

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
HUMANITARIAN LOGISTICS – Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΒΙΑΣ ΣΤΗ ΧΙΟ



Δανού Βασιλική

Επιβλέπων: Επικ. Καθηγητής Ανδρέας Κακούρης

Εργασία υποβληθείσα στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών του Πανεπιστημίου Αιγαίου
για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Περίληψη

Η συγκεκριμένη εργασία έχει σαν σκοπό να αναδείξει ακριβώς το σύστημα διαχείρισης των αναγκών σε τέτοιου είδους δομές από κρατικούς και άλλους φορείς και στη συνέχεια μέσα από την έρευνα να εξετάσει πιθανές προκλήσεις που αντιμετωπίζουμε στο «πεδίο», καθώς και τον τρόπο προετοιμασίας και ανταπόκρισης σε έκτακτες καταστάσεις.

Η παρούσα εργασία αποτελείται από τρία κύρια κεφάλαια. Το κεφάλαιο Α' περιλαμβάνει το θεωρητικό υπόβαθρο των logistics με εστίαση στα humanitarian logistics, δηλαδή στα ανθρωπιστικά logistics. Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται μία εκτεταμένη αναφορά στο προσφυγικό ζήτημα και ειδικότερα στο πώς αυτό αντιμετωπίστηκε διαχρονικά τόσο από τα οργανωμένα κράτη μέλη της ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και σε κρατικό επίπεδο. Αρχικά σε επίπεδο νομοθεσίας και θεσμικής προετοιμασίας και μεταγενέστερα σε επιχειρησιακό επίπεδο με την εκπόνηση εθνικών σχεδίων δράσης για την αντιμετώπιση του, το μεταναστευτικό-προσφυγικό πέρασε από ένα πρώιμο στάδιο εθελοντικής πρωτοβουλίας και ad hoc αντιμετώπισης σε πιο ώριμες και οργανωμένες στρατηγικές διαχείρισης.

Στο τρίτο κεφάλαιο της εργασίας γίνεται η προσέγγιση από την πλευρά της έρευνας στο Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης Χίου, στο οποίο και διετέλεσα ως διοικήτρια. Σκοπός να μελετηθούν αφενός οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας καθώς και η στρατηγική τακτική ή επιχειρησιακή τους προσέγγιση- σχεδίαση και αφετέρου από την πλευρά των αποδεκτών-ωφελούμενων η ικανοποίηση των βασικών αναγκών τους μέσα από τις παροχές τις οποίες έλαβαν κατά τη διαμονή τους με σκοπό να καταλήξουμε στο συμπέρασμα σε προτάσεις για τη βελτίωση του όλου τοπικού αλλά και εθνικού συστήματος.

Ευχαριστίες

Με την περάτωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά όλους τους συνεργάτες και συναδέλφους μου στο Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης Χίου για τη μοναδική εμπειρία και την συνδρομή τους στο έργο μου ως Διοικήτρια του Κέντρου.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες στην ομάδα των logistics του Κέντρου της Χίου και ιδίως στο συνάδερφο Νίκο Μανδρόχαλο που βοήθησαν στην οργάνωση της έρευνας και στη διεξαγωγή της.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή κ. Κακούρη καθώς και το συνεργάτη του, Μιχάλη Γεράνιο για τη συνεργασία.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή

Κεφάλαιο 2: Logistics και Εφοδιαστική Αλυσίδα

2.1 Προέλευση “Logistics”

2.1.1 Εφοδιαστική (Logistics)

2.1.2 Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

2.2 Humanitarian Logistics

2.3 Humanitarian Supply Chain

2.4 Η σημασία της σωστής πληροφορίας (humanitarian logistics information systems)

2.5 Κύκλος Διαχείρισης Καταστροφών

2.6 Η συμβολή των Humanitarian Logistics Information στη Διαχείριση Καταστροφών

2.7 Από το σχεδιασμό στη δράση

2.7.1 Εκτίμηση περιστασιακών παραγόντων

2.7.2 Ετοιμότητα και κινητοποίηση πόρων

2.7.3 Προμήθειες

2.7.4 Αποθήκες

2.7.5 Διανομές

2.8 Συμπεράσματα

Κεφάλαιο 3: Η εξέλιξη του προσφυγικού μεταναστευτικού ζητήματος στην Ελλάδα και ο τρόπος διαχείρισης αυτού

3.1 Εισαγωγή

3.2 Προσφυγικό- Μεταναστευτικό ζήτημα

3.3 Προς ένα Κοινό Ευρωπαϊκό Σύστημα Ασύλου και Υποδοχής

3.3.1 Συστήματα Υποδοχής και Διαχείρισης Μικτών Μεταναστευτικών Ροών

3.4 Προσφυγικά – Μεταναστευτικά ρεύματα και Ελλάδα

3.4.1 «Προλείανση» του εδάφους πριν το 2010

3.4.2 Μεικτές Μεταναστευτικές Ροές στην Ελλάδα 2010 -2014

3.4.3 Πρώτη προσπάθεια συνολικής Διαχείρισης – Κρατικοί φορείς

3.4.4 Τα Κέντρα Πρώτης Υποδοχής και οι Κινητές Μονάδες

3.5 Εμπλεκόμενοι φορείς στη διαχείριση του μεταναστευτικού – προσφυγικού ζητήματος

- 3.5.1 Εμπλεκόμενοι Κρατικοί Φορείς
 - 3.5.1.1 Ελληνική Αστυνομία (ΕΛ.ΑΣ.)
 - 3.5.1.2 Λιμενικό Σώμα
 - 3.5.1.3 Ελληνικός Στρατός (Ε.Σ.)
 - 3.5.1.4 Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ε.Κ.Κ.Α.)
 - 3.5.1.5 Εθνικό Σύστημα Υγείας
 - 3.5.1.6 Τοπική αυτοδιοίκηση, Δήμοι και περιφέρειες
- 3.5.2 Εμπλεκόμενοι διεθνείς και ευρωπαϊκοί Οργανισμοί
 - 3.5.2.1 Ύπατη Αρμοστεία του Ο.Η.Ε για τους Πρόσφυγες (U.N.H.C.R.)
 - 3.5.2.2 Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης (I.O.M.)
 - 3.5.2.3 Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο (E.A.S.O.)
 - 3.5.2.4 Frontex
 - 3.5.2.5 Europol
- 3.5.3 Φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών – Μ.Κ.Ο.
- 3.6 Το 2015 ως έτος Ορόσημο για την πορεία του μεταναστευτικού
- 3.7 Συνέπειες σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και ανταπόκριση της Ελλάδας
- 3.8 Αναδιαμόρφωση Στρατηγικής, Σχεδιασμού και Οργάνωσης
 - 3.8.1 Η δημιουργία νέων δομών και η εμπλοκή του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας (ΚΕ.Σ.Ο.Δ.Π. / ΤΟ.Σ.ΚΕ.Δ.Π)
 - 3.8.2 Ίδρυση ΥΠ.Υ.Τ.
 - 3.8.3 Σύγχρονες Εξελίξεις και Αναδιάταξη
- 3.9 Διαχείριση Εφοδιασμών και Παροχών των Αιτούντων Διεθνούς Προστασίας
 - 3.9.1 Υλικές Παροχές
 - 3.9.1.1 Σίτιση
 - 3.9.1.2. Στέγαση
 - 3.9.1.3 Παροχή μη Εδώδιμων Ειδών (NFI's)
 - 3.9.1.4 Χρηματικό Βοήθημα
 - 3.9.2. Παροχή Υπηρεσιών

3.9.2.1. Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη

3.9.2.2. Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη

3.2.2.3. Μεταφορές

3.2.2.4. Εκπαίδευση

3.2.2.5. Υπηρεσίες Διερμηνείας Και Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης

3.10. Χρηματοδοτικό Πλαίσιο

Κεφάλαιο 4: Η Περίπτωση του Κέντρου Υποδοχής και Ταυτοποίησης στη Χίο

4.1 Παρουσίαση Κλιμακίου Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας Κέντρου Υποδοχής και Ταυτοποίησης Χίου (Logistics)

4.2 Ποσοτική και ποιοτική έρευνα διανεμηθέντων NFI s σε διαμένοντες στο ΚΥΤ Χίου

4.2.1 Σκοπός της έρευνας

4.2.2. Μεθοδολογία Έρευνας

4.2.3. Προτάσεις βελτίωσης

4.3. Συμπεράσματα

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια ο πλανήτης έχει βιώσει πολλές φυσικές ή άλλου είδους ανθρωπογενείς καταστροφές. Λόγω του τεράστιου αντίκτυπου μιας καταστροφής στις ανθρώπινες ζωές, στο περιβάλλον, τις υποδομές και την παγκόσμια οικονομία, η βέλτιστη παροχή βοήθειας και η αποτελεσματική διαχείριση των πόρων λογίζεται ως υψίστης σημασίας¹. Η συνεχώς αυξανόμενη συχνότητα και το μέγεθος των καταστροφών τα τελευταία χρόνια οδήγησε στην ευαισθητοποίηση σχετικά με τον κρίσιμο ρόλο που μπορούσαν να επιδείξουν τα logistics στις επιχειρήσεις ανθρωπιστικής βοήθειας².

Βασικός στόχος της παρούσας εργασίας είναι να αναδείξει τη χρησιμότητα της επιστήμης των ανθρωπιστικών logistics ως νεότευκτου κλάδου στο μεταναστευτικό-προσφυγικό ζήτημα αλλά και τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας για την αντιμετώπιση της έκτακτης αυτής ανάγκης μαζικής και αθρόας μετακίνησης πληθυσμών. Από τη φύση του το συγκεκριμένο ζήτημα έχει εγείρει πληθώρα αμφιλεγόμενων αντιπαραθέσεων τόσο στη χώρα μας αλλά και διεθνώς. Έχοντας διατελέσει τα τελευταία έτη Διοικήτρια ενός από τα μεγαλύτερα Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης της χώρας μας και συγκεκριμένα στο νησί της Χίου που αποτελεί πύλη εισόδου για τις αθρόες μεταναστευτικές ροές αποκόμισα την εμπειρία και την τεχνογνωσία που συνδέονται με τη διαχείριση των αναγκών υπηκόων τρίτων χωρών. Το γεγονός αυτό αποτέλεσε αφορμή για να διευρύνω και σε ακαδημαϊκό πλέον επίπεδο τις γνώσεις μου στο πεδίο των ανθρωπιστικών logistics μελετώντας την παρούσα κατάσταση καθώς και τις δυνατότητες βελτιστοποίησής της.

¹ Zeimpekis, V. Ichoua, S. & Minis, I., 2013. *Humanitarian and Relief Logistics: Research Issues, Case Studies and Future Trends* (Vol. 54). New York: Springer.

² Christopher, M. & Tatham, P., 2011. *Humanitarian Logistics. Meeting the challenge of preparing for and responding to disasters*. London/Philadelphia/New Delhi: Koga Page.

Κεφάλαιο 2: Logistics και Εφοδιαστική Αλυσίδα

2.1 Προέλευση “Logistics”

Ετυμολογικά, ο όρος Logistics/Εφοδιαστική έχει προέλευση από τον ελληνικό όρο «λόγος», με την έννοια της λογικής – εκλογίκευσης και σκοπό την επίτευξη ορισμένων συγκεκριμένων στόχων. Υπό το πρίσμα αυτό λέγεται ότι έχει γίνει αρχική χρήση του όρου «Λογιστική» από τον αυτοκράτορα του Βυζαντίου Λέοντα το Σοφό αναφορικά με τη μέριμνα για τον εφοδιασμό, την τροφοδοσία και τη διατήρηση του στρατού της αυτοκρατορίας με τρόφιμα, ρουχισμό και πολεμοφόδια. Κατά άλλους μελετητές, ως πρώτος “Logistician”, αναφέρεται ο Μ. Αλέξανδρος, ο οποίος εφάρμοσε ανάλογες στρατηγικές για τον εφοδιασμό των στρατευμάτων της αυτοκρατορίας του. Ακόμα και ο Μ. Ναπολέων είχε σημειώσει ότι : «Οι στρατοί προχωράνε με το στομάχι τους». Αξιοσημείωτο επίσης είναι ότι η ανάπτυξη των αρχαίων πολιτισμών (Ελλήνων, Αιγυπτίων, Φοινίκων και αργότερα της Ρωμαϊκής Αυτοκρατορίας) είχε στηριχθεί σε πρωτοπόρα για την εποχή τους μεταφορικά συστήματα (δίκτυα) που αποτελούν βασική προϋπόθεση και παράγοντα της Εφοδιαστικής/Logistics³.

Σε μια πιο σύγχρονη ιστορική – επιστημονική αναφορά, μαζική χρήση της «Εφοδιαστικής» έγινε κατά τη διάρκεια του Β’ Παγκοσμίου Πολέμου από τις Η.Π.Α. και τους Συμμάχους για τον εφοδιασμό των νηοπομπών των συμμαχικών δυνάμεων, μέσω χρησιμοποίησης κατά βάση της “operational research” και εκτεταμένης χρήσης των «προσομοιώσεων». Τα Logistics έδειξαν τον ρυθμό βελτίωσης με την ταχύτερη εξέλιξή τους στον τομέα του εφοδιασμού και των μεταφορών. Οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν τότε για τις μετακινήσεις των εξοπλισμών και τον εφοδιασμό των στρατευμάτων αποδείχτηκαν ο ακρογωνιαίος λίθος για τη γέννηση ποικίλων στρατιωτικών τεχνικών που χρησιμοποιούνται ακόμα και σήμερα. Γίνεται φανερό λοιπόν, ότι αρχικά τουλάχιστον η «Εφοδιαστική» συνδέθηκε άρρηκτα με πολεμικές επιχειρήσεις και προετοιμασίες.

