Generation 2.0 for Rights, Equality & Diversity

Υπηρεσίες διαπολιτισμικής μεσολάβησης, διερμηνείας και συμβουλευτικής στην Αποκεντρωμένη Διοίκηση

Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Αθηνών Α' (ΔΑΜ Α')

Ιανουάριος 2014- σήμερα

Από την 1η Ιανουαρίου 2014, μπήκαν σε λειτουργία τα One Stop Shop και όλες οι υπηρεσίες έκδοσης και ανανέωσης αδειών διαμονής για τους μετανάστες στην Ελλάδα, μεταφέρθηκαν από τους Δήμους στις Αποκεντρωμένες Διοικήσεις. Ειδικότερα, οι 66 Δήμοι της Αττικής μοιράστηκαν σε 4 Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Αττικής.

α) Διεύθυνση Αλλοδαπών και Μετανάστευσης Αθηνών Α΄, με χωρική αρμοδιότητα τους κατοίκους του Δήμου της Αθήνας,

Δ/νση: Σαλαμινίας 2 & Πέτρου Ράλλη , ΑΘΗΝΑ ΤΚ 118 55

β) Διεύθυνση Αλλοδαπών και Μετανάστευσης Κεντρικού Τομέα και Δυτικής Αττικής, με χωρική αρμοδιότητα τους κατοίκους των Δήμων i) Κεντρικού Τομέα: Φιλαδέλφειας-Χαλκηδόνας, Γαλατσίου, Ζωγράφου, Καισαριανής, Βύρωνα, Ηλιούπολης, Δάφνης- Υμηττού, ii)Δυτικού Τομέα: Αιγάλεω Περιστερίου, Πετρούπολης, Χαϊδαρίου, Αγίας Βαρβάρας, Ιλίου, Αγίων Αναργύρων- Καματερού, και iii) Δυτικής Αττικής : Ασπροπύργου, Ελευσίνας (Δ. Ελευσίνας – Δ. Μαγούλας), Μάνδρας – Ειδυλλίας (Δ. Μάνδρας –Δ. Βιλίων –Κ. Οινόης – Δ. Ερυθρών), Μεγάρων (Δ. Μεγάρων –Δ. Νέας Περάμου), Φυλής (Δ. Άνω Λιοσίων – Δ. Φυλής – Δ. Ζεφυρίου).

Δ/νση: Σαλαμινίας 2 & Πέτρου Ράλλη , ΑΘΗΝΑ ΤΚ 118 55

γ) Διεύθυνση Αλλοδαπών και Μετανάστευσης Βορείου Τομέα και Ανατολικής Αττικής με χωρική αρμοδιότητα τους κατοίκους των Δήμων, i) Βορείου Τομέα: Πεντέλης, Κηφισίας-

Νέας Ερυθραίας, Μεταμόρφωσης, Λυκόβρυσης- Πεύκης, Αμαρούσιου, Φιλοθέης-ψυχικού, Παπάγου-Χολαργού, Ηρακλείου, Νέας Ιωνίας, Βριλησσίων, Αγίας Παρασκευής, Χαλανδρίου, και ii) Ανατολικής Αττικής: Ωρωπού, Μαραθώνα, Ραφήνας- Πικερμίου, Διόνυσου, Αχαρνών, Παλλήνης, Παιανίας, Σπάτων-Αρτέμιδας, Κρωπίας, Μαρκόπουλου Μεσογαίας, Λαυρεωτικής, Σαρωνικού, Βάρης- Βούλας- Βουλιαγμένης.

Δ/νση: ΨΑΡΡΩΝ 19, ΠΑΛΛΗΝΗ, ΤΚ 153 51

δ) Διεύθυνση Αλλοδαπών και Μετανάστευσης Νοτίου Τομέα, Πειραιώς και Νήσων με χωρική αρμοδιότητα τους κατοίκους των Δήμων, i) Νοτίου Τομέα: Γλυφάδας, Ελληνικού-Αργυρούπολης, Αλίμου, Νέας Σμύρνης, Μοσχάτου-Ταύρου, Καλλιθέας, Παλαιού Φαλήρου, Άγιου Δημητρίου και ii) Πειραιώς & Νήσων: Πειραιά, Κερατσινίου – Δραπετσώνας, Νίκαιας – Ρέντη, Κορυδαλλού, Περάματος, Σαλαμίνας, Αίγινας – Αγκιστρίου, Τροιζήνας – Μεθάνων, Πόρου, Ύδρας, Σπετσών .

Δ/νση: ΑΓΙΟΥ ΔΙΟΝΥΣΙΟΥ 5, ΠΕΙΡΑΙΑΣ, ΤΚ 185 45



Η παρούσα έκθεση, αφορά την παρουσία και παροχή υπηρεσιών του Generation 2.0 RED στην ΔΑΜ Α’ από τον Ιανουάριο του 2015 έως και σήμερα.

Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Αθηνών Α’ (ΔΑΜ Α’) εξυπηρετεί περί τους 60.000 αλλοδαπούς και στεγάζεται στην οδό Πέτρου Ράλλη και Σαλαμινίας 2. Καθημερινά συνωστίζονταν στην είσοδο της Υπηρεσίας 500 με 600 άτομα με δυνατότητα εξυπηρέτησης περίπου 170 ατόμων ημερησίως.

Από την έναρξη της λειτουργίας των One Stop Shop παρατηρήθηκε πληθώρα προβλημάτων τα οποία αφορούσαν τόσο τις υλικοτεχνικές υποδομές στο χώρο εξυπηρέτησης κοινού, όσο και ελλείψεις σε έμψυχο δυναμικό. Ειδικότερα, έγιναν εμφανείς χρόνιες ελλείψεις του συστήματος, όσον αφορούσε τους τομείς της διερμηνείας και της πολιτισμικής διαμεσολάβησης. Παράλληλα, οι απαραίτητες μετατάξεις προσωπικού δεν έγιναν εγκαίρως

με αποτέλεσμα την βραδύτητα και τη μη αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας λόγω της υποστελέχωσης.

