



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ

SOUTH AEGEAN SOCIAL  
INCLUSION OBSERVATORY

# ΟΔΗΓΟΣ

για Δημόσιους Υπαλλήλους

για την εξυπηρέτηση ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>01</b>	Εισαγωγή	03
<b>02</b>	Γενικές Οδηγίες	04
<b>03</b>	Ευάλωτες Ομάδες Πληθυσμού - <b>3.1</b> Ειδικές Ομάδες Πληθυσμού	05
<b>04</b>	Πως να Αναζητήσουμε και να Συνεργαστούμε με Φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών	06
<b>05</b>	Άτομα με Αναπηρία	07
<b>06</b>	Χρήστες Ουσιών	09
<b>07</b>	Θύματα Ενδοοικογενειακής Βίας	10
<b>08</b>	Θύματα Παράνομης Διακίνησης και Εμπορίας (Trafficking)	11
<b>09</b>	Άστεγοι	12
<b>10</b>	Αιτούντες Άσυλο, Πρόσφυγες και Μετανάστες	14
<b>11</b>	Ρομά	15
<b>12</b>	Θρησκευτικές Μειονότητες	17
<b>13</b>	Μακροχρόνια Άνεργοι	18
<b>14</b>	Άτομα της Κοινότητας ΛΟΑΤΚΙ+	19
<b>15</b>	Παιδιά	20
<b>16</b>	Συμπερασματικές Αρχές Θετικής Λειτουργίας για όλες τις ευάλωτες ομάδες	22

# 1. Εισαγωγή

Ο παρών ηλεκτρονικός οδηγός αποτελεί πρωτοβουλία του Παρατηρητηρίου Κοινωνικής Ένταξης, σε μια προσπάθεια να διευκολύνει τα στελέχη των υπηρεσιών του Δημοσίου, και να τους παρέχει με συνοπτικό και κατανοητό τρόπο το περιεχόμενο του «Οδηγού Για Δημόσιους Υπαλλήλους στην Εξυπηρέτηση Ευάλωτων Ομάδων Πληθυσμού» του Συνήγορου του Πολίτη.

Ο συγκεκριμένος Οδηγός του Συνηγόρου του Πολίτη έχει στόχο την ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας του Δημοσίου στο πεδίο εξυπηρέτησης των συμπολιτών μας από ευάλωτες και ειδικές ομάδες πληθυσμού. Η ευαλωτότητα, όπως καταγράφεται και στον παρόντα Οδηγό, δεν αποτελεί μια στατική ή μονοσήμαντη έννοια. Αντιθέτως, πρόκειται για μια σύνθετη και δυναμική κατάσταση που ενδέχεται να προκύψει από μια σειρά κοινωνικών, οικονομικών, βιολογικών, πολιτισμικών και άλλων παραγόντων.

Η εξυπηρέτηση ευάλωτων ομάδων δεν είναι στατική υποχρέωση. Είναι μια δυναμική, συνεχώς μεταβαλλόμενη διαδικασία που απαιτεί συνεχή μάθηση, ευαισθητοποίηση, προσαρμοστικότητα και κυρίως διάθεση να αναγνωρίσουμε τις προκαταλήψεις μας και να αναμετρηθούμε με τα όριά μας.

Η Ομάδα Έργου του Περιφερειακού Παρατηρητηρίου Κοινωνικής Ένταξης Νοτίου Αιγαίου.

## 2. Γενικές Οδηγίες

Οι δημόσιοι υπάλληλοι, που στο πλαίσιο των καθηκόντων μας εξυπηρετούμε πολίτες, αποτελούμε γι' αυτούς την πρώτη επαφή με τον φορέα στον οποίο απευθύνονται για να επιλύσουν ένα πρόβλημα, να υποβάλλουν ένα αίτημα ή να διεκπεραιώσουν μια απαραίτητη διοικητική διαδικασία. Επομένως πρέπει να έχουμε επίγνωση ότι η δική μας ατομική συμπεριφορά, ο τρόπος με τον οποίο αντιμετωπίζουμε και εξυπηρετούμε τους πολίτες, είναι κρίσιμος για την πρώτη εντύπωση που θα σχηματίσουν για τη λειτουργία και το επίπεδο της δημόσιας υπηρεσίας στην οποία υπηρετούμε.

### **ΟΡΙΣΜΟΣ: "Πολίτη"**

*Στον παρόντα οδηγό ο όρος χρησιμοποιείται για οποιοδήποτε άτομο συναλλάσσεται με την ελληνική δημόσια διοίκηση και αυτοδιοίκηση, ανεξάρτητα από την υπηκοότητα ή το νομικό καθεστώς υπό το οποίο διαμένει στην χώρα.*

Είναι σημαντικό να έχουμε υπόψη μας ότι οι ευάλωτες κοινωνικές ομάδες συχνά δυσκολεύονται γενικά να επικοινωνήσουν τα αιτήματά τους, τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους. Όταν χρειάζεται να απευθυνθούν στις δημόσιες υπηρεσίες, πέραν των πρακτικών δυσκολιών, έχουν ήδη ένα βαρύ συναισθηματικό φορτίο, έλλειψη αυτοπεποίθησης, άγχος και αβεβαιότητα σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό από τον γενικό πληθυσμό.