Τα logistics όμως, δεν είναι μόνο εργαλείο του στρατού, αλλά στοιχεία τους εφαρμόζονται σε επιχειρήσεις, ακόμα και στην καθημερινή πραγματικότητα. Κάθε σύγχρονη επιχείρηση περιλαμβάνει μηχανισμούς logistics που την βοηθούν στην παραγωγή προϊόντων ή υπηρεσιών

³ Σιφινιώτης, Κ., 1997. *Logistics management Θεωρία και πράξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

καθώς και στη βέλτιστη λειτουργία της. Το Logistic Management λοιπόν, πέρασε από τις πολεμικές εφαρμογές στην καθημερινή ζωή.

Μετά τον 2ο Παγκόσμιο Πόλεμο (περίοδος 1945-1970), υπήρχε μεγάλη ζήτηση για όλα σχεδόν τα αγαθά και τις υπηρεσίες, η οποία γεννήθηκε από την έντονη έλλειψη βασικών αγαθών στο παρελθόν. Πρόβλημα, λοιπόν, αποτέλεσε η αδυναμία παραγωγής αγαθών σε μεγάλες ποσότητες. Για αυτό το λόγο, σ' αυτό το χρονικό διάστημα δόθηκε μεγάλη έμφαση στην αύξηση της παραγωγικής ικανότητας. Εκεί βασιζόταν επίσης και ο ανταγωνισμός. Στο γεγονός δηλαδή ποιος θα προλάβει να καλύψει πρώτος τη ζήτηση και ποιός θα αποκτήσει πρώτος τις πρώτες ύλες. Το ενδιαφέρον στην Εφοδιαστική/Logistics σε επιστημονικό και επιχειρηματικό επίπεδο είχε αρχίσει μεταπολεμικά να στρέφεται συστηματικά από την δεκαετία του 1960. Αυτό είχε σκοπό την ενιαία διαχείριση των επιμέρους λειτουργιών του τομέα της διανομής σε επίπεδο επιχείρησης. Σημειωτέον ότι οι διάφορες λειτουργίες αντιμετωπιζόταν επί μακρόν στο παρελθόν ως «περιττό βάρος», «αναγκαίο κακό», «παθητικό» και επιβαρυντικό στοιχείο του συνολικού επιχειρηματικού κόστους (περιλαμβάνοντας τις μεταφορές, τις προμήθειες, την αποθήκευση, τα αποθέματα, κτλ.). Αυτό είχε οδηγήσει σε μια σειρά παρενεργειών, εσωστρέφειας μεταξύ επιχειρηματικών τμημάτων, διαιρετικής πολυαρχίας και δυσμενών επιπτώσεων στο κόστος και στην επιχειρηματική αποτελεσματικότητα και ανταγωνιστικότητα.

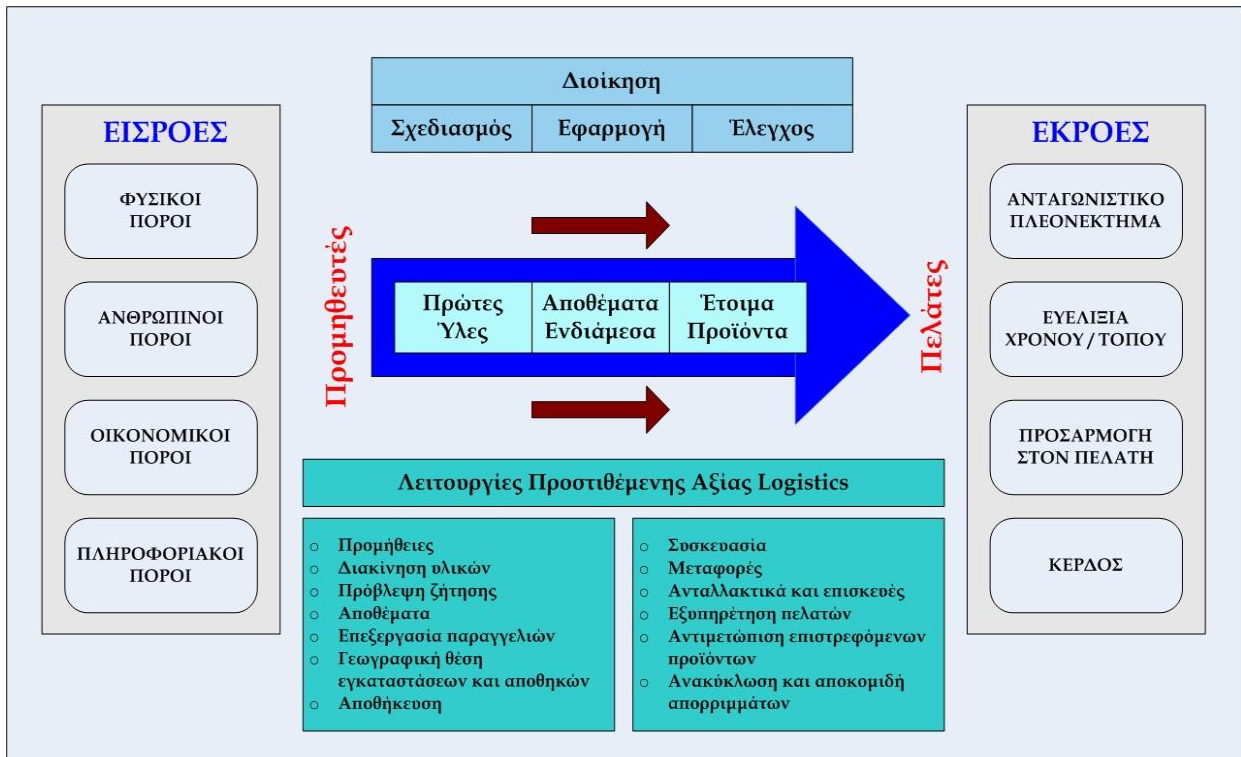
Από τη δεκαετία του '80 και έπειτα έχει μεταβληθεί ολόκληρη η φιλοσοφία των επιχειρήσεων στα θέματα των logistics. Η ιδέα που κυριαρχεί ακόμα και σήμερα είναι η σημασία και η αποτελεσματικότητα της αναδιοργάνωσης των εργασιών τους. Υπό την πίεση της έντασης του ανταγωνισμού στο νέο επιχειρηματικό περιβάλλον, επισημάνθηκε η ανάγκη πιο αποτελεσματικού συντονισμού και οδήγησε σε μια κλιμακωτή αλλαγή. Η διοίκηση σε επίπεδο επιχείρησης άρχισε να αναζητά νέες πηγές ανταγωνιστικότητας και βιωσιμότητας, στρεφόμενη αρχικά σε αναβάθμιση της λειτουργίας της διανομής, που παρέμενε επί μακρόν στο περιθώριο. Η στροφή αυτή απέφερε πράγματι διαπιστωμένα εντυπωσιακά θετικά αποτελέσματα, σε όρους συμπίεσης του κόστους, ταχύτητας εξυπηρέτησης της πελατείας και αύξησης της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης. Αν λοιπόν οι επιχειρήσεις μπορούν να ακολουθήσουν αυτούς τους κανόνες και την εξέλιξη του κλάδου, μπορούν να λέγονται σύγχρονες και να επιδιώκουν το ολοένα αυξανόμενο πελατολόγιο, την ολοένα αυξανόμενη παραγωγή και συνεπώς τη μέγιστη δυνατή κερδοφορία.

2.1.1 Εφοδιαστική (Logistics)

Για την έννοια των Logistics έχουν δοθεί πληθώρα ορισμών από διακεκριμένους επιστήμονες αλλά και εταιρίες.

Η Ελληνική Εταιρεία Logistics (EEL) έχει ορίσει ως αλυσίδα εφοδιασμού (Logistics): «Logistics είναι εκείνο το τμήμα της Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας που σχεδιάζει, υλοποιεί και ελέγχει την αποδοτική και αποτελεσματική κανονική ή αντίστροφη ροή και αποθήκευση των προϊόντων, υπηρεσιών και των σχετικών πληροφοριών από το σημείο προέλευσης τους έως το σημείο κατανάλωσης τους, ώστε να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις των πελατών». (Ελληνική Εταιρεία Logistics, 2016)⁴. Κατά την τρέχουσα ελληνική νομοθεσία (Ν 4302/2014- ΦΕΚ 225/Α/8-10-2014 Ρύθμιση θεμάτων Εφοδιαστικής και άλλες διατάξεις) « Εφοδιαστική (Logistics) είναι το σύνολο των διεργασιών που είναι απαραίτητες για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και τον έλεγχο της ροής (της μεταφοράς, της διαμεταφοράς και της αποθήκευσης) αγαθών και εμπορευμάτων από οποιοδήποτε σημείο προέλευσης σε οποιοδήποτε σημείο προορισμού και αντιστρόφως, καθώς και για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και τον έλεγχο της παροχής συναφών υπηρεσιών και της σχετικής πληροφορίας.

⁴ Ελληνική Εταιρεία Logistics, 2016. 'Ελληνική Εταιρεία Logistics- Παράρτημα Θεσσαλονίκης' [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε < <https://www.logistics.org.gr/index.php/4/36/136/>>



Σχήμα 1: Αντικείμενο και περιβάλλον της Διοίκησης Logistics (Lambert, 1999)

2.1.2 Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Η εφοδιαστική αλυσίδα ορίζεται ως ένα ολοκληρωμένο δίκτυο ή σύστημα δημιουργίας αξίας, που περιλαμβάνει επιχειρηματικές μονάδες, παραγωγούς, εμπόρους, λιανοπωλητές και τους καταναλωτές που εργάζονται στενά μεταξύ τους. Η εφοδιαστική αλυσίδα οφείλει να είναι βιώσιμη, ούτως ώστε να επιτυγχάνεται η βέλτιστη αποδοτικότητα της εταιρίας στο λιγότερο δυνατό κόστος.

Η Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας αναφέρεται στο σχεδιασμό και τη διαχείριση όλων των ενεργειών-δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τις διαδικασίες προμήθειας, την παραγωγή-μεταποίηση και όλες τις δραστηριότητες της διανομής. Επιπλέον, συμπεριλαμβάνει το συντονισμό και τη συνεργασία με όλους τους εταίρους του καναλιού εφοδιασμού, που μπορεί να είναι προμηθευτές, μεσάζοντες, εταιρείες παροχής υπηρεσιών Third Party Logistics (3PL) και πελάτες. Κατ' ουσία, η Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας ενοποιεί και ολοκληρώνει το σχεδιασμό, τις προμήθειες, την παραγωγή, την αποθήκευση, τη μεταφορά και τις πωλήσεις τόσο μέσα στις επιχειρήσεις όσο και μεταξύ αυτών. Περιλαμβάνει δηλαδή τη συνεχή ροή πληροφοριών, προϊόντων και χρηματικών πόρων μεταξύ των διαφορετικών σταδίων. (Ελληνική

Εταιρεία Logistics, 2016). Η διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας ολοκληρώνει και στοχεύει στην πλήρη κάλυψη όλων των αναγκών του τελικού πελάτη⁵.

Σύμφωνα με τους Lambert και Cooper (2000), η λειτουργία μια ολοκληρωμένης αλυσίδας εφοδιασμού απαιτεί μια συνεχή ροή πληροφοριών. Ωστόσο, σε πολλές εταιρείες, η διοίκηση έχει καταλήξει στο συμπέρασμα ότι η βελτιστοποίηση της ροής των προϊόντων δεν μπορεί επιτευχθεί χωρίς την εφαρμογή μιας προσέγγισης της κάθε διαδικασίας για την επιχείρηση.

Οι βασικές διαδικασίες της εφοδιαστικής αλυσίδας που δηλώνει ο Lambert (2004)⁶ είναι οι εξής:

- Διαχείριση των πελατειακών σχέσεων.
- Προμήθεια.
- Ανάπτυξη των προϊόντων και εμπορευματοποίηση.
- Φυσική διανομή.
- Outsourcing/ συνεργασίες.
- Αξιολόγηση της απόδοσης.
- Διαχείριση αποθήκευσης.

Ο αντικειμενικός λοιπόν σκοπός της Διαχείρισης της Εφοδιαστικής Αλυσίδας είναι η διαχείριση της ροής αγαθών και υπηρεσιών για την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών με ταυτόχρονη μείωση του συνολικού κόστους. Κάθε τμήμα της αλυσίδας εφοδιασμού στοχεύει στην εκπλήρωση των δικών του στόχων⁷. Αυτό επιτυγχάνεται με την κατανόηση και ικανοποίηση των πελατειακών αναγκών στον απαιτούμενο χρόνο, και με την προσφορά προϊόντων υψηλής προστιθέμενης αξίας και ανταγωνιστικού κόστους. Ως βασικό στοιχείο προστίθεται η συνεργασία και η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ προμηθευτών και πελατών, ώστε να παρέχεται αυξημένη αξία προς τον πελάτη με το μικρότερο κόστος για την εφοδιαστική αλυσίδα στο σύνολό της.⁸ Πέρα όμως από τη σχέση εμπιστοσύνης, για την επίτευξη των παραπάνω στόχων, απαραίτητα χαρακτηριστικά των εφοδιαστικών αλυσίδων που

⁵ Harrison, A. & van Hoek, R., 2008. *Logistics Management and Strategy, Competing through the supply chain* (3rd ed.). London: Prentice Hall.