Συγκεκριμένα, από τον Ιανουάριο του 2014, παρατηρήθηκαν τα εξής όσον αφορά τις υλικοτεχνικές υποδομές στη Διεύθυνση Αλλοδαπών και μετανάστευσης Αθηνών Α':

- *Έλλειψη διαμορφωμένου χώρου αναμονής των αλλοδαπών.* Ο κόσμος συνωστιζόταν στον εξωτερικό προαύλιο χώρο της υπηρεσίας ο οποίος δεν ήταν διαμορφωμένος κατάλληλα. Ειδικότερα, δεν υπήρχε σκέπαστρο (για προστασία από τη βροχή το χειμώνα και τον ήλιο το καλοκαίρι), καρέκλες, θέρμανση (για το χειμώνα), πρόσβαση σε τουαλέτα, πρόσβαση σε νερό. Η έλλειψη των παραπάνω έκανε την αναμονή στην υπηρεσία ιδιαίτερα δύσκολη και επικίνδυνη για συγκεκριμένες κατηγορίες ατόμων όπως οι ηλικιωμένοι, οι έγκυες, οι γυναίκες με μικρά παιδιά, και τα ΑμεΑ.

- *Ελλιπής εσωτερική διαμόρφωση της υπηρεσίας ώστε να εξυπηρετεί κοινό.* Ο εσωτερικός χώρος της υπηρεσίας δεν ήταν διαμορφωμένος κατάλληλα ώστε να εξυπηρετεί κοινό και να στεγάσει τον απαιτούμενο αριθμό υπαλλήλων και κοινού. Ο χώρος ήταν ενιαίος και δεν υπήρχε εσωτερική σήμανση για το που πρέπει να απευθυνθεί κάποιος για:

  α. να πάρει πληροφορίες σχετικά με την πορεία του φακέλου του, τα δικαιολογητικά ή γενικότερα για την διαδικασία,

  β. να καταθέσει τα χαρτιά του για έκδοση ή ανανέωση άδειας διαμονής,

  γ. να παραλάβει την άδεια διαμονής (sticker)

- *Ελλιπής πληροφόρηση σχετικά με τη νέα διαδικασία καθώς και για τα δικαιολογητικά για έκδοση και ανανέωση άδειας διαμονής*. Ειδικότερα:

  - έλλειψη ενημερωτικού υλικού σε οποιαδήποτε άλλη γλώσσα πέραν των ελληνικών. Όλα τα δικαιολογητικά, συμπεριλαμβανομένων των ενημερωτικών σελίδων του site του Υπουργείου, είναι μόνο στα ελληνικά. Επιπλέον, η σύνταξη τους ήταν τέτοιο ώστε να γίνονται κατανοητά από άτομα που τα ελληνικά δεν είναι η μητρική τους γλώσσα.

  - Όλες οι ανακοινώσεις στο εσωτερικό της υπηρεσίας που αφορούν το κοινό αναρτώνται μόνο στα ελληνικά (ενημερώσεις για αργίες, προθεσμίες, παράβολα, κά.)

Όσον αφορά το έμψυχο δυναμικό παρατηρήθηκαν τα εξής:

- *Υποστελέχωση*. Οι απαραίτητες τοποθετήσεις δεν έγιναν εγκαίρως με αποτέλεσμα οι υπάλληλοι της υπηρεσίας να επιφορτιστούν με την εξυπηρέτηση κοινού πέραν των καθηκόντων τους, δηλαδή την εξέταση των φακέλων και την έκδοση των αδειών διαμονής. Ειδικότερα, σχεδόν (Δευτέρα –Πέμπτη) όλοι οι υπάλληλοι της

υπηρεσίας (μέχρι και ο Διευθυντής) απασχολούνταν στην εξυπηρέτηση κοινού με αποτέλεσμα να περιορίζεται ο διαθέσιμος χρόνος για την εξέταση των παραληφθέντων αιτημάτων και την έκδοση των αδειών διαμονής.

- *Έλλειψη ειδικευμένου προσωπικού.* Ανυπαρξία πολιτισμικών διαμεσολαβητών και διερμηνέων, με αποτέλεσμα τη δυσκολία στην επικοινωνία μεταξύ υπαλλήλων και Υπηκόων Τρίτων Χωρών (ΥΤΧ). Η έλλειψη στο συγκεκριμένο τομέα δεν οφείλεται αποκλειστικά στην υποστελέχωση, αλλά στην αδυναμία αναγνώρισης από την πλευρά του Υπουργείου της υπάρχουσας και επιτακτικής ανάγκης για υπηρεσίες διερμηνείας, μετάφρασης και πολιτισμικής διαμεσολάβησης στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών Μετανάστευσης.

Εξαιτίας των παραπάνω ελλείψεων σε ανθρώπινο δυναμικό και υλικοτεχνικές υποδομές παρατηρήθηκαν τα εξής προβλήματα:

- *Αδυναμία διαχείρισης & εξυπηρέτησης του κοινού*. Λόγω της περιορισμένης δυνατότητας της υπηρεσίας να εξυπηρετήσει τους ΥΤΧ, ο κόσμος αναγκαζόταν να έρχεται στην υπηρεσία αρκετές ώρες πριν την έναρξη λειτουργίας της, και πολλές φορές από το προηγούμενο βράδυ, έτσι ώστε να αυξήσει τις πιθανότητες εξυπηρέτησής του την επομένη το πρωί. Η πολύωρη αναμονή φυσικά, δεν εξασφάλιζε την εξυπηρέτηση και πολύς κόσμος αναγκαζόταν να έρθει 2 και 3 φορές πριν καταφέρει να εξυπηρετηθεί. Η κατάσταση αυτή, πέρα από εκνευρισμό, κούραση και ταλαιπωρία, έδινε την ευκαιρία σε επιτήδειους να συντάσσουν 'λίστες προτεραιότητας' και ορισμένοι αλλοδαποί να αναγκάζονται να πληρώσουν από 5 έως 50 ευρώ για να γράψουν το όνομά τους στη λίστα, ελπίζοντας ότι έτσι θα εξασφάλιζαν μια θέση την επόμενη μέρα (το οποίο όμως δεν γινόταν). Ταυτόχρονα, δεν υπήρχε η δυνατότητα αξιολόγησης και εντοπισμού των ΥΤΧ των οποίων οι υποθέσεις έχριζαν προτεραιότητας. Ενδεικτικά αναφέρουμε:

    Α. Άδειες διαμονής που έληγαν μέσα στις επόμενες μέρες[1]

    Β. Άδειες διαμονής που είχαν ήδη ληγμένες άδειες διαμονής

    Γ. Άδειες διαμονής που είχαν παραληφθεί ληγμένες[2]

    Δ. Χρήση συγκεκριμένων προθεσμιών για κατάθεση δικαιολογητικών για συγκεκριμένου τύπου άδειες

[1] Ο ΥΤΧ υποχρεούται να καταθέσει τα δικαιολογητικά για να ανανεώσει την άδεια του πριν λήξει η άδεια του. Αν δεν γίνει αυτό, έχει το δικαίωμα να καταθέσει εκπρόθεσμα εντός ενός μηνός από τη λήξη της άδειας με επιβολή προστίμου. Σε περίπτωση παρέλευσης του μήνα χάνει κάθε δικαίωμα ανανέωσης.

[2] Ο ΥΤΧ που θα παραλάβει ληγμένη άδεια υποχρεούται να καταθέσει τα δικαιολογητικά για ανανέωση εντός ενός μήνα από την ημερομηνία παραλαβής της ληγμένης άδειας, αλλιώς χάνει το δικαίωμα ανανέωσης.

- *Τραυματισμοί υπαλλήλων και ΥΤΧ*. Εξαιτίας του μη διαμορφωμένου εξωτερικού χώρου δημιουργούνταν ουρές χωρίς διακριτή σειρά προτεραιότητας όπου 200-300 άτομα στριμώχνονταν καθημερινά πάνω στη σιδερένια πόρτα της υπηρεσίας με μοναδικό σκοπό να φτάσουν όσο το δυνατό πιο κοντά προκειμένου να καταφέρουν να εισέλθουν όταν ο υπάλληλος ανοίξει την πόρτα. Λόγω της περιορισμένης χωρητικότητας της υπηρεσίας ο κόσμος έμπαινε κατά μικρές ομάδες, με αποτέλεσμα να μπαίνουν μέσα όσοι ήταν κάθε φορά κοντά στην πόρτα. Η πολύωρη αναμονή, και το στρίμωγμα οδηγούσαν αρκετά συχνά σε επεισόδια λεκτικής και καμιά φορά και σωματικής βίας ανάμεσα σε υπαλλήλους και ΥΤΧ , καθώς και μεταξύ των ΥΤΧ. Υπήρξαν φορές που λιποθύμησε ή τραυματίστηκε κόσμος εξαιτίας της ασφυκτικής πίεσης λόγω του στριμώγματος πάνω στην πόρτα. Η κατάσταση αυτή έκανε αδύνατη ουσιαστικά την πρόσβαση στην υπηρεσία ηλικιωμένων, ΑμεΑ, εγκύων, γυναικών, κα οποιουδήποτε δεν είχε τη φυσική δύναμη να υπομείνει τέτοιες συνθήκες.

- *Πολύωρη αναμονή για πολύ απλά πράγματα*. Πολύς κόσμος αναγκαζόταν να περιμένει ώρες (και πολλές φορές μέρες), για να πάρει τις πιο απλές πληροφορίες, όπως πχ, τι δικαιολογητικά χρειάζεται για να ανανεώσει την άδειά του.

- *Έλλειψη πληροφόρησης σχετικά με τα δικαιολογητικά και τη διαδικασία*. Η πλειονότητα του κόσμου που ερχόταν στην υπηρεσία δεν γνώριζε ακριβώς τι ήθελε να κάνει, δυσχεραίνοντας όχι μόνο το έργο των υπαλλήλων, αλλά ταυτόχρονα δημιουργούσε μεγάλες καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση του κοινού .Ταυτόχρονα, η έλλειψη πληροφόρησης ή η παραπληροφόρηση οδήγησε πολλούς ΥΤΧ στην αναζήτηση δικηγόρου για την ολοκλήρωση και των πιο απλών διαδικασιών σχετικά με την ανανέωση των αδειών τους ή οποιαδήποτε άλλη εκκρεμότητα είχαν με την Υπηρεσία. Αποτέλεσμα αυτού ήταν η οικονομική εκμετάλλευση των ΥΤΧ από μεγάλη μερίδα δικηγόρων, οι οποίοι όχι μόνο χρέωναν υπέρογκα ποσά για υπηρεσίες 'courier'[3], αλλά πολλές φορές δημιούργησαν και ανεπανόρθωτα προβλήματα στις άδειες διαμονής των πελατών τους, μη γνωρίζοντας αρκετά καλά τη νομοθεσία και τη διαδικασία που έπρεπε να ακολουθηθεί.

- *Έλλειψη υπηρεσιών διερμηνείας και πολιτισμικής διαμεσολάβησης.* Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης εξυπηρετεί αποκλειστικά αλλοδαπούς, και με εξαίρεση τα παιδιά των μεταναστών (δεύτερη γενιά), για κανέναν άλλο τα ελληνικά δεν είναι η μητρική του γλώσσα. Αρκετοί από τους ΥΤΧ μιλούν πολύ καλά ελληνικά, άλλοι όμως έχουν ιδιαίτερα περιορισμένη γνώση της γλώσσας, ή ενώ μιλούν, δεν μπορούν να διαβάσουν. Για όλους αυτούς τους ανθρώπους, η ύπαρξη διερμηνέων και διαπολιτισμικών μεσολαβητών είναι απαραίτητη για να μπορέσουν να κατανοήσουν τι τους ζητά η υπηρεσία έτσι ώστε να ανανεώσουν τις άδειες

[3] Απλά κατάθεση των χαρτιών στην Υπηρεσία, χωρίς να προσφέρουν ουσιαστική νομική υποστήριξη ή να είναι σε θέση να ελέγξουν την πληρότητα του φακέλου που κατέθεταν. Ο αλλοδαπός ήταν υποχρεωμένος όχι μόνο να μαζέψει τα χαρτιά, αλλά πολλές φορές, ενώ είχε υπογράψει εξουσιοδότηση, ο δικηγόρος τον έφερνε μαζί του στην Υπηρεσία χωρίς να χρειάζεται.