### **ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ**

- ✓ Γνωρίζουμε ποιες είναι οι ευάλωτες ομάδες
- ✓ Λειτουργούμε θετικά
- ✓ Βάζουμε τέλος στις διακρίσεις και την προκατάληψη
- ✓ Κατανοούμε τα ευάλωτα άτομα
- ✓ Εφαρμόζουμε τεχνικές διαχείρισης κρίσεων
- ✓ Ενημερώνουμε και ενθαρρύνουμε
- ✓ Συμμετέχουμε ενεργά
- ✓ Υιοθετούμε καλές πρακτικές για βέλτιστη εξυπηρέτηση
- ✓ Δημιουργούμε συνεργασίες και δίκτυα
- ✓ Έχουμε επίγνωση των ορίων μας και αναζητάμε υποστήριξη όταν είναι απαραίτητο
- ✓ Συμμετέχουμε σε επιμορφωτικά σεμινάρια

## 3. Ευάλωτες Ομάδες Πληθυσμού

Ως «ευάλωτες» ομάδες πληθυσμού ορίζονται οι ομάδες εκείνες του πληθυσμού που η ένταξή τους στην κοινωνική και οικονομική ζωή εμποδίζεται από σωματικά και ψυχικά αίτια ή λόγω παραβατικής συμπεριφοράς.

Σε αυτές ανήκουν:

- α)** Τα άτομα με αναπηρία οποιασδήποτε μορφής (σωματική, ψυχική, νοητική, αισθητηριακή).
- β)** Τα άτομα με προβλήματα εξάρτησης από ουσίες ή τα απεξαρτημένα άτομα.
- γ)** Οι ανήλικοι με παραβατική συμπεριφορά, οι φυλακισμένοι/ες και αποφυλακισμένοι/ες.

### 3.1 Ειδικές Ομάδες Πληθυσμού

Ως «ειδικές» ομάδες πληθυσμού ορίζονται οι ομάδες εκείνες του πληθυσμού οι οποίες βρίσκονται σε μειονεκτική θέση ως προς την ομαλή ένταξή τους στην αγορά εργασίας, από οικονομικά, κοινωνικά και πολιτισμικά αίτια.

Σε αυτές ανήκουν:

- α)** Τα θύματα ενδοοικογενειακής βίας.
- β)** Τα θύματα παράνομης διακίνησης και εμπορίας ανθρώπων (trafficking).
- γ)** Οι άστεγοι.
- δ)** Τα άτομα που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας.
- ε)** Οι οικονομικοί μετανάστες.
- στ)** Οι πρόσφυγες και οι αιτούντες άσυλο (για όσο εκκρεμεί η εξέταση του αιτήματος).
- ζ)** Οι αρχηγοί μονογονεϊκών οικογενειών.
- η)** Τα άτομα με πολιτισμικές ιδιαιτερότητες (π.χ. Ρομά, θρησκευτικές μειονότητες).
- θ)** Οι μακροχρόνια άνεργοι έως είκοσι πέντε ετών και άνω των πενήντα ετών.

## 4. Πώς να Αναζητήσουμε και να Συνεργαστούμε με Φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών - Ενδεικτικά βήματα/ ενέργειες

1

### ΧΑΡΤΟΓΡΑΦΗΣΗ ΦΟΡΕΩΝ

Αναζήτηση ΜΚΟ, συλλόγων και φορέων μέσω Δήμου, Περιφέρειας, Μητρώων ή διαδικτύου.

Μαθαίνουμε ποιοι δραστηριοποιούνται στην περιοχή και σε τι ειδικεύονται.

2

### ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΠΑΦΩΝ

Επικοινωνία με υπεύθυνους φορέων για ενημέρωση και διάλογο.

Διευκολύνεται η παραπομπή περιστατικών και η συνεργασία.

3

### ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ / ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΝ

Συμμετοχή σε δράσεις κατάρτισης από ΜΚΟ (π.χ. για μετανάστες, έμφυλη βία, αναπηρία).

Ενίσχυση γνώσεων και δεξιοτήτων στην εξυπηρέτηση ευάλωτων ομάδων.

4

### ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

Συμφωνία για διαμοιρασμό ρόλων και υποστήριξη πολιτών με πολλαπλές ανάγκες.

Καλύτερη διαχείριση σύνθετων περιστατικών.

5

### ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΟΙΝΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ

Συνδιοργάνωση ενημερωτικών ημερίδων, κοινωνικών δράσεων, καμπανιών.

Προώθηση αλληλεγγύης και ενημέρωσης στην κοινότητα.

6

### ΣΥΝΤΑΞΗ ΟΔΗΓΟΥ / ΧΑΡΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Κατάρτιση τοπικού οδηγού με διαθέσιμες υπηρεσίες ανά φορέα.

Εργαλείο για άμεση εξυπηρέτηση και καθοδήγηση πολιτών.

## 5. Άτομα με αναπηρία

Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία:

### **ΟΡΙΣΜΟΣ: “Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ)”**

*Νοούνται τα άτομα με μακροχρόνιες σωματικές, ψυχικές, διανοητικές ή αισθητηριακές δυσχέρειες, οι οποίες σε αλληλεπίδραση με διάφορα εμπόδια, ιδίως θεσμικά, περιβαλλοντικά ή εμπόδια κοινωνικής συμπεριφοράς, δύναται να παρεμποδίσουν την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή των ατόμων αυτών στην κοινωνία σε ίση βάση με τους άλλους.*

Τα άτομα με οποιαδήποτε μορφή αναπηρίας (σωματική, ψυχική, διανοητική, αισθητηριακή, κ.ά.) περιλαμβάνονται στις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες.