⁶Lambert, D., 2004. The eight essential supply chain management processes. *Supply Chain Management Review*, 8(6), 18-26.

⁷ Russell, R.S. & Taylor, B.W., 2011. *Operations Management Creating Value Along the Supply Chain* (7th ed.). New York: John Wiley & Sons, Inc.

⁸ Christopher, M., 2017. *Logistics & Supply Chain Management*. New Jersey: FT Pitman Publishing.

ανταγωνίζονται μέσα στο σύγχρονο παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον είναι η ευελιξία και η ταχεία προσαρμοστικότητα τους στις δυναμικά μεταβαλλόμενες συνθήκες.

Τα Logistics απαντώνται σε πάρα πολλούς τομείς στο σύγχρονο επιχειρείν. Διάφοροι τομείς των Logistics είναι οι εξής:

1. Business Logistics
2. Systems Logistics
3. Defense Logistics
4. Crisis Logistics
5. Supply Chain Management
6. Environmental Logistics
7. Logistics in Services
8. Logistics Information Systems
9. Humanitarian Logistics

2.2 Humanitarian Logistics

Με τον όρο «Humanitarian (ανθρωπιστικά) Logistics» εννοούμε τον κλάδο εκείνο των logistics που επικεντρώνεται στις διαδικασίες ανεφοδιασμού των περιοχών εκείνων που έχουν υποστεί καταστροφή και χρήζουν άμεσης ανθρωπιστικής βοήθειας. Τα humanitarian logistics, αντιπροσωπεύουν ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων που λαμβάνουν χώρα μέσα σε ανθρωπιστικές οργανώσεις, το μεγαλύτερο μέρος αυτών των δραστηριοτήτων είναι επίσης συστατικά μιας ευρύτερης ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού, το δίκτυο που ασχολείται με την παροχή φυσικής βοήθειας προς τους δικαιούχους. Ο Thomas και Kopczak (2005)⁹ ορίζουν τα humanitarian logistics ως «τη διαδικασία σχεδιασμού, εφαρμογής και ελέγχου της αποτελεσματικής, οικονομικά αποδοτικής ροής και αποθήκευσης αγαθών και υλικών, καθώς και τη ροή σχετικών πληροφοριών, από το σημείο προέλευσης έως το σημείο κατανάλωσης, με σκοπό την ανακούφιση των δεινών των ευάλωτων ανθρώπων».

Αν και τα logistics κατέχουν κεντρική θέση για τις δραστηριότητες αντιμετώπισης καταστροφών, εδώ και χρόνια, στον τομέα της βοήθειας επικρατούσε η αντίληψη και θεωρούσαν τα logistics ως «κόστος» και όχι ως σημαντικό στρατηγικό στοιχείο της εργασίας

⁹ Thomas, A.S. & Kopczak, L.R., 2005. *From Logistics to Supply Chain Management: The Path Forward in the Humanitarian Sector*. San Francisco: Fritz Institute.

τους¹⁰. Ο Brihami and Sond (2016) ευελπιστούν να ευθυγραμμιστεί η μελλοντική έρευνα στο τομέα των Humanitarian Logistics με την πρακτική, δίνοντας έμπνευση στη συνεργασία μεταξύ των ανθρωπιστικών ερευνητών και των επαγγελματιών¹¹. Αργότερα, οι οργανώσεις ανθρωπιστικής βοήθειας άρχισαν να καταλαβαίνουν την κρισιμότητα και τη σημασία της διαχείρισης της αλυσίδας βοήθειας για την επιτυχία των επιχειρήσεων αρωγής καταστροφών.

Από την άλλη πλευρά, παρόλο που η εφαρμογή των logistics συγκαταλέγεται στις κρίσιμες δραστηριότητες για μία επιτυχημένη ή αποτυχημένη επιχείρηση διαχείρισης κρίσης¹², εμφανίζει πολλές δυσκολίες στην αποτελεσματική εφαρμογή της. Επομένως, η διερεύνηση κρίσιμων παραγόντων που καθορίζουν την επιτυχία της εφαρμογής των Humanitarian Logistics είναι ιδιαίτερα σημαντική για διάφορους λόγους. Πρώτον, το κόστος στην ανθρωπιστική βοήθεια είναι αρκετά σημαντικό. Σύμφωνα με την παγκόσμια έκθεση ανθρωπιστικής βοήθειας (GHA-2019)¹³ «η διεθνής ανθρωπιστική βοήθεια από κυβερνήσεις και ιδιώτες δωρητές συνέχισε να αυξάνεται το 2018, φτάνοντας τα 28,9 δισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ. Αυτό αντιπροσωπεύει αύξηση σχεδόν του ενός τρίτου από το 2014». Δεύτερον, περίπου το 80% του συνολικού κόστους μιας επιχείρησης ανακούφισης αφορά στα relief logistics μέσω των οποίων όχι μόνο σώζονται ζωές αλλά παρέχεται και η δυνατότητα καλύτερης προετοιμασίας για την επόμενη περίπτωση¹⁴. Τρίτον, η σωστή επένδυση στα logistics για την αντιμετώπιση καταστροφών δίνει την ευκαιρία για ανάπτυξη και εφαρμογή αποτελεσματικής και αποδοτικής χρήσης πόρων σε ανθρωπιστικές επιχειρήσεις¹⁵. Τέλος, μια πιο στρατηγική χρήση των πόρων επιτρέπει στις ανθρωπιστικές οργανώσεις να αυξήσουν την εμπιστοσύνη των χορηγών. Αυτοί είναι σημαντικοί λόγοι για την προσπάθεια καθορισμού των παραγόντων επιτυχίας των ανθρωπιστικών αλυσίδων εφοδιασμού. Οι παράγοντες επιτυχίας είναι κρίσιμοι για την επιτυχή λειτουργία της παροχής ανθρωπιστικής βοήθειας και για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού. Ο εντοπισμός και η συζήτηση των Κρίσιμων Παραγόντων Επιτυχίας για τη

¹⁰Beamon, B.M. & Kotleba, S.A., 2006. Inventory modelling for complex emergencies in humanitarian relief operations. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 9(1), 1–18.

¹¹ Bhimani, S. & Song, J.S., 2016. Gaps between research and practice in humanitarian logistics. *Journal of Applied Business and Economics*, 18(1), 11-24.

¹² Cozzolino, A. 2012. *Humanitarian Logistics: Cross-Sector Cooperation in Disaster Relief Management*. Heidelberg/New York/Dordrecht/London: Springer Briefs in Business.

¹³ Global Humanitarian Assistance, 2019. *Global Humanitarian Assistance*. Available at: <http://devinit.org/wp-content/uploads/2019/09/GHA-report-2019.pdf>

¹⁴ Nagurny, A., 2012, Lecture 1: Humanitarian Logistics and Healthcare, University of Massachusetts.

¹⁵ A. Cozzolino (2012), ο.π.

διαχείριση έκτακτης ανάγκης, δηλαδή οι παράγοντες που έχουν μεγαλύτερο αντίκτυπο σε ολόκληρο το σύστημα διαχείρισης έκτακτης ανάγκης, θα ενισχύσουν τελικά την πιθανότητα επίτευξης υψηλότερων επιπέδων επιτυχίας και, κατά συνέπεια, εξοικονόμηση χρόνου, εξοικονόμηση κόστους, ποιότητα και αποτελεσματικότητα¹⁶. Η μελέτη των παραγόντων που είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία των ανθρωπιστικών logistics αν οι ίδιοι παράγοντες εμφανίζονται σε όλες τις κρίσεις, είναι σημαντική, καθώς οι διαχειριστές μπορούν απλώς να δώσουν μεγαλύτερη προσοχή σε αυτούς τους παράγοντες και προοδευτικά να τους εφαρμόσουν βελτιώνοντας την αποτελεσματικότητα διαχείρισης μία κατάσταση έκτακτης ανάγκης¹⁷.

Στις επιχειρήσεις εφοδιασμού ανθρωπιστικής υλικοτεχνικής υποστήριξης είναι απαραίτητη η προμήθεια, η αποθήκευση και η διανομή προμηθειών για τη βοήθεια των δικαιούχων. Για να λειτουργήσει αποτελεσματικά τα humanitarian logistics πρέπει να συντονίζονται με άλλους φορείς και να ελέγχονται καθ' όλη τη διάρκεια των δράσεων της ανθρωπιστικής βοήθειας¹⁸. Τα humanitarian logistics περιλαμβάνουν την παροχή των σωστών προμηθειών στους σωστούς ανθρώπους, στο σωστό μέρος, τη σωστή στιγμή και στις σωστές ποσότητες. Περιλαμβάνουν παραδοσιακές δραστηριότητες της εφοδιαστικής αλυσίδας, όπως ο σχεδιασμός, η πρόβλεψη, η προμήθεια, η μεταφορά, η αποθήκευση και η παράδοση και άλλα όπως η κινητοποίηση¹⁹.

Η σημασία των logistics για την παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας μπορεί να καταδειχθεί από τις προσπάθειες πολλών φορέων και ανθρωπιστικών οργανώσεων. Οι ανθρωπιστικές οργανώσεις δεν καλούνται μόνο να ανταποκριθούν σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης αλλά δύνανται να παράγουν ανθρωπιστικό έργο και σε περιόδους ηρεμίας. Ο τεράστιος αριθμός εμπλεκόμενων κυβερνητικών υπηρεσιών, μη κυβερνητικών οργανισμών, οργανισμών των Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ), διεθνών ινστιτούτων, κατασκευαστών και τρίτων πάροχων logistics, οι οποίοι είναι διαφορετικοί από τη φύση, το μέγεθος, τις ικανότητες, τις ειδικότητες και τις παραστάσεις, απαιτούν συντονισμό, συνεργασία και καλή διαχείριση των ανθρωπιστικών ρόλων σε περίπτωση φυσικών καταστροφών. Στην πραγματικότητα, «μόνο μια συλλογική

¹⁶ Finney, S. & Corbett, M., 2007. ERP implementation: a compilation and analysis of critical success factors. *Business Process Management Journal*, 13(3), 329-347.

¹⁷ Pettit, S.J. & Beresford, A.K.C, 2009. Critical success factors in the context of humanitarian aid supply chains. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 39(6), 450-468.

¹⁸ Howden, M. 2009. How Humanitarian Logistics Information Systems Can Improve Humanitarian Supply Chains: A View from the Field. 6th International ISCRAM Conference, Gothenberg, 10/05/2009-13/05/2009.

¹⁹ Russell, T.E. 2005. The Humanitarian Relief Supply Chain: Analysis of the 2004 South East Asia Earthquake and Tsunami, Massachusetts Institute of Technology, Engineering Systems Division, Massachusetts.

στρατηγική θα είναι σε θέση να βελτιώσει την απόδοση των ανθρωπιστικών αλυσίδων εφοδιασμού, ενώ η έλλειψη αυτής προκαλεί δραματικές συνέπειες για τους πληγέντες πληθυσμούς²⁰»

Οι ανθρωπιστικές οργανώσεις διαθέτουν συνήθως logistics μονάδες που μπορούν να έχουν διαφορετικές λειτουργίες, ανάλογα με τις οργανώσεις ή ακόμα και την καταστροφή και μπορεί να περιλαμβάνουν: Προμήθεια, Αποθήκευση, Διαχείριση Στόλου, Μεταφορές (προμηθειών και ανθρώπων), Διαχείριση Κεφαλαίων, Διαχείριση Κτηρίου, Ασφάλεια, Τεχνολογία Πληροφοριών και Ραδιοεπικοινωνίες. Οι εργασίες ανθρωπιστικής βοήθειας αποτελούνται από ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων, επομένως τα logistics σε αυτό το πλαίσιο μπορεί να έχουν ένα ευρύτερο πεδίο εφαρμογής από ότι στον εμπορικό τομέα. Τομείς όπως η ασφάλεια και η τεχνολογία πληροφοριών μπορούν να συμπεριληφθούν στο πλαίσιο της εφοδιαστικής διαδικασίας γιατί οφείλονται σε αντίστοιχες στρατιωτικές ή τεχνικές εμπειρίες των logistics είτε σήμερα, είτε ιστορικά στο πλαίσιο ενός οργανισμού²¹.

