικανοποιημένος/η με τους χώρους που στεγάζουν τις υπηρεσίες των Δήμων, τον υλικοτεχνικό εξοπλισμό και την τοποθεσία του κέντρου; (Σημειώσατε )**

Καθόλου  Λίγο  Αρκετά  Πολύ  Δεν ξέρω/Δεν απαντώ

Αν απαντήσατε **Καθόλου** ή **Λίγο** αναφέρετε γιατί;

.....  
.....

**B.9 Σύμφωνα με τις παραπάνω απαντήσεις πόσο ευέλικτη θεωρείτε την δομή. Υπάρχουν εναλλακτικοί τρόποι παρέμβασης για την επίλυση των προβλημάτων;**

.....  
.....



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΑΤΤΙΚΗΣ



**ΕΣΠΑ**  
**2014-2020**  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

## Γ.ΜΕΡΟΣ

Γ.1 Είναι αποτελεσματικές οι δράσεις των ΚΕΜ σε σχέση με την επίτευξη του βασικού στόχου τους; Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένοι; (Σημειώσατε )

Καθόλου     Λίγο     Αρκετά     Πολύ  Δεν ξέρω/Δεν απαντώ

Αν απαντήσατε **Καθόλου** ή **Λίγο** αναφέρετε γιατί;

.....  
.....

Γ.2 Αναφέρετε πιθανές ελλείψεις που αντιμετωπίζει ο φορέας κατά την εφαρμογή του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου;

.....  
.....

Γ.3 Έχουν σχεδιαστεί νέες δράσεις μελλοντικά για την ένταξη του μεταναστευτικού πληθυσμού; (Σημειώσατε )

ΝΑΙ  ΟΧΙ

Αν απαντήσατε **ΝΑΙ** αναφέρετε κάποιες;

.....  
.....



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΑΤΤΙΚΗΣ



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

**Γ.4 Παρακαλώ αναπτύξτε συνοπτικά τις προτάσεις σας για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών:**



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