### **ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ**

- Είναι απαραίτητη η συνδρομή μας, τόσο κατά την πρόσβαση στις υπηρεσίες μας, όσο και κατά τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.
- Διασφαλίζουμε την ανεμπόδιση πρόσβαση στην υπηρεσία μας.
- Δίνουμε προτεραιότητα στα άτομα με αναπηρία ή/και τους/τις συνοδούς τους.
- Αντιμετωπίζουμε τους εξυπηρετούμενους με αναπηρία με σεβασμό, επαγγελματισμό και ανθρωπιά.
- Αν δεν είμαστε σίγουροι για το τί πρέπει να κάνουμε, ρωτάμε τον πολίτη: «πώς μπορώ να σας βοηθήσω;».
- Κατανοούμε την ιδιαιτερότητα της εκάστοτε εξυπηρετούμενης ομάδας: ορισμένες αναπηρίες δεν είναι ορατές.
- Επικοινωνούμε με προθυμία, αισιοδοξία και υπομονή.
- Επικοινωνούμε κατάλληλα με κιναισθητικά μέσα.
- Υιοθετούμε σύντομες προτάσεις και εξηγούμε τη νομοθεσία.
- Ζητάμε άδεια πριν αγγίξουμε ένα αναπηρικό αμαξίδιο.
- Αλληλεπιδρούμε ανάλογα με τον συγκεκριμένο και αναγνωρισμένο τύπο αναπηρίας που το άτομο κατέχει.
- Δε διστάζουμε να ρωτήσουμε ευγενικά εάν το άτομο δεν ακούει καλά ή εάν χρειάζεται κάποιου άλλου είδους προσοχή όσο τον εξυπηρετούμε.
- Η εξυπηρέτηση κάποιων ατόμων με αναπηρία απαιτεί περισσότερο χρόνο από το συνηθισμένο για να κατανοήσουν και να ανταποκριθούν.

- Διευκολύνουμε τη συνεργασία μεταξύ περισσότερων συναρμόδιων υπηρεσιών ώστε να επιλυθεί το θέμα για το οποίο έχει προσέλθει ο πολίτης.
- Δεν κάνουμε ερωτήσεις για την αναπηρία, αποφεύγουμε στερεοτυπικές αντιλήψεις και δε δείχνουμε οίκτο.

## 6. Χρήστες Ουσιών

### **ΟΡΙΣΜΟΣ: “Εξάρτηση από ουσίες”**

Η κατάσταση απόλυτου εθισμού, κατά την οποία το άτομο κυριαρχείται από την έντονη ανάγκη λήψης μιας ουσίας (π.χ. αλκοόλ, ναρκωτικά). Για την ελληνική πραγματικότητα, η έννοια της εξάρτησης διαχρονικά ορίζεται ως διαταραχή χρήσης ουσιών, με τις δύο συνιστώσες της, τη σωματική που αντιστοιχεί στην καθαυτό εξάρτηση και την ψυχολογική ή συμπεριφορική που αντιστοιχεί στον εθισμό.

### **ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ**

- Λαμβάνουμε υπόψη μας ότι οι χρήστες εξαρτησιογόνων ουσιών αποτελούν μια ιδιαίτερη ομάδα του πληθυσμού με αρκετές ευαλωτότητες, αφού η χρήση καθαυτή αποτελεί ένα σύνθετο και πολυπαραγοντικό φαινόμενο.
- Αντιμετωπίζουμε ως ενδεχόμενο ένα άτομο που βρίσκεται υπό την επήρεια ουσιών ή/και αλκοόλ να εκδηλώσει ευερέθιστη συμπεριφορά ή/και να αντιδράσει με επιθετικό ακόμα και βίαιο τρόπο. Επίσης, συχνά το άτομο στερείται ατομικής υγιεινής και η γενικότερη εμφάνιση του είναι παραμελημένη.
- Κατανοούμε ότι οι χρήστες ουσιών βιώνουν καθημερινά περιθωριοποίηση και κοινωνικό αποκλεισμό και αντιμετωπίζονται επικριτικά, απαξιωτικά και περιφρονητικά από μεγάλο μέρος της κοινωνίας
- Κερδίζουμε την εμπιστοσύνη τους.
- Δείχνουμε υπομονή, ψυχραιμία και παραμερίζουμε τις προσωπικές μας προκαταλήψεις.
- Φροντίζουμε να υπάρχουν διαθέσιμα ενημερωτικά φυλλάδια αρμόδιων φορέων, στα οποία μπορούμε να παραπέμψουμε αν υπάρξει ανάγκη.
- Δεδομένου ότι η χρήση λογίζεται ως ένα αταξικό φαινόμενο, κατανοούμε ότι η πραγματική εικόνα των ατόμων, τις περισσότερες φορές, δεν ανταποκρίνεται στις κοινωνικές αναπαραστάσεις και τα στερεότυπα που συχνά καλλιεργούνται (παραβατική συμπεριφορά, εγκληματικότητα κ.ά).
- Παραπέμπουμε σε αρμόδιες υπηρεσίες.
- Οι δημόσιοι υπάλληλοι αποτελούμε μέρος της πρόληψης της υποτροπής των χρηστών, αποτρέποντας το πολλαπλό στίγμα και τις βασικές παραμέτρους του κοινωνικού αποκλεισμού που βιώνουν τα άτομα σε χρήση.
- Δεν εκδηλώνουμε ενόχληση ή αποστροφή, δεν κάνουμε τον ψυχολόγο και δεν κρίνουμε.

## 7. Θύματα Ενδοοικογενειακής Βίας

Η ενδοοικογενειακή βία μπορεί να είναι ψυχολογική, λεκτική, σωματική ή σεξουαλική. Συνήθως, τα θύματα είναι γυναίκες και νεαρά κορίτσια ή αγόρια. Συχνά σημειώνονται περιστατικά ενδοοικογενειακής βίας και σε βάρος ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων, ατόμων με αναπηρία και ηλικιωμένων ατόμων ανεξαρτήτως φύλου.

### ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

- Όταν εντοπίζουμε άτομα με σημάδια που φανερώνουν την άσκηση βίας εις βάρος τους, παρέχουμε πληροφορίες ως προς το πού μπορούν να απευθυνθούν για βοήθεια.
- Αν το θύμα επιθυμεί να μας μιλήσει, το διαβεβαιώνουμε ότι θα τηρηθεί εχεμύθεια, εμπιστευτικότητα και θα εξασφαλιστεί η ιδιωτικότητά του.
- Δίνουμε τον χρόνο που απαιτείται, για να ηρεμήσει και να αισθανθεί ασφάλεια.
- Διανέμουμε σχετικά φυλλάδια που εκδίδονται από τις αρμόδιες υπηρεσίες.
- Εφαρμόζουμε κατά γράμμα την ισχύουσα νομοθεσία.
- Αντιμετωπίζουμε κάθε καταγγελία, μέχρι την αντίθετη απόδειξη, ως πραγματική απειλή για τη ζωή του καταγγέλλοντος ατόμου.
- Διασφαλίζουμε την ίση μεταχείριση και τον σεβασμό όλων των θυμάτων, ανεξαρτήτως των ορατών φυσικών, πολιτισμικών, κοινωνικών ή και οικονομικών χαρακτηριστικών τους.
- Δεν επηρεαζόμαστε από ενδεχόμενη παράκληση ή άρνηση του θύματος να καταγγείλουμε το περιστατικό.
- Δεν αδιαφορούμε και δεν επιχειρούμε να υποκαταστήσουμε τα αρμόδια όργανα

## 8. Θύματα Παράνομης Διακίνησης και Εμπορίας (Trafficking)

### **ΟΡΙΣΜΟΣ: “Εμπορία ανθρώπων (trafficking)”**

*Η παράνομη διακίνηση, στρατολόγηση, μεταφορά και κράτηση ανθρώπων με τη χρήση εξαπάτησης, βίας, απειλών ή άλλων εξαναγκαστικών μέσων, με σκοπό συνήθως τη σεξουαλική ή εργασιακή τους εκμετάλλευση.*

Προσέχουμε για τυχόν ενδείξεις ή προειδοποιητικά σημάδια σεξουαλικής εκμετάλλευσης, εμπορίας ανθρώπων ή/ και εξαναγκαστικής εργασίας.

### **ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ**

- Αν υπάρχουν ενδείξεις, προσπαθούμε να απομακρύνουμε το πιθανό θύμα από το άτομο που το συνοδεύει και μιλάμε ιδιαιτέρως.
- Αναζητάμε εκείνες μόνο τις πληροφορίες που μας χρειάζονται για τη βοήθεια, που μπορούμε να παράσχουμε.
- Επιστρατεύουμε έμπιστους μεταφραστές ή, αν είναι δυνατόν, από το πολιτισμικό περιβάλλον του θύματος.
- Για την ασφάλεια των θυμάτων, η απόλυτη εχεμύθεια και η εμπιστοσύνη είναι υψίστης σημασίας.
- Περιορίζουμε τον αριθμό του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με το πιθανό θύμα.
- Υπάρχει περίπτωση να αρνηθεί ότι είναι θύμα trafficking ή να μην κατανοεί απόλυτα τον όρο, γ' αυτό καλύτερα να κάνουμε έμμεσες ερωτήσεις.
- Αναζητούμε και έχουμε επαρκή ενημέρωση και εξασφαλίζουμε τη συστηματική χρήση των εργαλείων που έχουν αναπτυχθεί σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο για την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων.
- Απευθύνουμε τις σωστές ερωτήσεις που θα μας βοηθήσουν να προσδιορίσουμε αν το άτομο είναι θύμα εμπορίας ανθρώπων που χρειάζεται βοήθεια.
- Επικοινωνούμε με αρμόδιους φορείς, όταν υπάρχει ανάγκη.

### **Ιδιαίτερα για τα παιδιά**

- Εάν το θύμα είναι παιδί, είναι πολύ σημαντικό να επιστρατεύουμε ειδικούς – εξειδικευμένους στο να παίρνουν συνεντεύξεις από κακοποιημένα παιδιά ή ανήλικα θύματα trafficking.

## 9. Άστεγοι

Η αστεγία στην Ελλάδα αποτελεί ένα πολυδιάστατο κοινωνικό φαινόμενο, το οποίο έχει ενταθεί τα τελευταία χρόνια λόγω οικονομικών, κοινωνικών και θεσμικών παραγόντων, όπως:

- **Οικονομική κρίση:** απώλεια εργασίας, υπερχρέωση και αδυναμία πληρωμής ενοικίου ή δανείων.
- **Κοινωνικός αποκλεισμός:** έλλειψη υποστηρικτικού δικτύου, οικογενειακές διασπάσεις.
- **Ψυχική υγεία και εξαρτήσεις:** προβλήματα ψυχικής υγείας και εθισμοί.

### Προγράμματα και Πρωτοβουλίες

- **Πρόγραμμα «Στέγαση και Εργασία για Άστεγους»<sup>30</sup>:** ένα καινοτόμο πρόγραμμα που συνδυάζει τη στέγαση με ευκαιρίες εργασίας για τους άστεγους, προσφέροντας μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στην αντιμετώπιση του φαινομένου.
- **Δημοτικές Δομές:** Δήμοι που παρέχουν υπηρεσίες φιλοξενίας, σίτισης και υποστήριξης μέσω δομών.

### ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

- Μιλάμε στον άστεγο με ευγένεια, όπως σε κάθε πολίτη.
- Παρέχουμε τις ίδιες πληροφορίες και υπηρεσίες που δικαιούται κάθε πολίτης.
- Εξηγούμε καθαρά και υπομονετικά τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει.
- Κατευθύνουμε σε κοινωνικές υπηρεσίες, ξενώνες, προγράμματα σίτισης ή πρόνοιας, όπου υπάρχουν.
- Βοηθάμε στην αναζήτηση δικαιολογητικών, εφόσον λείπουν λόγω της κατάστασης του ατόμου (π.χ. αστυνομική ταυτότητα, ΑΜΚΑ, κ.λπ.).
- Προστατεύουμε τα προσωπικά του δεδομένα.
- Αναγνωρίζουμε ότι μπορεί να βρίσκεται σε ψυχική ή σωματική εξάντληση.
- Δείχνουμε υπομονή και δεν αντιδρούμε σε αμηχανία ή εκνευρισμό του.
- Ενισχύουμε την αυτοεκτίμησή του με λόγια υποστήριξης.
- Συνεργαζόμαστε με κοινωνικές υπηρεσίες του δήμου ή ΜΚΟ, όπου υπάρχουν.
- Παρέχουμε έντυπο ή προφορικό οδηγό πρόσβασης σε: Κοινωνικά Παντοπωλεία, ξενώνες ή δομές φιλοξενίας, δωρεάν σίτιση ή ιατρική φροντίδα
- Παρακολουθούμε ενημερωτικά σεμινάρια.

- Θυμόμαστε ότι η αστεγία είναι κοινωνικό φαινόμενο και όχι επιλογή, στεκόμαστε με σεβασμό και παροχή ουσιαστικής βοήθειας στους συμπολίτες που βιώνουν αυτή τη δοκιμασία.
- Δεν κάνουμε σχόλια για την εμφάνισή του και δεν παραπέμπουμε αυθαίρετα σε άλλες υπηρεσίες.

## 10. Αιτούντες Άσυλο, Πρόσφυγες και Μετανάστες

Κάποια από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του προσφυγικού και μεταναστευτικού πληθυσμού είναι τα ακόλουθα:

1. Γλωσσικά εμπόδια
2. Κουλτούρα, θρησκευτικές και αξιακές πεποιθήσεις
3. Τραυματικές εμπειρίες και Διαταραχή Μετατραυματικού Στρες
4. Πολλαπλές ευαλωτότητες (ανηλικότητα, άτομα με σοβαρές παθήσεις, εγκυμονούσες, άτομα με ανήλικα τέκνα)
5. Ειδικές ανάγκες (ασυνόδευτοι ανήλικοι, θύματα βασανιστηρίων ή trafficking)
6. Υλικές συνθήκες διαβίωσης
7. Υποστηρικτικές υπηρεσίες

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, προνοούμε και σχεδιάζουμε:

- Φροντίζουμε να διαθέτουμε πολύγλωσσο ενημερωτικό υλικό
- Όταν συντάσσουμε έντυπα οδηγιών ή διαδικασιών, θυμόμαστε την ομάδα-στόχο την οποία εξυπηρετούμε.
- Επικοινωνούμε στους ενδιαφερόμενους το θεσμικό πλαίσιο βάσει του οποίου αναζητάμε συγκεκριμένα δικαιολογητικά.
- Αν διαπιστώσουμε ότι κάποια διαδικασία περιλαμβάνει περιττά εμπόδια, εισηγούμαστε την αλλαγή της διαδικασίας.
- Εφόσον το άτομο προσέρχεται μόνο του, χωρίς διερμηνέα, επιχειρούμε να χρησιμοποιήσουμε μια ενδιάμεση γλώσσα για να συνεννοηθούμε, όπως π.χ. αγγλικά. Αν κάτι τέτοιο δεν είναι εφικτό, προσπαθούμε να αξιοποιήσουμε οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο.
- Εφόσον δεν είμαστε αρμόδιοι για να ανταποκριθούμε στο αίτημά του, παραπέμπουμε στην αρμόδια υπηρεσία.
- Αποφεύγουμε στερεότυπα και προκαταλήψεις.

## 11. Ρομά

Οι Ρομά είναι μια ανομοιογενής κοινότητα, η οποία περιλαμβάνει Έλληνες Ρομά, Ρομά πολίτες χωρών της Ε.Ε. και Ρομά υπηκόους τρίτων χωρών, με γλωσσικές και πολιτισμικές διαφοροποιήσεις. Όλες, ωστόσο, οι διακριτές αυτές ομάδες έχουν κοινή ιστορία/εμπειρία διωγμών, διάκρισης και αποκλεισμού από την κυρίαρχη κοινωνία.