Ενδεικτικά, στους Οργανισμούς Ηνωμένων Εθνών (United Nations Agencies) υπάγονται οι United Nations Development Program (UNDP), United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA), World Food Program (WFP), United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), United Nations Children's Fund (UNICEF), World Health Organization (WHO). Στις Κυβερνητικές Οργανώσεις (Intergovernmental Agencies) υπάγονται το European Community Humanitarian Office (ECHO), Organization of American States (OAS), Caribbean Disaster and Emergency Response Agency (CDERA), Coordination Center for the Prevention of Natural Disasters in Central America (CEPRENAC) και τέλος στις Μη-κυβερνητικές Οργανώσεις (NGOs) υπάγονται The International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC) και CRS Médecins sans Frontières (MSF), Doctors of the World, Cooperative for Assistance and Relief Everywhere (CARE), World Vision International, Caritas Internationalis, OXFAM, Action Against Hunger, The Salvation Army, Save the Children, International Red Cross Committee (ICRC), Voluntary Organizations in Cooperation in Emergencies (VOICE). Πολλές ανθρωπιστικές οργανώσεις συμμετέχουν σε ανάπτυξη δραστηριοτήτων μακροπρόθεσμα, καθώς και σε δραστηριότητες διαχείρισης των καταστροφών που υποστηρίζουν τους ανθρώπους που πλήττονται από καταστροφές.

²⁰ Chandes, J. & Pache, G., 2010. Investigating humanitarian logistics issues: From operations management to strategic action. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 21(3), 320-340.

²¹ Michael Howden (May 2009), ο.π., σελ 1-2

Για να αποδώσει το έργο των ανθρωπιστικών οργανώσεων χρειάζεται καλός συντονισμός και πρωτίστως συνεργασία με τους εκάστοτε κυβερνητικούς φορείς και παράγοντες. Η κυβέρνηση της χώρας που βρίσκεται σε ανάγκη βοήθειας είναι ο βασικός παράγοντας καθώς ελέγχει τις οικονομικές και πολιτικές συνθήκες της χώρας και ασκεί έλεγχο στην διαδικασία εφοδιαστικής αλυσίδας της εκάστοτε ανθρωπιστικής οργάνωσης.

2.3 Humanitarian Supply Chain

Μία αλυσίδα εφοδιασμού ανθρωπιστικής υλικοτεχνικής υποστήριξης (humanitarian supply chain) αναφέρεται στο δίκτυο που δημιουργήθηκε μέσα από τη ροή των προμηθειών, των υπηρεσιών, των οικονομικών, των πληροφοριών μεταξύ των χορηγών, των δικαιούχων, των προμηθευτών και των διαφόρων μονάδων των ανθρωπιστικών οργανώσεων με σκοπό την παροχή φυσικής βοήθειας προς τους δικαιούχους.²²

Ο ζωτικής σημασίας ρόλος της αλυσίδας φαίνεται καθαρά στο πλαίσιο του κύκλου διαχείρισης καταστροφών. Η αλυσίδα παροχής βοήθειας συνδέει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη με την διαδικασία παροχής βοήθειας, τους δωρητές, τις ανθρωπιστικές οργανώσεις, τον στρατό, την κυβέρνηση και τους δικαιούχους.²³ Η “humanitarian supply chain” περιλαμβάνει λειτουργίες οι οποίες συνήθως δεν εμπίπτουν στο πεδίο των logistics ανθρωπιστικής υλικοτεχνικής υποστήριξης. Η διαχείριση των σχέσεων με τους χορηγούς, η εκτέλεση αξιολογήσεων των αναγκών, ο σχεδιασμός για τις προμήθειες που απαιτούνται και η παρακολούθηση και η αξιολόγηση του αντίκτυπου των κατανεμημένων προμηθειών, είναι συνήθως η ευθύνη των μη- logistics μονάδων προγραμματισμού. Το ακόλουθο σχήμα 2

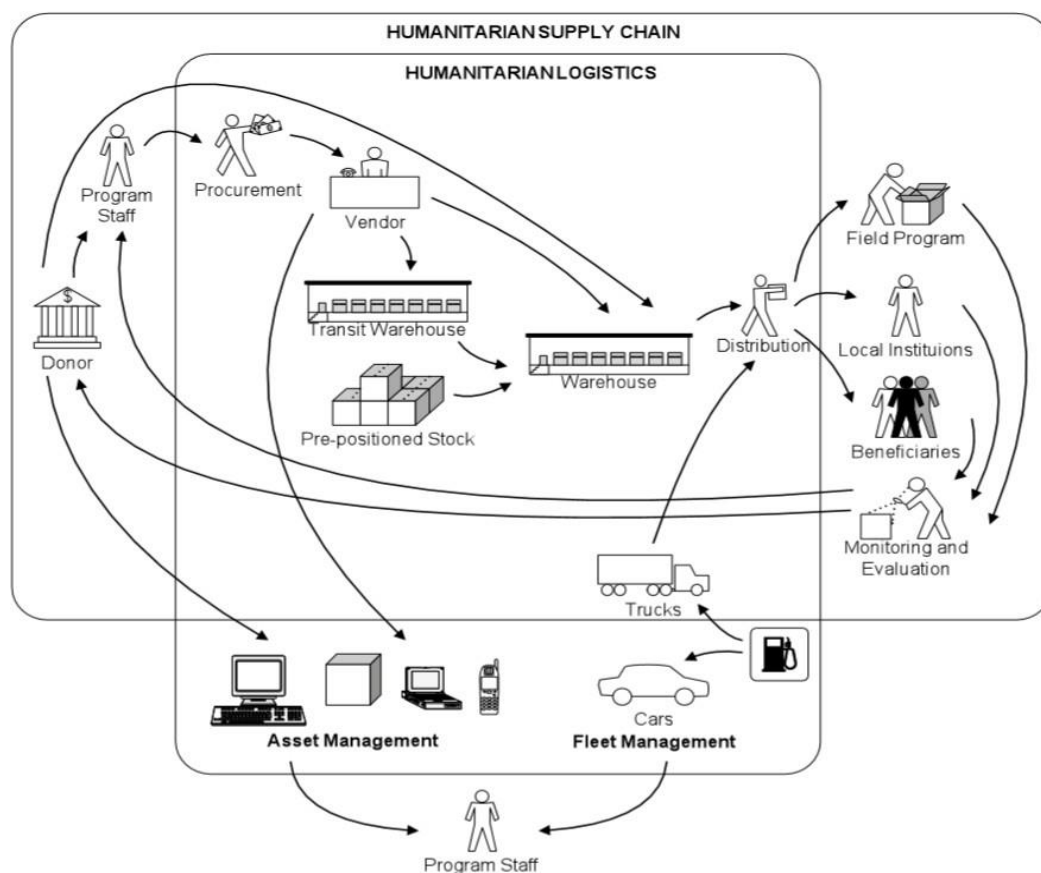
²² Mentzer, J.T., Dewitt, W., Keebler, J.S. & Min, S., 2001. Defining Supply Chain Management. *Journal of Business Logistics*, 22(2), 1-25.

²³ Timothy Edward Russell, 2005, ο.π., p.37

παρουσιάζει μια περίληψη των κύριων ροών εντός δύο αλυσίδων εφοδιασμού της humanitarian supply chains και του humanitarian logistics .

Στις διαδικασίες παροχής βοήθειας, τα humanitarian logistics απαιτούνται για να οργανώσουν και να εφαρμόσουν τις προσπάθειες οργανώσεις που αποκρίνονται σε μια κρίση.

Η διαχείριση μίας κρίσης που επικεντρώνεται στη διάσωση της ανθρώπινης διάστασης είναι ζήτημα πολυδαίδαλο και απαιτητικό. Συχνά μεγάλες ποσότητες ανθρώπων, η τροφή, η στέγη, ο ιματισμός, τα βαρέα μηχανήματα, και τα ιατρικά εφόδια πρέπει να κινηθούν γύρω από τη κατεστραμμένη περιοχή χρησιμοποιώντας διαφορετικούς τρόπους μεταφοράς. Τα



Σχήμα 2: Humanitarian Logistics and Humanitarian Supply Chain Flows-Howden (2009)

humanitarian logistics δρουν ώστε να εξοικονομηθεί χρόνος, συγκρατώντας ταυτόχρονα τις δαπάνες. Δύναται έμφαση στο χρόνο και στην ταχύτητα ανταπόκρισης παρά στα οικονομικά οφέλη.

Ενώ στον εμπορικό τομέα, οι ροές στις αλυσίδες εφοδιασμού μερικές φορές αναφέρονται ως τα τρία Bs: Boxes (κουτιά), Bytes (φυσικές ροές) και Bucks, στην ανθρωπιστική αλυσίδα εφοδιασμού, προσθέτουμε ένα τέταρτο και πέμπτο B για τα σώματα (Body) και τους εγκεφάλους (Brain), που αντιπροσωπεύουν τους ανθρώπους, τη γνώση και δεξιότητες. Δηλαδή πέρα από τη φυσική ροή του προϊόντος από τους προμηθευτές στον πελάτη (Boxes), τη μετάδοση παραγγελιών και την εντολή παρακολούθησης που συντονίζει τις φυσικές ροές (bytes), τους πιστωτικούς όρους, την πληρωμή χρονοδιαγράμματα και ρυθμίσεις αποστολής (bucks), προστίθενται οι άνθρωποι, όλο το ανθρώπινο δυναμικό που απαιτείται να συνδράμει σε μία αλυσίδα εφοδιασμού ανθρωπιστικής βοήθειας και ο «εγκέφαλος», οι ιδιαίτερες δεξιότητες και ικανότητες. Οι δεξιότητες είναι κρίσιμες στον ανθρωπιστικό τομέα, δεδομένου ότι κάθε φορά που αναπτύσσεται μια αλυσίδα εφοδιασμού ως απάντηση σε μια καταστροφή, οι απαιτούμενες δεξιότητες πρέπει να αναδιαμορφωθούν γρήγορα, δηλαδή, κάθε αλυσίδα εφοδιασμού είναι νέα και διαφορετική²⁴.

2.4 Η σημασία της σωστής πληροφορίας (humanitarian logistics information systems)

Οι πληροφορίες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ανθρωπιστική εφοδιαστική αλυσίδα ή ανθρωπιστική αλυσίδα εφοδιασμού, “humanitarian supply chain”. Στη “humanitarian supply chain” ο τελικός αποδέκτης της ενίσχυσης (ο δικαιούχος/ ο επωφελούμενος) είναι αποσυνδεδεμένος από την εμπορική συναλλαγή και δεν έχει άμεση επιρροή σε ό, τι αφορά τις προμήθειες που λαμβάνονται.²⁵ Οι βασικοί φορείς λήψης αποφάσεων στο πλαίσιο της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού είναι οι χορηγοί που χρηματοδοτούν τη λειτουργία και πολλές ΜΚΟ ή ακόμα και ο κρατικός φορέας που θεωρούν το δότη ως πελάτη της αλυσίδας εφοδιασμού ανθρωπιστικής υλικοτεχνικής υποστήριξης.²⁶ Στις εμπορικές αλυσίδες

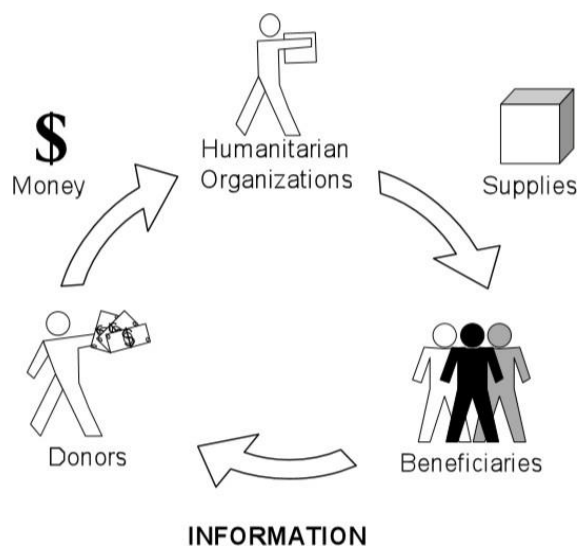
²⁴ Tomasini, R. & van Wassenhove, L., 2009. *Humanitarian Logistics*. New York: Palgrave.

²⁵ Gray, R. & Oloruntopa, R., 2006. Humanitarian aid: an agile supply chain, *Supply Chain Management: An International Journal*, 11(2), 115–120.

²⁶ Beamon, B.M. & Balcik, B., 2008. Performance measurement in humanitarian relief chains. *International Journal of Public Sector Management*, 21(1), 4-25.

εφοδιασμού, ο τελικός αποδέκτης αποφασίζει τις προμήθειες που χρειάζονται, και η εκπλήρωση μπορεί να αξιολογηθεί εύκολα παρακολουθώντας την παραλαβή των εν λόγω προμηθειών. Στις ανθρωπιστικές επιχειρήσεις οι προμήθειες καθορίζονται από εξωτερικές αξιολογήσεις των αναγκών του δικαιούχου, αξιολογήσεις εκπλήρωσης γίνονται πιο δύσκολα, καθώς θα πρέπει να γίνει περαιτέρω ανάλυση για να προσδιοριστεί αν αυτές οι ανάγκες έχουν εκπληρωθεί από προηγούμενες προμήθειες.