διαμονής τους. Επιπλέον, οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές έχουν την ικανότητα να κατανοούν τη διαφορετικότητα του κάθε λαού και να συμπεριφέρονται ανάλογα, βελτιώνοντας όχι μόνο την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, αλλά κυρίως αυξάνοντας την ουσιαστική κατανόηση, προλαμβάνοντας παρεξηγήσεις ή εκτονώνοντας την ένταση όποτε χρειάζεται.

Η παρουσία των μελών του Generation 2.0 RED και η αντίστοιχη δουλειά της οργάνωσης στη Αποκεντρωμένη Διοίκηση, μπορεί να χωριστεί χρονικά σε 3 φάσεις.

Φάση Α: Ιανουάριος- Μάρτιος

Η παρουσία του Generation 2.0 RED στη ΔΑΜ Α' ξεκίνησε την πρώτη εβδομάδα λειτουργίας των One Stop Shop ύστερα από συνεννόηση με τον Διευθυντή της Υπηρεσίας. Είχε προηγηθεί ενημερωτική εκδήλωση με το σωματείο εργαζομένων και είχε αποφασιστεί η ανάληψη τέτοιων πρωτοβουλιών. Η παρουσία μας ήταν αρχικά 2 φορές την εβδομάδα (Τρίτη & Πέμπτη) και παρείχαμε υπηρεσίες πολιτισμικής διαμεσολάβησης και συμβουλευτικής στους ΥΤΧ. Παράλληλα, επίσημη άδεια από το Υπουργείο Εσωτερικών για την παρουσία μας εκεί ήταν προαπαιτούμενο για την εξασφάλιση όχι μόνο της παρουσίας μας αλλά και της φύσης της δουλειάς μας στη ΔΑΜ Α'.



Όταν ξεκίνησε η λειτουργία των One Stop Shop υπήρχε ελλιπής ενημέρωση σχετικά με το νέο τρόπο λειτουργίας των Υπηρεσιών. Παράλληλα, οι ΥΤΧ δεν ήταν ενημερωμένοι για τη μεταφορά των υπηρεσιών των Δήμων στις Αποκεντρωμένες Διοικήσεις. Η κατάσταση στον προαύλιο χώρο της Υπηρεσίας τους πρώτους μήνες λειτουργίας των One Stop Shop μπορεί να χαρακτηριστεί μέχρι και απελπιστική, τόσο για τους ΥΤΧ όσο και για τους υπαλλήλους της Υπηρεσίας. Καθημερινά στριμώχνονταν πάνω στη σιδερένια πόρτα της ΔΑΜ Α' 300-400 άτομα προσπαθώντας με κάθε τρόπο να καταφέρουν να εισέλθουν στο εσωτερικό της Υπηρεσίας έτσι ώστε να εξυπηρετηθούν. Δεν υπήρχε καμία πρόβλεψη, αλλά ούτε και η δυνατότητα από πλευράς ανθρώπινου δυναμικού της ΔΑΜ Α', για διαχείριση του κόσμου. Εξαιτίας και των καιρικών συνθηκών (κρύο, βροχή, αέρας), η πολύωρη αναμονή δημιουργούσε εντάσεις τόσο ανάμεσα στους ΥΤΧ, όσο και με τους υπαλλήλους.

Το κενό που ανέλαβε να κάλυψε το Generation 2.0 RED ήταν αυτό της διαχείρισης του κοινού πριν την είσοδό του στην Υπηρεσία. Τα μέλη του Generation 2.0 RED βρίσκονταν στον προαύλιο χώρο της Υπηρεσίας μαζί με τους ΥΤΧ προσπαθώντας να κάνουν μια πρώτη διαχείριση κοινού[4]. Παράλληλα, εξυπηρετούσαμε τον κόσμο που ήθελε απλώς πληροφορίες σχετικά με την άδεια του, την ανανέωση της[5], και τα δικαιολογητικά, με ταυτόχρονες υπηρεσίες διερμηνείας όπου χρειαζόταν σε αγγλικά, γαλλικά, αλβανικά, yoruba, lingala, bangla και ουρντού, τόσο στον προαύλιο χώρο όσο και στο εσωτερικό της Υπηρεσίας. Η διαχείριση κοινού υπό τις προαναφερθείσες συνθήκες ήταν ιδιαίτερα απαιτητική διαδικασία. Δεν υπήρχε υπομονή από μέρους των ΥΤΧ το οποίο, αν και κατανοητό λόγω των συνθηκών, δυσχέραινε ιδιαίτερα το έργο μας. Ειδικότερα, ο εκνευρισμός και η απελπισία των ανθρώπων δημιουργούσε καταστάσεις έντασης τις οποίες μόνο ένας πολιτισμικός διαμεσολαβητής θα μπορούσε να διαχειριστεί. Ταυτόχρονα, λόγω της έλλειψης προσωπικού (είτε αστυνομία, είτε security) το οποίο θα μπορούσε να είναι υπεύθυνο για τη δημιουργία και τήρηση μιας σειράς προτεραιότητας, το Generation 2.0 RED ανέλαβε και αυτόν το ρόλο, διευκολύνοντας την είσοδο στην Υπηρεσία ατόμων που δεν θα είχαν αλλιώς καμία πιθανότητα να προσεγγίσουν την πόρτα, όπως ηλικιωμένοι, γυναίκες με μικρά παιδιά, έγκυες, ΑμεΑ, και άλλες ευάλωτες ομάδες. Σημαντικό κομμάτι της διαχείρισης κοινού ήταν επίσης ο εντοπισμός των ΥΤΧ οι οποίοι είχαν προβλήματα με την άδειά τους, τα οποία ανάλογα με τη σοβαρότητα τους έχριζαν ιδιαίτερης προσοχής και προτεραιότητας.