- Σημαντικό μέρος των Ελλήνων Ρομά είναι ενταγμένο στην ελληνική κοινωνία, μεγάλο μέρος όμως εξακολουθεί να βρίσκεται αποκλεισμένο σε καταυλισμούς και πρόχειρες κατοικίες.
- Οι καταυλισμοί είναι συνήθως εγκαταστάσεις με εξαιρετικά ελλιπείς και επικίνδυνες συνθήκες στέγασης, διαβίωσης και υγιεινής.
- Αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα ως προς την πρόσβαση στην εργασία. Έχουν, ως εκ τούτου, χαμηλό εισόδημα.
- Έχουν χαμηλή πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας, ελλιπή πληροφόρηση σε θέματα πρόληψης και αγωγής υγείας.
- Η έλλειψη ληξιαρχικών πράξεων γέννησης σε συνδυασμό με τη δυσκολία καθορισμού ιθαγένειας λόγω απουσίας διάφορων άλλων εγγράφων, έχουν ως αποτέλεσμα να μην εγγράφονται στο δημοτολόγιο, να μην διαθέτουν έγγραφα ταυτότητας και να ανακυκλώνεται ένα καθεστώς δημογραφικής αφάνειας για σημαντικό αριθμό Ρομά.
- Οι Ρομά αποτελούν σταθερά θύματα αρνητικών συμπεριφορών, διάκρισης λόγω φυλετικής καταγωγής και αναπαραγωγής ρατσιστικών προτύπων και στερεοτύπων.
- Διαπιστώνεται περιορισμένη ένταξη των παιδιών στην εκπαιδευτική διαδικασία, ανεπαρκής ή διακοπτόμενη φοίτηση στο σχολείο, μεγάλες μαθητικές διαρροές και μη ολοκλήρωση της υποχρεωτικής εκπαίδευσης.
- Ο ψηφιακός αποκλεισμός τους, δυσχεραίνει τη διεκπεραίωση των συναλλαγών τους με το κράτος και εμποδίζει την προσαρμογή τους στον νέο τρόπο ψηφιακής λειτουργίας του.

Οι παράγοντες αυτοί τους καθιστούν την πλέον κοινωνικά αποκλεισμένη ομάδα στη χώρα και τους οδηγούν σε αδυναμία άσκησης βασικών ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Ακόμη πιο περιορισμένα είναι τα πρόσωπα Ρομά με αναπηρία, γενετική ή επίκτητη, σωματική ή διανοητική/ψυχική, καθώς και οι χρόνια πάσχοντες, αλλά και οι υπέργηροι χωρίς τέκνα ή συγγενείς να τους φροντίζουν.

## ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

- Κατανοούμε και προσπαθούμε να αναγνωρίσουμε το ζήτημα για το οποίο προσέχονται στην υπηρεσία.
- Παραλαμβάνουμε το αίτημα ακόμη και χωρίς στοιχεία ταυτότητας και παραπέμπουμε στην αρμόδια υπηρεσία/ες για τη διευθέτηση του προβλήματος.
- Επικοινωνούμε σε απλή γλώσσα και με παροχή απλών γραπτών οδηγιών για χρήση από τυχόν άλλες υπηρεσίες στις οποίες θα παραπεμφθούν.
- Αν το ζήτημα για το οποίο προσέρχονται αφορά προστασία της ζωής ή της τιμής/αξιοπρέπειας του αιτούντος, ειδοποιούμε τις αρμόδιες υπηρεσίες.
- Σε κάθε περίπτωση αντιμετωπίζουμε τους Ρομά, όπως κάθε άλλον Έλληνα πολίτη.
- Ενημερώνουμε τις οικογένειες Ρομά για την ανάγκη παρακολούθησης από τα παιδιά της σχολικής εκπαίδευσης.
- Ενημερώνουμε για ευκαιρίες επαγγελματικής κατάρτισης και απόκτησης δεξιοτήτων καθώς και για τη δυνατότητα συμμετοχής μελών της κοινότητας Ρομά σε πολιτιστικές ή αθλητικές ομάδες, με στόχο τη διεύρυνση των πολιτιστικών τους οριζόντων.
- Δεν αντιμετωπίζουμε τους Ρομά βάσει των υφιστάμενων στερεοτύπων και προκαταλήψεων εις βάρος τους.

## 12. Θρησκευτικές Μειονότητες

Άτομα από διαφορετικές θρησκείες που κατοικούν στην Ελλάδα είναι συνήθως Μουσουλμάνοι, Μάρτυρες του Ιεχωβά, Παλαιοημερολογίτες, Καθολικοί, Προτεστάντες, Ισραηλίτες, Ινδουιστές κ.ά. Σε μία θρησκευτική μειονότητα μπορεί να ανήκουν τόσο Έλληνες υπήκοοι, όσο και υπήκοοι άλλων κρατών που κατοικούν στην Ελλάδα. Να σημειωθεί ότι σε ορισμένες θρησκείες ή δόγματα, υπάρχουν κανόνες ασύμβατοι με το ελληνικό δίκαιο.

### ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

- Πάντα εξυπηρετούμε τον άνθρωπο χωρίς καμία διάκριση.
- Σεβόμαστε τους τρόπους λατρείας, το ντύσιμο, τα σύμβολα των μελών των διαφόρων θρησκευτικών ομάδων.
- Δεν αποδεχόμαστε και απαγορεύουμε οποιασδήποτε μορφής παρενόχληση μεταξύ των εξυπηρετούμενων πολιτών, όσο και μεταξύ αυτών και των στελεχών της δημόσιας διοίκησης.
- Αποδεχόμαστε έγγραφα και αναγνωρίζουμε πράξεις θρησκευτικών λειτουργιών εφόσον υπάρχει έγκριση από αρμόδια όργανα, όπως ορίζεται.
- Διευκολύνουμε την άσκηση των δικαιωμάτων των θρησκευτικών μειονοτήτων.
- Λαμβάνουμε υπόψη θρησκευτικές εορτές και πρακτικές κατά τον προγραμματισμό υπηρεσιών και ραντεβού.
- Σεβόμαστε πλήρως την ιδιωτικότητα των θρησκευτικών πεποιθήσεων κάθε ατόμου.
- Οι θρησκευτικές αρχές και τα έθιμα των «άλλων» είναι το ίδιο ιερές/α για αυτούς, όπως είναι και οι δικές/α μας για εμάς. Αλλά, σε καμία περίπτωση δεν παραβιάζουμε την ισχύουσα νομοθεσία.
- Τηρούμε την αρχή της ουδετερότητας του κράτους και την προστασία της θρησκευτικής ελευθερίας των πολιτών σε ένα δημοκρατικό και πλουραλιστικό κράτος: αποφεύγουμε οποιαδήποτε ενέργεια ή έκφραση που θα μπορούσε να θεωρηθεί ως προώθηση ή επιβολή συγκεκριμένων θρησκευτικών πεποιθήσεων και αποφεύγουμε να εκφράζουμε προσωπικά θρησκευτικά σύμβολα.