Η τεχνολογία αποτελεί βασικό παράγοντα για την επίτευξη καλύτερων αποτελεσμάτων σε ολόκληρο τον κύκλο διαχείρισης καταστροφών. Τα humanitarian logistics information systems μπορούν να παρέχουν ακριβείς και έγκαιρες πληροφορίες σχετικά με το τι προμήθειες απαιτούνται, τα αγαθά που έχουν παραδοθεί στους δικαιούχους και σε ποιές τοποθεσίες. Με αυτές τις πληροφοριακές μονάδες αξιολόγησης θα μπορεί να καθοριστεί αν οι παραδόσεις έχουν εκπληρώσει τις ανάγκες του δικαιούχου. Αυτή η ανατροφοδότηση εξασφαλίζει ότι οι δωρητές και οι ανθρωπιστικές οργανώσεις δεσμεύονται και ανταποκρίνονται στους δικαιούχους και υποστηρίζουν με παροχή βοήθειας ανάλογης με τις ανάγκες των δικαιούχων²⁷.



Σχήμα 3: Δωρητές, Ανθρωπιστικές Οργανώσεις και Δικαιούχοι μέσα στην εφοδιαστική ανθρωπιστική αλυσίδα (Howden Michael, 2009, σελ 4)

Όπως φαίνεται και στο ως άνω Σχήμα 3, τα humanitarian logistics information systems

²⁷ Howden Michael, 2009, ο.π.,

μπορούν να βελτιώσουν τη ροή των πληροφοριών με άλλες μονάδες και την αποτελεσματικότητας της humanitarian supply chain με ένα αμοιβαίο και επικοινωνητικό τρόπο. Οι δυνατότητες των humanitarian logistics information systems είναι:

- Η ενίσχυση της εκτίμησης των αναγκών, εξασφαλίζοντας πως στον τομέα του προσωπικού γνωρίζουν ποιες είναι οι διαθέσιμες προμήθειες για τους δικαιούχους σε τοπικές αποθήκες, τα προ-τοποθετημένα αποθέματα έκτακτης ανάγκης από τις τοπικές και διεθνείς αγορές
- Η Κοινή χρήση λίστας των διαθέσιμων ποσοτήτων τόσο στις τοπικές όσο και στις διεθνείς αγορές, συμπεριλαμβανομένων των τιμών και των χρονικών ορίων, ώστε οι «logisticians» να ενδυναμώσουν το πρόγραμμα προσωπικού για να προγραμματίσουν καλύτερα τις δραστηριότητες προμηθειών τους.
- Η διατήρηση του προγράμματος του προσωπικού ενήμερο για τις προμηθευτικές δραστηριότητες, αυτό θα βοηθήσει στην ανάπτυξη της κατανόησης των περιορισμών των logistics και τη δημιουργία εμπιστοσύνης.
- Η παροχή εκθέσεων απογραφής αποθήκης στο πρόγραμμα προσωπικού για να τους επιτρέψει να αναλάβουν μεγαλύτερη ευθύνη για τις προμήθειές τους και να διασφαλιστεί η αποτελεσματική χρήση.
- Η κοινή χρήση πληροφοριών για την κατανομή των προμηθειών για να επιτρέψει στο πρόγραμμα του προσωπικού την καλύτερη παρακολούθηση και την αξιολόγηση των δραστηριοτήτων και να αποφευχθεί η ανάγκη τήρησης διπλών αρχείων μεταξύ των logistics και των προγραμμάτων.

Η πληροφορία ενδυναμώνει τις μονάδες logistics των οργανώσεων ώστε να γίνουν πιο αφοσιωμένοι στις υπηρεσίες που παρέχουν τα logistics. Με αυτό τον τρόπο τα συστήματα πληροφοριών μπορούν να ενσωματώσουν τα logistics στα humanitarian supply chains και να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των ανθρωπιστικών επιχειρήσεων. Η humanitarian supply chain θα μπορούσε όμως να θεωρηθεί ευρύτερη και να συμπεριλαμβάνει τους πολλαπλούς οργανισμούς που παρέχουν φυσική ενίσχυση στους δικαιούχους στην ίδια περιοχή. Τα humanitarian logistics information system έχουν τη δυνατότητα να καταστήσουν δυνατή τη καλύτερη ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των οργανισμών που μπορούν να ενισχύσουν τη συνολική ανθρωπιστική δραστηριότητα. Μέσω της συνεργασίας των

οργανώσεων, τα humanitarian logistics information systems έχουν τη δυνατότητα να μειώσουν τη διαφθορά και τη στρέβλωση της αγοράς που μπορεί να συμβεί κατά τη διάρκεια των ανθρωπιστικών δράσεων.

2.5 Κύκλος Διαχείρισης Καταστροφών

Μια καταστροφή ορίζεται ως μια σοβαρή διάσπαση της λειτουργία της κοινωνίας, προκαλώντας εκτεταμένες ανθρώπινες υλικές ή περιβαλλοντικές απώλειες που υπερβαίνουν την ικανότητα της επηρεαζόμενης κοινωνίας για να τα αντιμετωπίσει χρησιμοποιεί μόνο δικούς της πόρους.²⁸ Μια σύνθετη έκτακτη ανάγκη περιλαμβάνει συχνά μια μεγάλη και γρήγορη μετατόπιση των ανθρώπων. Οι καταστροφές συχνά ταξινομούνται ανάλογα με την αιτία τους σε φυσικές ή ανθρωπογενείς. Ο Hass²⁹ ήταν μεταξύ των πρώτων για να περιγράψει τις καταστροφές ως διαδικασία ή ως κύκλο. Ανέπτυξε ένα μοντέλο ανάκαμψης ή αποκατάστασης. Ο Hass χωρίζει τη διαδικασία της ανάκαμψης σε τέσσερα στάδια: έκτακτης ανάγκης, αποκατάσταση, ανασυγκρότηση και μεγάλης ανοικοδόμησης. Η ανάκτηση προχωρά από το ένα στάδιο στο επόμενο. Ο τομέας της διαχείρισης καταστροφών περιγράφεται με την ποικίλη ορολογία και με διαφορετικές μορφές. Ένα σημαντικό χαρακτηριστικό γνώρισμα του τομέα είναι ότι η διαχείριση των καταστροφών αντιμετωπίζεται ως συνεχής διαδικασία που δεν αρχίζει και τελειώνει με κάθε γεγονός καταστροφής.

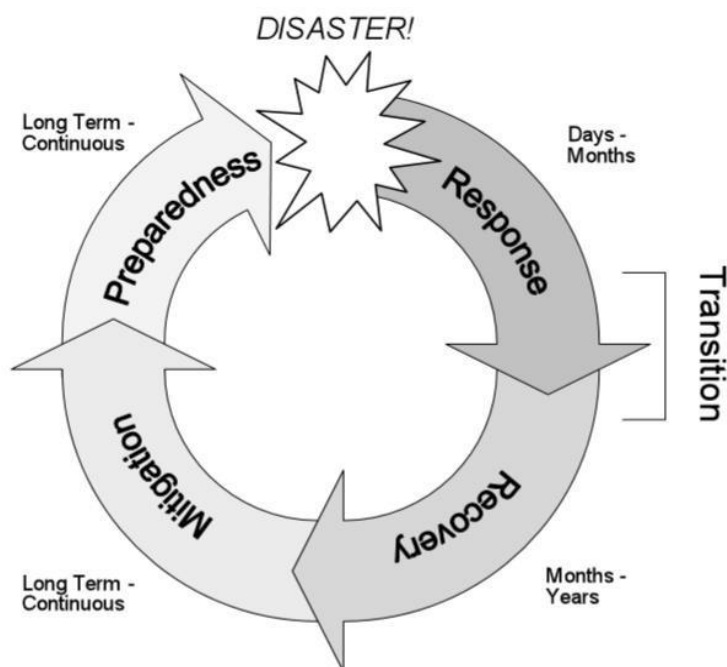
Οι δραστηριότητες των ανθρωπιστικών οργανώσεων στον τομέα της διαχείρισης των καταστροφών μπορούν να διαχωριστούν σε τέσσερις κύριες φάσεις: ανταπόκριση, την ανάκαμψη, την άμβλυνση και την ετοιμότητα³⁰ (Σχήμα 4). Κατά τη διάρκεια των επιχειρήσεων ανθρωπιστικής υποστήριξης θα υπάρχει αλληλοεπικάλυψη μεταξύ των δραστηριοτήτων από διάφορες φάσεις και με μια ξεχωριστή μεταβατική φάση μπορεί να θεωρηθεί μεταξύ των φάσεων ανταπόκρισης και ανάκαμψης. Η humanitarian supply chain πρέπει να παρέχει προμήθειες στους δικαιούχους σε κάθε μία από αυτές τις φάσεις και αυτές οι δραστηριότητες

²⁸ Relief Web. 2021. Internationally agreed glossary of basic terms related to Disaster Management [ONLINE]. Available at: <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/004DFD3E15B69A67C1256C4C006225C2-dha-glossary-1992.pdf>

²⁹ Haas, J.E., Kates, R.W. & Bowden, M.J. (eds.), 1977. Reconstruction Following Disaster. Cambridge/Massachusetts/London: The MIT Press.

³⁰ Haddow, G.D. & Bullock, J.A., 2004. *Introduction to Emergency Management*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

απαιτούν logistics,³¹ αν ο όγκος και η ποικιλία των προμηθειών και του επείγοντος χαρακτήρα θα αλλάζουν ανάλογα με τη φάση. Τα humanitarian logistics information systems μπορούν να παρέχουν τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των μονάδων logistics σε όλη τη διάρκεια του κύκλου διαχείρισης καταστροφών και να υπάρξει συνέχεια σε όλες τις φάσεις.



Σχήμα 4: Κύκλος διαχείρισης καταστροφών (Haddow & Bullock, 2004).

Ετοιμότητα: Η φάση ετοιμότητας περιλαμβάνει την ανάπτυξη της ικανότητας αντιμετώπισης μιας καταστροφής, όπως η συνεργασία με τις κοινότητες για να εξασφαλιστεί ότι γνωρίζουν τις επιλογές εκκένωσης, τις προμήθειες έκτακτης ανάγκης, την προ-τοποθέτηση και την οικοδόμηση της οργανωτικής ικανότητας για την αντιμετώπιση καταστροφών. Αυτές οι δραστηριότητες βρίσκονται σε εξέλιξη και έχουν εφαρμοσθεί πριν την έναρξη της κρίσης. Η ιδέα πίσω από τον ορισμό για τη διαχείριση καταστροφών είναι ότι η ετοιμότητα γίνεται, από μόνη της, ένας μίνι κύκλος στον οποίο οι οργανισμοί εργάζονται όχι μόνο κατά τη διάρκεια καταστροφών αλλά και νωρίτερα μεταξύ τους, καταφέροντας συνεχώς να μαθαίνουν και να προσαρμόζονται στις νέες προκλήσεις.

³¹ Perry, M., 2007. Natural disaster management planning: A study of logistics managers responding to tsunami. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 37(5), 409- 433.

Προ - τοποθετημένες προμήθειες έκτακτης ανάγκης τείνουν να είναι λιγότερο ποικίλες, καθώς είναι συγκεκριμένα στοιχεία στήριξης της ζωής, όπως τα τρόφιμα, ιατρικές προμήθειες, το νερό, τον εξοπλισμό υγιεινής, στέγης, πακέτων οικιακής χρήσης, κ.λπ. Οι ανάγκες διαβίωσης είναι λιγότερο εξαρτημένες από το κοινωνικό, πολιτιστικό ή οικονομικό πλαίσιο της καταστροφής, ως εκ τούτου, είναι πιο εύκολο να τυποποιηθούν οι προμήθειες που απαιτούνται. Επίσης, επειδή δεν είναι γνωστό εάν αυτές οι προμήθειες θα είναι διαθέσιμες στις τοπικές αγορές, ή αν οι αγορές ενδέχεται να διαταραχθούν από τις καταστροφές, θα πρέπει να προμηθεύονται διεθνώς. Και οι Γιατροί Χωρίς Σύνορα και ο Ερυθρός Σταυρός έχουν καταλόγους πρότυπο των στοιχείων για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Αυτά τα στοιχεία μπορούν να προμηθεύονται διεθνώς, με προϋπάρχουσες συμφωνίες με τους προμηθευτές και είναι επίσης προ-τοποθετημένα σε αποθήκες σε παγκόσμιο επίπεδο, έτοιμα να χρησιμοποιηθούν³². Οργανωμένες ΜΚΟ και ο κρατικός φορέας πρέπει να εξασφαλίσουν ότι δεν έχουν μόνο το προσωπικό εκπαιδευμένο για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, αλλά και ότι διαθέτουν τα συστήματα και τη διαδικασία για την υποστήριξη αυτού του προσωπικού.

Ανταπόκριση: Η φάση ανταπόκρισης εμφανίζεται αμέσως μετά την καταστροφή, και οι δραστηριότητες επικεντρώνονται κυρίως στη διάσωση ανθρώπινων ζωών και την πρόληψη περαιτέρω βλαβών. Από πλευράς logistics είναι αρκετά περίπλοκη διαδικασία, καθώς απαιτείται εκτίμηση αναγκών. Ανθρωπιστικές επιχειρήσεις είναι πιο εξαρτημένες από τα logistics κατά την φάση ανταπόκρισης, καθώς διανέμουν τρόφιμα, ιατρικές προμήθειες και άλλες ανάγκες της ζωής των πληγέντων πληθυσμών και οι ανθρώπινες ζωές θα εξαρτούνται από την ταχύτητα των δραστηριοτήτων logistics. Η φάση ανταπόκρισης μπορεί να διαρκέσει από ημέρες έως και μήνες, ανάλογα με το μέγεθος της καταστροφής. Τα ακριβή δεδομένα τόσο για τη ζήτηση όσο και για την προσφορά μπορεί να είναι λιγοστά κατά τη διάρκεια μιας επιχείρησης ανακούφισης.