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να αναφερθεί ότι η παρουσία των πολιτισμικών διαμεσολαβητών στην ΔΑΜ Α' δεν αντιμετωπίστηκε θετικά από τους δικηγόρους, οι οποίοι όχι μόνο υποτιμούσαν και αμφισβητούσαν το έργο μας, αλλά μας αντιμετώπιζαν σαν αντίπαλο δέος

[4] Με τον όρο διαχείριση κοινού εννοείται ο διαχωρισμός του κόσμου ανάλογα με το τι θέλουν να κάνουν στην Υπηρεσία, ο εντοπισμός των περιστατικών που χρίζουν προτεραιότητας και η εξασφάλιση της εξυπηρέτησης τους.

[5] Χαρακτηριστικό παράδειγμα η παράταση των αδειών διαμονής οι οποίες έχουν εκδοθεί από τις υπηρεσίες Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων της Χώρας και λήγουν από 1.01.2014 έως και 30.04.2014, των οποίων η ισχύς παρατείνεται αυτοδικαίως επί πέντε μήνες από την ημερομηνία λήξης τους, χωρίς την ανάγκη έκδοσης σχετικής διαπιστωτικής πράξης, σύμφωνα με την Εγκύκλιο Αριθ.1/14-1-2014 του Υπουργείου Εσωτερικών. Κατά το ως χρονικό διάστημα της πεντάμηνης παράτασης ο πολίτης τρίτης χώρας που είναι κάτοχος της σχετικής άδειας διαμονής είναι νόμιμα διαμένων στην ελληνική επικράτεια. Αιτήματα ανανέωσης της ισχύς των ως άνω αδειών διαμονής δύναται να γίνουν δεκτά καθ' όλο το χρόνο της παράτασης εφ' όσον τεκμηριώνεται σπουδαίος λόγος. Οι ΥΤΧ δεν ήταν ενημερωμένοι σωστά για την παράταση (ποιοι τη δικαιούνται, για πόσο καιρό, και ποιες άδειες παρατείνονταν) με αποτέλεσμα άλλοι να έρχονται να ανανεώσουν ενώ είχαν πάρει παράταση και άλλοι να υποθέτουν ότι η παράταση αφορά και τη δική τους άδεια με αποτέλεσμα να προσέρχονται πολύ καιρό μετά τη λήξη της και κάποιοι από αυτούς να χάνουν το δικαίωμα ανανέωσης.

για δύο λόγους. Πρώτον, γιατί παρείχαμε δωρεάν υπηρεσίες συμβουλευτικής στους ΥΤΧ, και δεύτερον γιατί η παρουσία μας εκεί ακύρωνε την χρησιμότητά τους, ιδιαίτερα από τη στιγμή που εντοπίζαμε λάθη στη δουλειά τους, τα οποία κάποιες φορές κόστιζαν στον ΥΤΧ την άδεια διαμονής του. Ο ρόλος μας όμως δεν ήταν να αντικαταστήσουμε τους δικηγόρους αλλά να διευκολύνουμε τους ΥΤΧ ώστε να μην έχουν ανάγκη ένα δικηγόρο-μεσάζοντα για να συνδιαλαγούν με την Υπηρεσία. Με άλλα λόγια, οι υπηρεσίες του δικηγόρου να είναι επιλογή και όχι ανάγκη για τον ΥΤΧ, και να αφορούν ουσιαστικά ζητήματα και όχι απλώς την επικοινωνία με την υπηρεσία.

Φάση Β: Απρίλιος – Ιούνιος



Για την αποφυγή της εισόδου στον προαύλιο χώρο της υπηρεσίας υπέρογκου αριθμού ατόμων και πιο συγκεκριμένα για την αποφυγή ατυχημάτων εξαιτίας του στριμώγματος των ανθρώπων αυτών στην κεντρική πόρτα της υπηρεσίας, τον Απρίλιο του 2014 αποφασίστηκε η δημιουργία λιστών προτεραιότητας από την προηγούμενη μέρα για τις επόμενες με σκοπό την εξασφάλιση της δυνατότητας εξυπηρέτησης όλων όσων εισέρχονταν στην υπηρεσία. Έτσι, η καγκελόπορτα στην είσοδο κλειδώθηκε και η είσοδος στον προαύλιο χώρο της Υπηρεσίας επιτρεπόταν μόνο στα άτομα που είχαν γραφτεί στη λίστα. Τις λίστες αυτές αρχικά τις συνέτασσαν οι άνθρωποι της ιδιωτικής ασφάλειας του χώρου (security) και τις παρέδιδαν στο προσωπικό της Υπηρεσίας στο τέλος της ημέρας. Από τα μέσα Απριλίου όμως, το Generation 2.0 RED ανέλαβε την δημιουργία των λιστών προτεραιότητας και των ραντεβού[6] αφού γνωρίζαμε πως έπρεπε να συντάσσονται δικαιότερα, αλλά και για τους εξής λόγους:

[6] Εξαιτίας της περιορισμένης δυνατότητας της Υπηρεσίας να δεχτεί κοινό, η διαδικασία πρόσβασης στην σε αυτή λειτουργούσε ως εξής: α) ο ΥΤΧ προσερχόταν στην Υπηρεσία για να κλείσει ραντεβού για κάποια άλλη μέρα. Αν ήθελε πληροφορίες που δεν μπορούσαμε να του δώσουμε ή να παραλάβει την άδεια διαμονής του, του κλείναμε ραντεβού για κάποια άλλη μέρα (έπρεπε δηλαδή να έρθει 2 φορές συνολικά στην υπηρεσία με την προϋπόθεση να έχει κατάφερνε να εξασφαλίσει ραντεβού για κάποια άλλη μέρα. Υπήρχε κόσμος που για να καταφέρει να κλείσει ραντεβού μόνο ερχόταν δύο και τρεις φορές). Αν ήθελε να ανανεώσει την άδεια διαμονής του, του κλείναμε

Α. Εξασφάλιση μιας θέσης στη λίστα για τα επείγοντα περιστατικά (πχ. ληγμένες άδειες)

Β. Άμεση εξυπηρέτηση όλων όσων ήθελαν μόνο δικαιολογητικά χωρίς την εγγραφή τους στη λίστα.