## 13. Μακροχρόνια Άνεργοι

Η μακροχρόνια ανεργία είναι μια εμπειρία που επηρεάζει σε βάθος την καθημερινότητα, την αυτοεικόνα και την ψυχολογία των ανθρώπων. Όσοι παραμένουν για καιρό εκτός αγοράς εργασίας αντιμετωπίζουν πολλαπλά εμπόδια, κοινωνικό αποκλεισμό, έλλειψη πρόσβασης σε πληροφορίες και περιορισμένες ευκαιρίες κατάρτισης. Συχνά χαρακτηρίζονται από πολλαπλές ευαλωτότητες:

- Βιώνουν οικονομική αστάθεια και σοβαρή επισφάλεια.
- Αισθάνονται εξουθένωση, μεγάλη ψυχολογική πίεση, απώλεια αυτοεκτίμησης, άγχος, κατάθλιψη και απομάκρυνση από την κοινωνική ζωή.
- Όταν υπάρχουν εξαρτώμενα μέλη, παιδιά ή γονείς μεγαλύτερης ηλικίας με προβλήματα υγείας, αλλά και άλλοι παράγοντες κινδύνου, η κατάσταση αυτή επιδεινώνεται.

### ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

- Επιδεικνύουμε ανθρωπιά, υπομονή και επαγγελματισμό.
- Ακούμε ενεργητικά, με προσοχή και χωρίς διακοπές.
- Ακούμε χωρίς προκαταλήψεις και αποφεύγουμε ερωτήσεις που υπονοούν ευθύνη ή αδράνεια.
- Μιλάμε με απλή, κατανοητή γλώσσα.
- Ενημερώνουμε υπεύθυνα, με σαφήνεια και ενσυναίσθηση.
- Διατηρούμε ήρεμο και υποστηρικτικό τόνο.
- Σεβόμαστε την αξιοπρέπεια του ανθρώπου απέναντι μας.
- Δίνουμε σαφείς και πρακτικές πληροφορίες.
- Αποφεύγουμε συνηθισμένες εκφράσεις ή στάσεις που μπορούν να ενισχύσουν το αίσθημα απόρριψης ή αδιαφορίας.

## 14. Άτομα της Κοινότητας ΛΟΑΤΚΙ+

Στην Ελλάδα, ο νόμος αναγνωρίζει λιγότερα δικαιώματα για τη συγκεκριμένη κοινότητα, ιδίως αναφορικά με την απόκτηση και αναγνώριση τέκνων, σε σχέση με τα ετερόφυλα ζευγάρια. Διατρέχει αυξημένο κίνδυνο να υποστεί οποιασδήποτε μορφής βία, εκφοβισμό, κακοποιητικές συμπεριφορές, κοινωνικό αποκλεισμό και διακρίσεις, τόσο στο πλαίσιο της οικογένειας όσο και από το κοινωνικό περιβάλλον.

### ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

- Καταρχάς ρωτάμε το όνομα του ατόμου και το προσφωνούμε με το όνομα αυτό ακολουθώντας στις αντωνυμίες το φύλο με το οποίο αυτοπροσδιορίζεται, ακόμα και αν διαφέρει από τα στοιχεία της ταυτότητάς του.
- Χρησιμοποιούμε συμπεριληπτική γλώσσα.
- Διαμαρτυρόμαστε όταν ένα άτομο προβαίνει μπροστά μας στον χώρο εργασίας σε κάποιο ομοφοβικό/τρανσφοβικό σχόλιο.
- Ομοίως, αν κάποιο άτομο στο χώρο εργασίας χρησιμοποιεί εσφαλμένες αντωνυμίες/όνομα/γένος για κάποιο άτομο, διορθώνουμε ευγενικά.
- Γνωρίζουμε ότι πολλά τρανς άτομα δεν έχουν αλλάξει ακόμα τα έγγραφά τους, οπότε μπορεί τα στοιχεία ταυτότητας και η φωτογραφία τους να μη συνάδουν με τον αυτοπροσδιορισμό και την εμφάνιση του ατόμου.
- Δεν αποκαλύπτουμε/κοινοποιούμε τον σεξουαλικό προσανατολισμό, τα χαρακτηριστικά και την ταυτότητα φύλου ενός ατόμου, χωρίς την συγκατάθεσή του καθώς είναι στην πραγματικότητα μία παράνομη πράξη, ιδίως υπό την ιδιότητά μας ως δημόσιοι υπάλληλοι.
- Δεν κάνουμε διακρίσεις στη μεταχείριση λόγω της ταυτότητας ΛΟΑΤΚΙ+ ενός ατόμου.

## 15. Παιδιά

Η παιδική ηλικία συνιστά καθαυτή παράγοντα ευαλωτότητας. Ενώ τα παιδιά έχουν δικαιώματα και ανάγκες που είναι ξεχωριστά και διαφορετικά από των ενηλίκων και παρότι η ευημερία τους είναι ζωτικής σημασίας για το κράτος, την οικονομία και την κοινωνική συνοχή, συχνά δε δίδεται η απαιτούμενη προτεραιότητα στη στάθμιση του συμφέροντος και την προστασία των δικαιωμάτων τους. Επίσης, τα παιδιά έχουν μειωμένη προσβασιμότητα σε μηχανισμούς καταγγελιών, επανόρθωσης και αποκατάστασης.

### ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

- Βεβαιώνουμε ότι οι εγκαταστάσεις της υπηρεσίας είναι ορατοί και προσβάσιμοι στους ανηλίκους, ανεξάρτητα από τυχόν πρόσθετες πρακτικές δυσκολίες.
- Παρέχουμε σαφή ενημέρωση στο παιδί ως προς τις αρμοδιότητες της υπηρεσίας, τις διαδικασίες, τα δικαιώματά του και τα όρια αυτών, τις υποχρεώσεις του.
- Απευθυνόμαστε στο παιδί με τρόπο απλό και κατανοητό, προσαρμοσμένο στις δυνατότητες του/της ανηλίκου/ης, ανάλογα με την ηλικία ή/και την ωριμότητά του/της.
- Αναζητάμε τρόπους διευκόλυνσης της επικοινωνίας, όπου αυτή δυσχεραίνεται από λόγους πέραν της ανηλικότητας.
- Αντιμετωπίζουμε τα παιδιά ως («πλήρη») υποκείμενα δικαιωμάτων.
- Υποδεχόμαστε το παιδί, όπως κάθε πολίτη, με σεβασμό και διαθεσιμότητα και το ακούμε προσεκτικά για το θέμα που το αφορά.
- Προσεγγίζουμε το παιδί με ειλικρίνεια, ευαισθησία και σεβασμό στην προσωπικότητά του και με διάθεση κατανόησης του ζητήματος που αναφέρει.
- Επιδεικνύουμε εχεμύθεια, διακριτικότητα και σεβασμό στα προσωπικά δεδομένα του παιδιού.
- Κατά τη συνάντηση με ανήλικο επιδιώκουμε, αν είναι εφικτό, την παρουσία και συνδρομή και δεύτερου μέλους του προσωπικού για υποστήριξη, ασφάλεια, αντιμετώπιση των άμεσων αναγκών, αλλά και παροχή τυχόν έκτακτης βοήθειας.
- Ενημερωνόμαστε σε τακτικά διαστήματα και επιδιώκουμε επιμορφώσεις της υπηρεσίας ως προς το υφιστάμενο πλαίσιο για τα δικαιώματα του παιδιού και τις σχετικές υποχρεώσεις του.

- Σε κάθε περίπτωση εξασφαλίζουμε πρόσβαση στα δεδομένα του παιδιού για τους ασκούντες τη γονική μέριμνα και εκπροσώπους του και μάλιστα ανεξαρτήτως καθεστώτος άσκησης της επιμέλειας, με εξαίρεση αν έχει αφαιρεθεί η γονική μέριμνα με δικαστική απόφαση ή εισαγγελική διάταξη ή αν η υπηρεσία μας κρίνει ότι υφίσταται σύγκρουση συμφερόντων μεταξύ γονέα και τέκνου.
- Σε περίπτωση αναρμοδιότητας, παραπέμπουμε το παιδί σε αρμόδιο φορέα και, εφόσον είναι εφικτό, το διασυνδέουμε με αυτόν, διευκολύνοντας την πρόσβασή του.
- Για τη διασύνδεση είναι αναγκαίο, ιδίως για υπηρεσίες που έρχονται συχνά σε επαφή με παιδιά, να προηγείται χαρτογράφηση υπηρεσιών της τοπικής κοινότητας.
- Επιδεικνύουμε εγρήγορση σε ιδιαίτερα ευάλωτες περιπτώσεις ανηλίκων με πολλαπλά προβλήματα και παραπέμπουμε/διασυνδέουμε αυτές κατάλληλα για την παροχή υποστήριξης, ώστε να εξευρεθούν λύσεις.
- Στο πλαίσιο της πρόληψης και της έγκαιρης αναγνώρισης κινδύνων: Επιδιώκουμε επιμόρφωση και ενημέρωση σχετικά με την έγκαιρη αναγνώριση κινδύνων κακοποίησης και επιδεικνύουμε ετοιμότητα σε περιπτώσεις πιθανής κακομεταχείρισης παιδιού.
- Αν απασχολούμαστε σε υπηρεσία ψυχικής υγείας και πρόνοιας, αρμόδια (και) για οικογένειες/παιδιά, δεχόμαστε -ακόμη και χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση, συναίνεση ή/και τη συνοδεία γονέα/κηδεμόνα- ανήλικο που ζητά να μας συναντήσει, προκειμένου να αναφέρει πρόβλημα ή/και να διατυπώσει αίτημα.

## 16. Συμπερασματικές Αρχές Θετικής Λειτουργίας για όλες τις ευάλες ομάδες

**01** Επίδειξη επαγγελματισμού και ενσυναίσθησης

**02** Οικοδόμηση σχέσης εμπιστοσύνης

**03** Ειλικρίνεια και ρεαλισμός για τις πραγματικές δυνατότητες της υπηρεσίας

**04** Διάθεση επαρκούς χρόνου σε συναντήσεις με πολίτες

**05** Εγρήγορση για εναλλακτικές λύσεις σε περίπτωση αρνητικών συνεπειών

**06** Διατήρηση αντικειμενικότητας

**07** Εξυπηρέτηση χωρίς διακρίσεις και προκατάληψη



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΝΤΑΣΗΣ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ  
SOUTH AEGEAN SOCIAL  
INCLUSION OBSERVATORY

“Κάθε πράξη εξυπηρέτησης  
μπορεί να είναι μια πράξη σεβασμού,  
**συμπερίληψης και αλλαγής.**”

— Συνήγορος του Πολίτη, 2025