Μετάβαση: Κατά τη διάρκεια της φάσης μετάβασης οι φορείς που δραστηριοποιούνται αρχίζουν να εξετάζουν την παροχή συνεχούς βοήθειας, όπως την προσωρινή στέγη και ανανέωση των βασικών κοινωνικών υπηρεσιών. Οι ΜΚΟ και ο κρατικός φορέας θα πρέπει να σχεδιάσουν στρατηγικά πλάνα για την εφαρμογή των δραστηριοτήτων μετάβασης σε

³² Chomilier, B., Samii, R. & van Wassenhove, L., 2003. The central role of supply chain management at IFRC. *Forced Migration Review*, 18, 18-19.

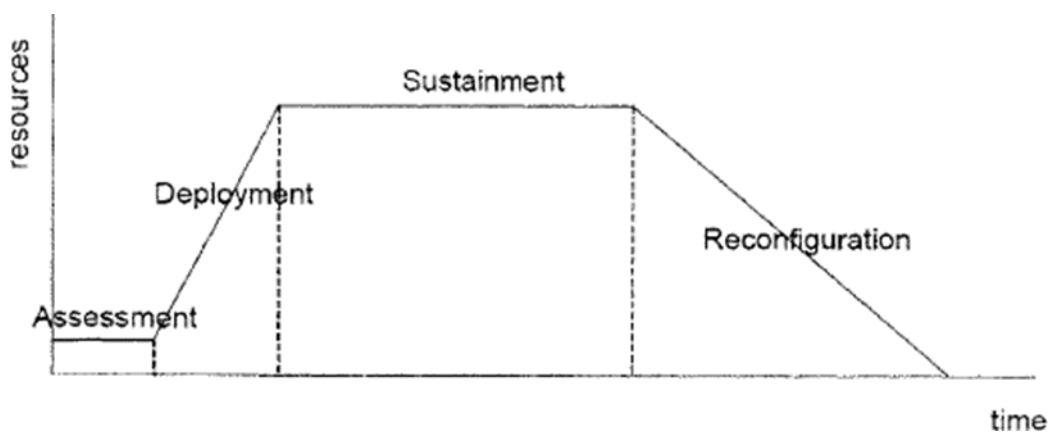
μακροπρόθεσμα προγράμματα ανάκαμψης και άμβλυσης. Οι δραστηριότητες των logistics, όπως ο εντοπισμός των κατάλληλων προμηθευτών στις τοπικές ή διεθνείς αγορές, που θα παρέχουν προμήθειες για μακροπρόθεσμα προγράμματα, εξασφαλίζουν μία ομαλή μετάβαση.

Ανάκαμψη: Η φάση της ανάκαμψης περιλαμβάνει βοήθεια από τις κοινότητες για την επιστροφή σε συνθήκες πριν από την καταστροφή. Οι δραστηριότητες αυτές μπορούν να περιλαμβάνουν κατάρτιση των ανθρώπων, διανομή προμηθειών για την κατασκευή βιοτικών πόρων, ανακατασκευή κατοικιών, κτιρίων και υποδομών που μπορεί να πραγματοποιηθεί σε μια περίοδο μηνών έως χρόνων. Σε ολόκληρη την ανάκαμψη και τις ακόλουθες φάσεις άμβλυσης οι προμήθειες δεν είναι πλέον απαραίτητες για τις ζωές του πληγέντος πληθυσμού και ως εκ τούτου δεν είναι πλέον απαραίτητες σε ένα τόσο υψηλό ποσοστό ή σε τέτοια σύντομα χρονικά όρια. Οι δραστηριότητες σε αυτές τις φάσεις εξαρτώνται από τις κοινωνικές, πολιτιστικές, οικονομικές και γεωγραφικές συνθήκες των επηρεαζόμενων κοινοτήτων σε μεγάλο βαθμό. Αυτά μπορεί να διαφέρουν σημαντικά μεταξύ των διαφόρων καταστροφών. Οι ανθρωπιστικές οργανώσεις θα προσπαθήσουν επίσης να αποκτηθούν προμήθειες σε τοπικό επίπεδο, προκειμένου να στηρίξουν τις τοπικές κοινωνίες και να αποφύγουν την εισροή εξωτερικού εφοδιασμού. Η φάση ανάκαμψης αντιπροσωπεύει ένα σημαντικό ποσοστό της διάρκειας της χρηματοδότησης μιας ανθρωπιστικής δραστηριότητας και μπορεί να διαρκέσει κατά προσέγγιση από 5-10 χρόνια. Οι δραστηριότητες στην φάση ανάκαμψης, όπως η ανακατασκευή και η διανομή προμηθειών είναι απαραίτητες για την αποκατάσταση των ζώων των πληγέντων και απαιτούν σημαντική υλικοτεχνική υποστήριξη- logistics.

Άμβλυση: Η άμβλυση αφορά την αύξηση της ανθεκτικότητας των κοινοτήτων στους φυσικούς κινδύνους για τη μείωση των επιπτώσεων των καταστροφών που προκαλούν. Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη ευπάθεια της κοινότητας οι δραστηριότητες αυτές μπορούν να περιλαμβάνουν τη φύτευση ριζοφόρων για την προστασία των ακτών έναντι κυκλώνων, την κατασκευή φραγμάτων και την ενίσχυση των κτιρίων. Οι ανθρωπιστικές οργανώσεις για την υλοποίηση των δραστηριοτήτων αυτών θα χρειαστούν logistics υποστήριξη, αν και δεν είναι συνήθως σε τόσο μεγάλη κλίμακα, όπως στις άλλες φάσεις.

Κατά την εξέταση της humanitarian supply chain μέσω αυτού του πρίσματος είναι σημαντικό να σημειωθούν δύο παράγοντες. Καταρχάς, η humanitarian supply chain πρέπει να είναι προγραμματισμένη και όχι να προγραμματιστεί στην έναρξη μιας έκτακτης ανάγκης. Δεύτερον, καθώς οι δραστηριότητες ανθρωπιστικής βοήθειας κινούνται από τη φάση της ανταπόκρισης

προς την αποκατάσταση και την ανάπτυξη, η αλυσίδα εφοδιασμού απομακρύνεται από μια στρατηγική «ώθησης», όπου η βοήθεια παρέχεται χωρίς να περιμένουν να προσδιοριστεί με ακρίβεια η ζήτηση, προς μια στρατηγική «pull», όπου χρειάζεται να προσδιοριστεί η ποσότητα των ενισχύσεων που αποστέλλονται. Στο σχήμα 5 που ακολουθεί, ο Beamon (2004)³³,στηριγμένος στον Thomas (2002)³⁴, αναπτύσσει τον κύκλο ζωής μιας αποστολής βοήθειας.



Σχήμα 5: Κύκλος ζωής μιας επιχείρησης αποστολής βοήθειας (πηγή Beamon, 2004)

Ξεκινά κατά τη φάση της αξιολόγησης όπου αναγνωρίζονται οι ανάγκες με βάση την φύση της καταστροφής και τις πρώτες πληροφορίες, ενώ διατίθεται ελάχιστοι πόροι και θέτει τις βάσεις για την ανάπτυξη της humanitarian supply chain. Στη συνέχεια, κατά την έναρξη της φάσης παροχής βοήθειας αναπτύσσεται η humanitarian supply chain. Η φάση της ανάπτυξης των δυνατοτήτων της αποστολής και η διάθεση πόρων αυξάνονται μέχρι να ικανοποιηθούν οι ανάγκες. Οι προμήθειες προωθούνται στην πληγείσα περιοχή και δημιουργούνται οι δομές για να μπορεί να διατηρηθεί η υποστήριξη στο μέγιστο που έχει επιτευχθεί. Στο σημείο αυτό οι επιχειρήσεις σταθεροποιούνται για ένα χρονικό διάστημα. Καθώς ο χρόνος προχωρεί και πληρούνται οι άμεσες ανάγκες σε τρόφιμα, νερό και στέγη, η μέθοδος λειτουργίας της humanitarian supply chain αλλάζει. Οι προμήθειες παραδίδονται τώρα σε ένα πρόγραμμα ή μετά από αίτημα σε αντίθεση με τη φάση της έκτακτης ανάγκης ανάλογα με τις απαιτήσεις. Είναι η φάση της επαναδιαμόρφωσης, όπου οι δυνατότητες επιχειρήσεων αρχίζουν να

³³ Beamon, B.M., 2004. Humanitarian relief chains: Issues and challenges. 34th International Conference on Computers and Industrial Engineering, San Francisco, 14/11/2004-15/11/2004.

³⁴ Thomas, M. 2002. Supply chain reliability for contingency operations. Annual Reliability and Maintainability Symposium, Seattle, 28/01/2002-31/01/2002.

επιβραδύνονται και η αλυσίδα εφοδιασμού είτε διακόπτεται είτε δίνεται μακριά σε μια τοπική οργάνωση.

Έτσι καλύπτονται τα στάδια της κινητοποίησης και της αποκατάστασης του κύκλου διαχείρισης καταστροφών, ενώ ένας νέος κύκλος ζωής μιας αποστολής ανθρωπιστικής βοήθειας μπορεί να ξεκινήσει για να υποστηρίξει το στάδιο της ανάπτυξης διασφαλίζοντας την μακροπρόθεσμη σταθερότητα στην περιοχή. Η εφοδιαστική αλυσίδα μιας αποστολής/επιχείρησης ανθρωπιστικής βοήθειας μοιράζεται έχει κοινές έννοιες και αντιλήψεις με τις εμπορικές εφοδιαστικές αλυσίδες, αλλά έχει και μοναδικά χαρακτηριστικά τα οποία δημιουργούν προκλήσεις στις οποίες πρέπει να ανταποκριθεί.

2.6 Η συμβολή των Humanitarian Logistics Information στη Διαχείριση Καταστροφών

Τα humanitarian logistics information systems πρέπει να είναι σε θέση να λειτουργούν σε όλο τον κύκλο διαχείρισης καταστροφών. Οι πληροφορίες είναι πολύ περιορισμένες στην αρχή μιας καταστροφής, ακόμη και αν υπήρχαν καλές εκτιμήσεις της περιοχής πριν από την καταστροφή (κάτι που συμβαίνει σπάνια). Νωρίς σε μια καταστροφή είναι σημαντικό να κατανοήσουμε τον αντίκτυπο σε συγκεκριμένες περιοχές και τις ανάγκες που εμφανίζονται σε διαφορετικά επίπεδα. Είναι σημαντικό να σχεδιάσουμε και να συντονίσουμε την φάση ανταπόκρισης. Για να ισχύουν σε όλες τις φάσεις, θα πρέπει να είναι επεκτάσιμα για τη διαχείριση των μεγάλων όγκων των προμηθειών κατά την φάση ανταπόκρισης, καθώς και τη μεγάλη ποικιλία των προμηθειών σε όλες τις φάσεις αποκατάστασης και μετριασμού και τη διαχείριση της ροής των πληροφοριών από τη φάση της προετοιμασίας για την η φάση της ανταπόκρισης, καθώς και κατά τη φάση της μετάβασης. Ένα ενιαίο humanitarian logistics information systems που ενσωματώνει πληροφορίες από όλες τις φάσεις στο πλαίσιο του κύκλου διαχείρισης καταστροφών θα βοηθήσει έναν οργανισμό στο σύνθετο έργο της μετάβασης και στις δραστηριότητες μεταξύ των διαφόρων φάσεων.

Ετοιμότητα: Οι διάφοροι φορείς (κρατικοί και μη) θα πρέπει να προετοιμαστούν για τις καταστροφές με προμήθειες έκτακτης ανάγκης προ-τοποθετημένες. Είναι εξίσου σημαντικό να εφαρμόσουν τα humanitarian logistics information systems τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν από ειδικούς logistics για την αντιμετώπιση των καταστροφών. Οι Logisticians παροχής βοήθειας πρέπει να προμηθεύονται και να παρακολουθούν τις προμήθειες

από την έκκληση έως την παράδοση παρατηρώντας τις οικονομικές πληροφορίες και την μετακίνηση των εμπορευμάτων κατά τη διάρκεια της επιχείρησης παροχής βοήθειας. Η διαθεσιμότητα των εξακριβωμένων και σχετικών πληροφοριών είναι κρίσιμη. Παρά το ρόλο τους στην παροχή βοήθειας στους δικαιούχους, οι logisticians ενσωματώνονται σπάνια στην αγορά και στην ανάπτυξη λύσεων τεχνολογίας πληροφοριών σχετικά με τις διαδικασίες ενίσχυσης. Οι ειδικοί logistics πρέπει να εκπαιδεύονται να χρησιμοποιούν αυτά τα συστήματα πληροφόρησης και θα πρέπει να τα τρέξουν στο πλαίσιο της προετοιμασίας για την άμεση χρήση τους στην αντιμετώπιση των καταστροφών. Τα humanitarian logistics information systems θα πρέπει επίσης να χρησιμοποιηθούν για να καταγράψουν τα μέτρα έκτακτης ανάγκης και τις προμήθειες που είναι διαθέσιμες κατά την έναρξη της καταστροφής.