Γ. Εξασφάλιση της διαφάνειας της διαδικασίας

Δ. Εξασφάλιση εισόδου στην Υπηρεσία χωρίς εγγραφή στη λίστα σε εγκύους, ΑμεΑ, ηλικιωμένους, αρρώστους (με την επίδειξη χαρτιού νοσοκομείου), μητέρες με μικρά παιδιά.

Από τις αρχές Απριλίου 2014, και όσο η αναγκαιότητα της παρουσίας του Generation 2.0 RED γινόταν εντονότερη, το Generation 2.0 RED βρισκόταν στην ΔΑΜ Α' καθημερινά (Δευτέρα-Πέμπτη, 8:30-14:30).

Α. Πρακτική Άσκηση Φοιτητών του Παντείου Πανεπιστημίου στο Generation 2.0 RED σε συνεργασία με το Υπουργείο Εσωτερικών.

Στις 23 Απριλίου 2014 ξεκίνησε η 3μηνη πρακτική άσκηση εφτά (7) φοιτητών του Τμήματος Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών του Παντείου Πανεπιστημίου στην οργάνωση Generation 2.0 RED. Τρεις από του εφτά φοιτητές που συμμετείχαν ήταν μεταναστευτικής καταγωγής. Η Πρακτική Άσκηση πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με το Υπουργείο Εσωτερικών και έλαβε χώρα στην Διεύθυνση Αλλοδαπών και Μετανάστευσης Α' Αθηνών.

Το αντικείμενο της Πρακτικής Άσκησης ήταν:

- Πολιτισμική Διαμεσολάβηση
- Πορεία Φακέλου
- Διερμηνεία
- Κλείσιμο ραντεβού

Β. Πιλοτική εφαρμογή της Online Πορείας Φακέλου

Η παραχώρηση χώρου στο Generation 2.0 RED στο εσωτερικό της Υπηρεσίας λίγο καιρό μετά την έναρξη της πρακτικής άσκησης των φοιτητών συνέπεσε με την έναρξη της εφαρμογής που ανέπτυξε το Υπουργείο Εσωτερικών για την on-line Πορεία Φακέλου. Σύμφωνα με το λογισμικό αυτό, ο ΥΤΧ θα μπορούσε να ελέγχει από το σπίτι του εάν έχει βγει η άδεια διαμονής του ή εάν λείπει κάποιο δικαιολογητικό. Η υπηρεσία αυτή είχε ως

ραντεβού για ανανέωση, δηλαδή την ημέρα που του κλείναμε εμείς πήγαινε στον αρμόδιο υπάλληλο, ο οποίος του έκλεινε ραντεβού για κατάθεση (δηλαδή συνολικά ερχόταν 3 φορές για να καταφέρει να ανανεώσει την άδεια του). Η πρόσβαση στην Υπηρεσία αυθημερόν ήταν αδύνατη με εξαίρεση τις ειδικές περιπτώσεις που προαναφέρθηκαν.

στόχο τη μείωση του αριθμού των ατόμων που προσέρχονταν στις ΔΑΜ για να μάθουν την πορεία έκδοσης των αδειών τους. Το Generation 2.0 RED ανέλαβε να εφαρμόσει πιλοτικά το νέο λογισμικό συμβάλλοντας ουσιαστικά τόσο στον εντοπισμό προβλημάτων λειτουργίας όσο και στις μετέπειτα τροποποιήσεις αυτού, πριν την εφαρμογή του.

Γ. Εκπαίδευση των μετακληθέντων υπαλλήλων της ΔΑΜ Α'

Στα μέσα Ιουνίου πραγματοποιήθηκαν οι τοποθετήσεις των υπαλλήλων στις ΔΑΜ των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων. Οι υπάλληλοι αυτοί ανήκαν σε σώματα που δεν είχαν σχέση ή πρότερη εμπειρία πάνω στο μεταναστευτικό (πχ. Δημοτική Αστυνομία). Το Generation 2.0 RED ανέλαβε την βασική εκπαίδευση των δέκα (10) υπαλλήλων που θα στελέχωναν εξ ολοκλήρου το νεοσυσταθέν Τμήμα των Πληροφοριών. Η παροχή πληροφοριών καλυπτόταν μέχρι τότε από τον Διευθυντή και τις Προϊσταμένες των τμημάτων της Υπηρεσίας. Η εκπαίδευση των νέων υπαλλήλων που προήλθαν από την πρώην Δημοτική Αστυνομία, περιελάμβανε:

- Βασικές γνώσεις γύρω από το Μεταναστευτικό και τη Νομοθεσία και ειδικά γύρω από το Νέο Κώδικα Μετανάστευσης & Κοινωνικής Ένταξης[7] (4251/14)
- Εξειδικευμένες γνώσεις πάνω στις κατηγορίες των Αδειών Διαμονής και τα Δικαιολογητικά
- Εξειδικευμένες γνώσεις πάνω στη διαδικασία έκδοσης και ανανέωσης των Αδειών Διαμονής και στην Πορεία Φακέλου
- Βασικές γνώσεις πάνω στη διαχείριση κοινού

Ταυτόχρονα, τα μέλη του Generation 2.0 RED μαζί με τους νέους υπάλληλους εκπαιδεύτηκαν από την Υπηρεσία στη χρήση του ηλεκτρονικού συστήματος πρόσβασης στους φακέλους των ΥΤΧ. Από την έναρξη της λειτουργίας του Τμήματος Πληροφοριών, άρχισε να αυξάνεται και ο αριθμός των ΥΤΧ που εξυπηρετούνταν σε καθημερινή βάση (από 100 σε 150 άτομα ημερησίως).