Ανταπόκριση: Τα humanitarian logistics information systems μπορούν να εξαλείψουν την ανάγκη για διπλότυπα δεδομένα εισόδου και να προσφέρουν πιο έγκαιρες και ακριβείς πληροφορίες κατά τη φάση της ανταπόκρισης. Αυτό όχι μόνο αυξάνει την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα της αντιμετώπισης των καταστροφών, αλλά βοηθά επίσης στις μεταγενέστερες φάσεις του κύκλου διαχείρισης καταστροφών. Πολλές οργανώσεις έχουν παράσχει την βοήθεια για δεκαετίες. Δεδομένου ότι η επανάσταση της τεχνολογίας πληροφοριών τους προσέφερε, ανέπτυξαν ειδικά συστήματα για να βοηθήσουν να διαχειριστούν τα logistics παροχής βοήθειας στην καταστροφή³⁵.

Μετάβαση: Μόλις ολοκληρωθεί η φάση της ανταπόκρισης, τα humanitarian logistics information systems θα επιτρέπουν στους οργανισμούς να γνωρίζουν ποιες προμήθειες έχουν διανεμηθεί και ποιες προμήθειες απομένουν. Αυτό θα τους επιτρέψει να χρησιμοποιήσουν το πλεόνασμα προμηθειών σε δραστηριότητες ανάκτησης ή να επιστρέψει την προ-τοποθέτηση αποθεμάτων και να ξέρουν ποιες είναι οι απαραίτητες προμήθειες για βελτιώσουν τον προγραμματισμό για την επόμενη αντιμετώπιση των καταστροφών. Η μεταβατική φάση θα είναι επίσης τυπική και θα περιλαμβάνει την αντικατάσταση των βραχυπρόθεσμων ομάδων αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης με μακροπρόθεσμο προσωπικό. Αν οι πληροφορίες σχετικά με τις προμήθειες που είναι αποθηκευμένες στις αποθήκες δεν καταγράφονται, μπορεί να ξεχαστούν εάν αποχωρίσει κάποιος από το προσωπικό και οι προμήθειες είναι δυνατό να παραμένουν αναξιοποίητες. Τα humanitarian logistics information systems μπορούν να εξασφαλίσουν ότι το νέο προσωπικό θα είναι ενήμερο για τα διαθέσιμα

³⁵ Timothy Edward Russell, 2005, ο.π.

αποθέματα, έτσι ώστε να είναι σε θέση να τα χρησιμοποιήσουν.

Ανάκαμψη: Η φάση της ανάκαμψης λαμβάνει χώρα σε μια περίοδο ετών, η οποία προσφέρει αρκετό χρόνο ώστε να σταθεροποιηθούν οι συνθήκες αλλά και στη διαθεσιμότητα της χρηματοδότησης στις ανθρωπιστικές οργανώσεις για να σχεδιάσουν στρατηγικές και να αναπτύξουν πληροφοριακά συστήματα. Κατά τη διάρκεια της αντιμετώπισης των καταστροφών τα humanitarian logistics λειτουργούν σε μια κατάσταση αβεβαιότητας και σε ταχέως μεταβαλλόμενες συνθήκες. Αυτό δεν είναι ένα κατάλληλο περιβάλλον για την ανάπτυξη, δοκιμή ή την εφαρμογή νέων συστημάτων. Υπάρχουν ήδη αρκετά άγνωστες μεταβλητές του παρόντος, χωρίς την εισαγωγή νέων συστημάτων ή λογισμικού, τα οποία μπορεί να περιέχουν σφάλματα ή λειτουργίες που χρειάζονται διευκρίνηση. Η εφαρμογή νέων συστημάτων απαιτεί την επένδυση χρόνου και πόρων, να γίνει αυτό κατά τη διάρκεια μιας αντιμετώπισης των καταστροφών θα πρέπει να υποβαθμίσει τον πρωταρχικό στόχο της ανθρωπιστικής λειτουργίας, την διάσωση ανθρώπινων ζωών. Η ανάπτυξη των humanitarian logistics information systems κατά τη φάση της ανάκαμψης παρέχει την ευκαιρία να συμμετάσχει το προσωπικό του οργανισμού, το οποίο είναι απαραίτητο, δεδομένου ότι η λύση θα είναι πιο κατάλληλη για τις ανάγκες τους και θα έχουν την ιδιοκτησία του. Νέα συστήματα μπορούν να υλοποιηθούν μέσω εκπαίδευσης και προσομοίωσης. Ωστόσο, είναι αποτελεσματικότερο τα ως έχουν συστήματα που έχουν εφαρμοστεί στο πλαίσιο των εργασιών της οργάνωσης να τίθενται σε γνώση του προσωπικού στον τομέα αυτό. Από την άποψη αυτή η φάση της ανάκαμψης μπορεί να προσφέρει το κατάλληλο περιβάλλον για την ανάπτυξη και τη δοκιμή νέων humanitarian logistics information systems τα οποία μπορεί στη συνέχεια να εφαρμοστούν σε δραστηριότητες για την αντιμετώπιση καταστροφών.

Άμβλυνση: Παρά το γεγονός ότι οι δραστηριότητες logistics συμβαίνουν σε μικρότερη κλίμακα κατά τη διάρκεια της φάσης μετριασμού, όπως η προμήθεια υλικών για την ενίσχυση των κτιρίων, είναι σημαντικές για να διασφαλιστεί ότι τα humanitarian logistics information systems εξακολουθούν να χρησιμοποιούνται από οργανισμούς, για την εξασφάλιση της πραγματοποίησης της καθιερωμένη πρακτικής με τις μονάδες logistics. Αυτή η συνεχής χρήση θα θεσμοθετήσει τα συστήματα εντός του οργανισμού και θα εξασφαλίσει τη βιωσιμότητα της χρήσης τους σε όλη τη διάρκεια του κύκλου διαχείρισης καταστροφών.

2.7 Από το σχεδιασμό στη δράση

2.7.1 Εκτίμηση περιστασιακών παραγόντων

Η ακαδημαϊκή μελέτη³⁶ αναφορικά με το ζήτημα των humanitarian logistics ανέδειξε τους περιστασιακούς εκείνους παράγοντες, τις εξωγενείς δηλαδή μεταβλητές που υπάρχουν ήδη στις πληγείσες περιοχές και επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της ανθρωπιστικής βοήθειας. Αυτοί οι παράγοντες δεν μπορούν να τροποποιηθούν από τους οργανισμούς βοήθειας, αν και ο αντίκτυπός τους μπορεί να μειωθεί ανάλογα με τις ικανότητες των οργανισμών να τους χειριστούν. Ενώ η αποτελεσματικότητα μιας διαδικασίας σε ένα επιχειρηματικό περιβάλλον μπορεί να μετρηθεί από την αξία που δημιουργεί, στο πλαίσιο των humanitarian logistics, η αποτελεσματικότητα θα πρέπει αντ' αυτού να προσδιορίζεται από την προσαρμογή της με τις απαιτήσεις των δικαιούχων, με άλλα λόγια, έγκαιρη παράδοση των σωστών αντικειμένων ανακούφισης. Οι παράγοντες που επηρεάζουν περιστασιακά, όπως αναλύονται στη βιβλιογραφία, είναι:

α) Κυβερνητικοί παράγοντες, όπως το είδος του καθεστώτος, οι εθνικοί κανονισμοί προς τις οργανώσεις παροχής βοήθειας, η αποτελεσματικότητα του κράτους, το επίπεδο διαφθοράς, είναι παράγοντες που επηρεάζουν τις επιχειρησιακές αποφάσεις των οργανισμών και την ικανότητά τους να διεξάγουν ανθρωπιστικές επιχειρήσεις εφοδιαστικής. Μια κυβέρνηση που αντιμετωπίζει με καχυποψία τις δραστηριότητες των οργανισμών αρωγής, για παράδειγμα, τείνει να περιορίσει την είσοδο προσωπικού και αγαθών στη χώρα μετά από μια καταστροφή,³⁷ ενώ μια συνεταιριστική κυβέρνηση θα καλωσορίσει οργανισμούς αρωγής στην επικράτειά της.³⁸ Το πλαίσιο ασφάλειας σε μια χώρα εξαρτάται επίσης από την κυβέρνηση (ή την απουσία της), και επηρεάζει έντονα την απόδοση της απόκρισης εφοδιαστικής.

β) Οι κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες, όπως το είδος της οικονομίας της αγοράς, η παρουσία τοπικών προμηθευτών, το επίπεδο εκπαίδευσης του πληθυσμού, η τοπική κουλτούρα και η θρησκεία θα υποχρεώσουν τους οργανισμούς παροχής βοήθειας να προσαρμόσουν τη

³⁶ Kunz, N. & Reiner, G., 2012. A meta-analysis of humanitarian logistics research. *Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management*, 2(2), 116-147

³⁷ Seekins, D.M., 2009. State, society and natural disaster: cyclone Nargis in Myanmar (Burma). *Asian Journal of Social Science*, 37(5), 717-737.

³⁸ McLachlin, R. & Larson, P.D., 2011. Building humanitarian supply chain relationships: lessons from leading practitioners. *Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management*, 1(1), 32-49.

Van Wassenhove, L.N., 2006. Blackett Memorial Lecture Humanitarian aid logistics: supply chain management in high gear. *Journal of the Operational Research Society*, 57(5), 475-89.

λειτουργία τους στο πλαίσιο και μπορεί να επηρεάσουν την απόδοση της ανθρωπιστικής εφοδιαστικής.³⁹ Σε μια καλά αναπτυγμένη οικονομία, ορισμένες βασικές προμήθειες μπορούν να αγοραστούν από τοπικούς προμηθευτές και το προσωπικό μπορεί να προσληφθεί τοπικά για εφοδιαστικές δραστηριότητες. Σε ένα λιγότερο ανεπτυγμένο πλαίσιο, όλες οι προμήθειες πρέπει να εισαχθούν και τα περισσότερα καθήκοντα πρέπει να διαχειρίζονται οι εκπατρισμένοι.

γ) Παράγοντες υποδομής, όπως η διαθεσιμότητα οδικού δικτύου, σιδηροδρόμων, αεροδρομίων, τροφοδοσίας, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην απόδοση της ανθρωπιστικής εφοδιαστικής.⁴⁰ Πράγματι, η ύπαρξη μιας καλά ανεπτυγμένης οδικής υποδομής θα διευκολύνει, για παράδειγμα, τις υλικοτεχνικές εργασίες, ενώ ένα φτωχό οδικό δίκτυο τείνει, να διαταράξει και να επιβραδύνει τη διανομή ειδών βοήθειας, για παράδειγμα. Η παρουσία ενός αεροδρομίου κοντά στη θέση καταστροφής θα διευκολύνει την παράδοση της βοήθειας. Περιβαλλοντικοί παράγοντες, όπως ο καιρός, η τοπογραφία, η γεωγραφία, η βλάστηση, η παρουσία του νερού, οι επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής, επηρεάζουν επίσης την ανθρωπιστική εφοδιαστική. Οι έντονες βροχοπτώσεις, για παράδειγμα, μπορεί να εμποδίσουν την αποστολή φορτηγών που παρέχουν προμήθειες⁴¹.

2.7.2 Ετοιμότητα και κινητοποίηση πόρων

Πριν από μια καταστροφή πέρα από τους εξωγενείς παράγοντες που αναφέραμε ανωτέρω, οι οργανισμοί θα πρέπει να αναπτύξουν τις logistics διαδικασίες και δραστηριότητες για να τεθούν σε κίνηση οι πόροι. Οι αυτοσχεδιασμένες δραστηριότητες προμήθειας και μεταφοράς είναι λιγότερο αποτελεσματικές. Οι οικονομικοί πόροι πρέπει να κινητοποιηθούν για να αρχίσουν την προμήθεια, να στείλουν το προσωπικό σε όλο το κόσμο για να αποκτήσουν τα οχήματα, τις αποθήκες εμπορευμάτων και άλλα απτά μέρη της αλυσίδας εφοδιασμού παροχής βοήθειας. Ένα σχέδιο περιλαμβάνει τους στόχους που πρόκειται να γίνουν, το μέρος της οργάνωσης που θα είναι αρμόδιο και την προμήθεια των απαραίτητων πόρων. Θα πρέπει επίσης να υπάρχει ένα

³⁹ Dowty, R. A. & Wallace, W.A., 2010. Implications of organizational culture for supply chain disruption and restoration. *International Journal of Production Economics*, 126(1), 57-65.

⁴⁰Chakravarty, A.K., 2011. A Contingent plan for disaster response. *International Journal of Production Economics*, 134(1), 3-15.

⁴¹ R.A. and Wallace, W.A. (2010), "Implications of organizational culture for supply chain disruption and restoration", *International Journal of Production Economics*, Vol. 126 No. 1, pp. 57-65

εθνικό ή περιφερειακό σχέδιο στις ευπαθείς υποδομές, logistics στην περιοχή και κυβερνητικές δυνατότητες αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Δεν είναι δυνατόν να προβλεφθεί πώς θα εξελιχθούν οι κρίσεις, αλλά είναι πλεονεκτικό να υπάρχει ένα σχέδιο. Πρέπει να κινητοποιηθεί το ανθρώπινο δυναμικό. Το εκπαιδευμένο προσωπικό δεν είναι εύκολο να έρθει κοντά. Ελπίζοντας να προγραμματιστούν τα μελλοντικά προβληματικά σημεία και τα ενεργά σχέδια εάν είναι δυνατόν προτού ξεσπάσει η κατάσταση έκτακτης ανάγκης.