Φάση Γ: Ιούλιος – σήμερα

Η αύξηση του αριθμού των υπαλλήλων στη ΔΑΜ Α' οδήγησε στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και στη μείωση της ταλαιπωρίας των ΥΤΧ. Ειδικότερα:

[7] Ο Νέος Κώδικας Μετανάστευσης και Κοινωνικής Ένταξης είναι προσβάσιμος από την ιστοσελίδα του Υπουργείου Εσωτερικών: http://www.ypes.gr/el/Generalsecretariat_PopulationSC/general_directorate_migratation/diefthinsi_metanasteftikis_politikhs/NOMOI/

- Αύξηση του συνολικού αριθμού ΥΤΧ που δύναται να εξυπηρετηθούν καθημερινά από την Υπηρεσία. Ο αριθμός των καταθέσεων μόνο από ΥΤΧ αυξήθηκε από 60 σε 110, των επιδόσεων από 60 σε 110, και οι πληροφορίες από 100 έως και 280.

- Ολική κατάργηση των λιστών προτεραιότητας. Σχεδόν όλοι οι ΥΤΧ που προσέρχονται στην Υπηρεσία καταφέρνουν να κλείσουν ραντεβού για επίδοση ή ανανέωση. Ταυτόχρονα, κατάθεση επιπλέον δικαιολογητικών, αλλαγές διεύθυνσης ή οικογενειακής κατάστασης γίνονται αυθημερόν. Επιπλέον, τα ραντεβού για κατάθεση κλείνονται απευθείας από το Τμήμα Πληροφοριών.

- Παροχή υπηρεσιών πολιτισμικής διαμεσολάβησης, διερμηνείας και μετάφρασης σε πέντε (5) γλώσσες (αγγλικά, γαλλικά, yoruba, ουρντού, αλβανικά) σε όλα τα στάδια της διαδικασίας, από τις πληροφορίες μέχρι την κατάθεση των δικαιολογητικών για ανανέωση και την παραλαβή της άδειας.

Επίσης, η τοποθέτηση σκέπαστρου στον εξωτερικό χώρο της Υπηρεσίας δημιούργησε σχετικά ανθρώπινες συνθήκες αναμονής αν και ακόμα είναι απαραίτητη η τοποθέτηση καθισμάτων, χημικών τουαλετών και ψύκτη νερού. Η εξωτερική καγκελόπορτα δεν είναι κλειδωμένη και οι ΥΤΧ μπορούν να εισέλθουν στον προαύλιο χώρο ανά πάσα στιγμή. Κάθε πρωί στις 8 πμ, ο αρμόδιος υπάλληλος μοιράζει στους ΥΤΧ που έχουν προκαθορισμένο ραντεβού για κατάθεση ή επίδοση το αντίστοιχο νούμερο του ραντεβού τους καθώς και 200 νούμερα για πληροφορίες στον κόσμο που έρχεται για πρώτη φορά. Μετά την εξυπηρέτηση των 200 ατόμων που έχουν νούμερο για πληροφορίες, εισέρχονται στο Τμήμα Πληροφοριών οι ΥΤΧ που δεν έχουν καταφέρει να πάρουν νούμερο, εξυπηρετώντας ουσιαστικά όλους όσους προσέρχονται μέχρι τις 13:30 στην Υπηρεσία. Επιπλέον, τα κατά τη διάρκεια της ημέρας, τα μέλη του Generation 2.0 RED εντοπίζουν στον προαύλιο χώρο τα άτομα που χρίζουν προτεραιότητας ώστε να εξυπηρετηθούν αμέσως.

Από τις 9 Αυγούστου 2014, είναι δυνατή η πρόσβαση των ΥΤΧ στην online Πορεία Φακέλου στην ηλεκτρονική διεύθυνση pf.emigrants.ypes.gr



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Από τον Ιανουάριο του 2014 έως και σήμερα, το Generation 2.0 RED προσφέρει καθημερινά Υπηρεσίες πολιτισμικής διαμεσολάβησης, συμβουλευτικής, μετάφρασης και διερμηνείας στους ΥΤΧ που ανήκουν στη ΔΑΜ Α'. Ο στόχος του εγχειρήματος αυτού είναι διττός. Από τη μία, είναι η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρονται καθημερινά εδώ και 8 μήνες σε χιλιάδες συνολικά ΥΤΧ και από την άλλη, η σωστή, ουσιαστική και άμεση εξυπηρέτηση τους. Συνολικά, η παρουσία του Generation 2.0 RED στη ΔΑΜ Α' συνέβαλε ουσιαστικά στην:

- Αύξηση του αριθμού των ΥΤΧ που εξυπηρετούνται καθημερινά από την Υπηρεσία
- Δωρεάν παροχή υπηρεσιών πολιτισμικής διαμεσολάβησης, συμβουλευτικής, διερμηνείας και μετάφρασης έτσι ώστε να είναι δυνατή η πρόσβαση στην υπηρεσία ατόμων που δεν μιλούν καλά την ελληνική γλώσσα χωρίς δικηγόρο-μεσάζοντα.
- Διευκόλυνση πρόσβασης στην υπηρεσία ευάλωτων ομάδων (έγκυες, ηλικιωμένοι, ΑμεΑ, γυναίκες με μικρά παιδιά)
- Διαχείριση κοινού στον προαύλιο χώρο της υπηρεσίας
- Εκτόνωση εντάσεων μεταξύ ΥΤΧ και υπαλλήλων
- Εκτόνωση εντάσεων μεταξύ ΥΤΧ
- Εντοπισμό προβλημάτων λειτουργίας & προτάσεις τροποποίησης του λογισμικού για την online Πορεία Φακέλου
- Εκπαίδευση των νέων υπαλλήλων της Υπηρεσίας
- Παροχή συστάσεων προς το Υπουργείο σχετικά με την εφαρμογή του Νέου Κώδικα Μετανάστευσης. Το Generation 2.0 RED από την αρχή της παρουσίας του στη ΔΑΜ Α' ήταν σε επαφή με το Υπουργείο Εσωτερικών έχοντας εξασφαλίσει και την απαραίτητη άδεια. Η συνεργασία με το Υπουργείο ήταν στενή, ιδιαίτερα από τον Ιούνιο του 2014 που μπήκε σε εφαρμογή ο Νέος Κώδικας Μετανάστευσης. Το Generation 2.0 RED επικοινωνούσε στο Υπουργείο τα κενά στην εφαρμογή και τις ελλείψεις του Κώδικα, τα οποία καλούμασταν να αντιμετωπίσουμε καθημερινά.

Από την άλλη είναι ο βαθύτερος στόχος του εγχειρήματος, ο οποίος εστιάζει στην δημιουργία μιας κουλτούρας προσωπικής ευθύνης του αλλοδαπού για τα χαρτιά του. Ειδικότερα, σημαντικό κομμάτι των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους ΥΤΧ ήταν:

- Η ουσιαστική επεξήγηση όλων των σταδίων της διαδικασίας έκδοσης και ανανέωσης με στόχο να γίνεται κατανοητή από όλους
- Η προσπάθεια κατάρριψης 'μύθων' τύπου «*θα μου φτιάξει τα χαρτιά ο δικηγόρος», «ο δικηγόρος τα ξέρει όλα», «αν πληρώσεις κάτι παραπάνω θα σου βγάλει ο δικηγόρος την άδεια», «η ανανέωση είναι δύσκολη διαδικασία και δε μπορώ να την*

κάνω μόνος μου», «δε μου βγάζει η υπηρεσία επίτηδες την άδεια», « αφού ο ξάδελφος μου, μου είπε να μην καταθέσω για τη γυναίκα και ότι δε πειράζει». Κάθε μέρα είχαμε παραδείγματα ΥΤΧ που αντιμετώπιζαν προβλήματα με τα χαρτιά τους επειδή εμπιστευτήκαν τον λάθος δικηγόρο, άκουσαν τη γνώμη ενός φίλου ή συγγενή που δεν ήξερε, δεν έψαξαν αρκετά το θέμα, τα παράτησαν γιατί νόμιζαν ότι δε θα τους δημιουργούσε πρόβλημα ή γιατί δεν είχαν λεφτά για το παράβολο, δεν ανανέωναν την άδεια της συζύγου τους για να γλιτώσουν λεφτά ή ξεχνούσαν να παραλάβουν τις άδειες τους στην ώρα τους.

- Η εξήγηση σε όλους ότι τα χαρτιά του καθενός είναι προσωπική του ευθύνη και όχι του δικηγόρου, του πατέρα, του συζύγου ή της μητέρας, και πως ένα λάθος ή μια καθυστέρηση θα μπορούσε να τους στοιχίσει την ίδια τους την άδεια. Ειδικότερα:
    - προτρέπουμε όλα τα παιδιά της δεύτερης γενιάς να ασχολούνται οι ίδιοι με την ανανέωση των αδειών τους και να καταθέσουν για την άδεια της δεύτερης γενιάς (5 χρόνια).
    - προτρέπουμε τους γονείς να πιέζουν τα παιδιά τους μετά τα 18 να ασχοληθούν τα ίδια με τα χαρτιά τους για να εξοικειώνονται. Καθημερινό φαινόμενο οι γονείς που έρχονταν να ανανεώσουν την άδεια του 30χρονου ‘παιδιού’.
    - προτρέπουμε όλους όσους μιλούν καλά ελληνικά και ειδικά τη δεύτερη γενιά να χρησιμοποιούν το Internet για να έχουν άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τις άδειες (δικαιολογητικά, παράβολα κτλ)
- Η κατανόηση ότι είναι καλύτερο να καταθέσεις με λειψά δικαιολογητικά εμπρόθεσμα παρά να μην καταθέσεις καθόλου ή να είσαι εκπρόθεσμος.
- Η κατανόηση ότι ο δικηγόρος είναι επιλογή και όχι αναγκαιότητα (με εξαίρεση την προσφυγή στη δικαιοσύνη μετά από απόρριψη).
- Η κατανόηση ότι οι Υπηρεσίες της ΔΑΜ Α’ είναι δωρεάν και για όλους και ότι όποιος ζητήσει χρήματα οφείλετε να τον καταγγείλετε
- Η κατανόηση ότι δεν χρειάζονται τους «μεσάζοντες» ή κάποιους μεμονωμένους από τις κοινότητες που ζητούν χρήματα για να παρέχουν «πληροφορίες». Οι πληροφορίες είναι δωρεάν και προσβάσιμες σε όλους αρκεί να προσέλθουν στην Υπηρεσία.
- Η κατανόηση ότι οι περισσότεροι από αυτούς που πέφτουν θύματα εκμετάλλευσης από κυκλώματα δικηγόρων ή ομοεθνών τους έχουν προσωπική ευθύνη σε αυτό, γιατί προτίμησαν την εύκολη λύση αντί να έρθουν στην Υπηρεσία και να ρωτήσουν τους Υπαλλήλους.

- Η δημιουργίας εμπιστοσύνης προς την Υπηρεσία και τους Υπαλλήλους. Η Υπηρεσία δεν έχει προσωπικά με κανένα και οι υπάλληλοι είναι εκεί για να βοηθήσουν όσο μπορούν.

Το Generation 2.0 RED πιστεύει πως οι ουσιαστικές σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ των Υπηρεσιών και των ΥΤΧ μπορεί να μειώσουν σημαντικά των αριθμό των ατόμων που αντιμετωπίζουν πρόβλημα με τα χαρτιά τους. Ταυτόχρονα, η δημιουργία ενός αισθήματος προσωπικής ευθύνης όσον αφορά τα χαρτιά και η προσωπική ενασχόληση του κάθε ΥΤΧ με αυτά, είναι ένα βήμα προς την δημιουργία υπεύθυνων ατόμων και την πάταξη των κυκλωμάτων εκμετάλλευσης.