Μια σαφής κατανόηση των συνολικών αναγκών όλων των ενδιαφερομένων είναι απαραίτητη. Η εκτίμηση των αναγκών και ο σχεδιασμός θα πρέπει να πραγματοποιούνται από κοινού με τους εταίρους της κυβέρνησης και τις ΜΚΟ (Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις). Ένας εύκολα κατανοητός και πλήρης κατάλογος των απαιτήσεων είναι απαραίτητος στο σημείο εκκίνησης για την ικανοποίηση των βασικών υλικών αναγκών. Χωρίς αυτό, μπορεί να προκληθεί μεγάλη σύγχυση. Με ένα τέτοιο σημείο εκκίνησης μπορεί να παρακολουθείται συνεχώς το υπόλοιπο των αναγκών, των απαιτήσεων και της διανομής και η επίδραση αυτών των αγαθών ή των υπηρεσιών θα είναι αμέσως εμφανής.

Οι τρεις βασικές ιδιότητες μιας σωστής αλυσίδας εφοδιασμού είναι: η ταχύτητα, η ευελιξία και η ασφάλεια. Οι τρεις αυτές ιδιότητες εξαρτώνται από τον καλό συντονισμό, την επικοινωνία καθώς και τον καλό προγραμματισμό. Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη της αλυσίδας εφοδιασμού διασφαλίζουν :

- **Ταχύτητα:** Στα logistics γενικότερα υπάρχουν διάφοροι μετρήσιμοι τρόποι, που μπορούμε να δούμε εάν οι στόχοι μας έχουν εκπληρωθεί και εάν σε κάθε περίπτωση ανταποκριθήκαμε σύμφωνα με τους στόχους μας. Στην περίπτωση όμως των Humanitarian Logistics δεν μπορεί να ισχύσει κάτι τέτοιο. Η μείωση των χρόνων ανταπόκρισης, είναι ο κυριότερος στόχος, για καλύτερα αποτελέσματα. Σε αντίθετη περίπτωση τα αποτελέσματα μπορεί να είναι καταστροφικά. Ο σχεδιασμός πρέπει να λαμβάνει υπόψη τους περιοριστικούς χρόνους.
- **Ευελιξία:** Τα logistics υπαγορεύονται από τις συνθήκες της λειτουργίας και του εδάφους, και πρέπει να είναι σε θέση να προσαρμοστούν γρήγορα στις ταχείες αλλαγές των συνθηκών. Πρέπει να υπάρχει σχέδιο για το χειρότερο σενάριο και να οικοδομηθεί η απαιτούμενη ευελιξία και προσαρμοστικότητα.
- **Ασφάλεια:** Η ασφάλεια του προσωπικού και των αγαθών ανταπόκρισης πρέπει να αποτελέσει προτεραιότητα στο σχέδιο logistics. Κίνδυνοι για την ασφάλεια ποικίλλουν από κλοπή και λεηλασία. Εκτός από τα παραπάνω απαραίτητος είναι να υπάρχει ένας *συνολικός σχεδιασμός*

μια γενική επισκόπηση του συνόλου της επιχείρησης κατά το σχεδιασμό και τη διαχείριση των υπηρεσιών, των υλικών, του προσωπικού και του χρόνου. Επιπλέον, ένα ενιαίο συντονιστικό όργανο όλων των σχετικών φορέων μπορεί να απαιτείται για την εφαρμογή ορισμένων πτυχών της εφοδιαστικής αλυσίδας, όπως η μεταφορά και η αποθήκευση. Να διασφαλιστεί ο αποτελεσματικός συντονισμός παροχής συμβουλών και ελάχιστες φορές να είναι από μέλη ομάδων και προσωπικού από άλλες οργανώσεις, τηρώντας τις προθεσμίες και τις αναμενόμενες προμήθειες στο χρονικό πλαίσιο και στο τόπο που έχει συμφωνηθεί και να διατηρηθούν τα συμφωνημένα χρονοδιαγράμματα φόρτωσης και μεταφοράς. Φυσικά πρέπει να βεβαιωθεί η σωστή συντήρηση των αποθηκών, ο αποτελεσματικός έλεγχος των αποθεμάτων, οι προμήθειες (π.χ. για τις μεταφορές, τις αποθήκες, τους δασμούς και τις συντηρήσεις). Να βεβαιωθεί ότι οι αγορές γίνονται από ανταγωνιστικές πηγές σύμφωνα με τους κανονισμούς της Έπαυσης Αρμοστέας. Αν και αρχικά οι αγορές μπορούν να γίνουν με κύριο μέλημα τη ταχύτητα, το σχέδιο παρακολούθησης προμηθειών πρέπει να πραγματοποιείται εγκαίρως για να είναι σε θέση οι αγορές από ανταγωνιστικές πηγές.

Βασικός παράγοντας όπως και σε κάθε άλλο σημείο της διαδικασίας είναι η καλή επικοινωνία. Μια τακτική ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των υπηρεσιών που εμπλέκονται στην αλυσίδα εφοδιασμού είναι απαραίτητη. Τα κεντρικά γραφεία θα πρέπει να δώσουν στο πεδίο όσο το δυνατόν περισσότερες ανακοινώσεις για τις προμήθειες, την αποστολή των αγαθών ή των υπηρεσιών, τους εκτιμώμενους χρόνους άφιξης (ETA), τις αλλαγές στα χρονοδιαγράμματα παράδοσης καθώς και των εισφορών σε είδος. Το πεδίο πρέπει να συμβουλευτεί τα κεντρικά γραφεία για τυχόν αλλαγές στους νόμους εισαγωγής, στις αποδείξεις παραλαβής, στην διανομή των αποστολών και των εισφορών σε είδος. Είναι εξίσου σημαντικό για το πεδίο για να κάνει όλες τις απαραίτητες προετοιμασίες για να λαμβάνει τις προμήθειες ανταπόκρισης και να τις παραδίδει στους δικαιούχους στο συντομότερο χρονικό διάστημα. Πρέπει να υπάρχουν καλές εγκαταστάσεις επικοινωνιών σε σημεία αποστολών και αφίξεων καθώς και κινητή επικοινωνία σε όλη την επιφάνεια μεταφοράς.

2.7.3 Προμήθειες

Τα προϊόντα μπορεί να μην είναι άμεσα διαθέσιμα σε περιόδους αιχμής της ζήτησης δημιουργώντας ένα σημαντικό εμπόδιο. Οι προμήθειες έκτακτης ανάγκης εισέρχονται στην αλυσίδα παροχής βοήθειας μέσα από διάφορες πηγές, μορφές και τοποθεσίες. Μπορούν να

δοθούν ως δωρεές, επιχορηγήσεις ή δωρεές σε είδος (μη-νομισματικά αγαθά ή και υπηρεσίες). Αυτές οι δωρεές μπορούν να ζητηθούν ή να είναι εκούσιες. Συχνά οι εκούσιες δωρεές είναι αγαθά που δεν αποτελούν προτεραιότητα και δεν έχουν ζητηθεί. Η ενίσχυση μπορεί να είναι πολύπλευρη, διεξαχθείσα από τους διεθνείς οργανισμούς που συλλέγουν τους πόρους από τις χώρες και τους ανακατανέμουν ή διμερείς που χορηγείται απευθείας από μια κυβέρνηση δότη σε μια δικαιούχο χώρα. Οι προμήθειες μπορούν να γίνουν σε τοπικό επίπεδο, είτε να προέρχονται από όλο τον κόσμο. Τα αγαθά μπορούν να αποκτηθούν με πολλούς διαφορετικούς τρόπους όπως σε μεγάλη ποσότητα ή να αποθηκευτούν στον προμηθευτή μέχρι να χρειαστούν.

Οι θέσεις των προσφύγων σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης βρίσκονται μακριά από τις κύριες πηγές εφοδιασμού και των επικοινωνιών έτσι μπορεί να χρειαστούν εξαιρετικές προσπάθειες για να εξασφαλιστεί η παροχή των προμηθειών και των υπηρεσιών. Ωστόσο, χωρίς αυτούς, η όλη διαδικασία θα αποτύχει. Σκοπός είναι η έγκαιρη παράδοση των αναγκαίων υλικών που χρειάζονται οι δικαιούχοι. Οι πιθανές προμήθειες μπορεί να είναι *τοπικού ή διεθνούς χαρακτήρα*:

Τοπικές Προμήθειες Εάν τα είδη πρώτης ανάγκης είναι διαθέσιμα σε τοπικό επίπεδο, να συγκριθούν οι τιμές με τη διεθνή αγορά εάν είναι δυνατόν. Να χρησιμοποιηθούν κατάλογοι ή να σταλθούν οι τοπικές τιμές στην Υπηρεσία Διαχείρισης Εφοδιαστικής στα κεντρικά γραφεία που θα συμβουλέψουν για την πλέον ενδεδειγμένη πορεία δράσης. Να εκτιμηθεί εάν είναι άμεσα διαθέσιμα στην τοπική αγορά και εάν τα τοπικά διαθέσιμα στοιχεία είναι κατάλληλα να γίνουν τουλάχιστον οι αρχικές αγορές σε τοπικό επίπεδο. Την ίδια στιγμή, ωστόσο, να εξεταστεί η σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας της συνέχισης αυτών των τοπικών αγορών πέρα από την αρχική φάση της έκτακτης ανάγκης, σε σύγκριση με την παραγωγή αυτών των αγορών διεθνώς.

Διεθνείς Προμήθειες: Η Ύπατη Αρμοστεία έχει συνάψει μια σειρά συμφωνιών στο πλαίσιο για μια σειρά προϊόντων. Ο σκοπός αυτών των συμφωνιών είναι να διασφαλιστεί η διαθεσιμότητα των προϊόντων της συμφωνημένης ποιότητας σε ανταγωνιστικές τιμές και να μειώσει το συνολικό χρόνο αναμονής. Στα στοιχεία αυτά περιλαμβάνονται κουβέρτες, πλαστικά καλύμματα, βασικά φάρμακα, σύνεργα κουζίνας, ημι-πτυσσόμενο μπιτόνια, και κουβάδες. Η υποστήριξη ειδών γραφείου που παρέχονται στο πλαίσιο των συμφωνιών περιλαμβάνει τα ελαφρά οχήματα, τα ελαστικά των οχημάτων, σωλήνες, γεννήτριες, βαλλιστική θωράκιση, ηλεκτρονικούς υπολογιστές και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό καθώς και

κάποιο εξοπλισμό γραφείου και προμήθειες. Σκληρές έκτακτης ανάγκης προστέθηκαν στο πλαίσιο συμφωνιών καθώς και στα κύρια αποθέματα έκτακτης ανάγκης.

Σε κάθε περίπτωση πάντως, η βάση για όλες τις δημόσιες συμβάσεις θα πρέπει να είναι η ανταγωνιστική διαδικασία πρόσκλησης υποβολής προσφορών μέσω διαγωνισμού. Αυτή η διαδικασία γίνεται πιο εύκολη και πιο αποτελεσματική από πρότυπες προδιαγραφές. Τα κεντρικά γραφεία διοίκησης παροχής υπηρεσιών δίνουν συμβουλές και παρέχουν υποστήριξη για όλα τα θέματα προμηθειών και εφοδιαστικής και είναι υπεύθυνα για τις διεθνείς συμβάσεις. Η καθοδήγηση σχετικά με την τοπική αγορά μπορεί επίσης να αναζητηθεί από οργανώσεις των Ηνωμένων Εθνών⁴².

2.7.4 Αποθήκες

Λόγω της ευπάθειας αρκετών προϊόντων σε υψηλές θερμοκρασίες η διάρκεια αποθήκευσης θα πρέπει να περιορίζονται στο ελάχιστο. Είναι σαφές ότι σε ορισμένα πλαίσια αυτό παρουσιάζει ένα δίλημμα, σε βαθιές θέσεις τομέων, ιδιαίτερα σε χώρες με θερμό κλίμα που είναι εξαιρετικά δύσκολο να δημιουργηθούν οι κατάλληλες συνθήκες αποθήκευσης. Ωστόσο, εξαιτίας του ανθρωπιστικού περιβάλλοντος το χρονοδιάγραμμα παράδοσης «ακριβώς στην ώρα» δεν είναι εφικτό. Παρ' όλα αυτά, ο χρόνος αποθήκευσης μπορεί να βελτιστοποιηθεί και οι καλά συμβάσεις είναι το κλειδί για να διασφαλιστεί ότι η σωστή ποσότητα του προϊόντος και είναι σε θέση την κατάλληλη στιγμή. Μερικές βασικές κατευθυντήριες γραμμές για την οργάνωση και τη διαχείριση των αποθηκών θα μπορούσαν να είναι:

- Να απασχολείται ένας υπεύθυνος αποθήκης. Αυτό διασφαλίζει την κατάλληλη κατανομή των αρμοδιοτήτων μεταξύ της προμήθειας, της μεταφοράς και το πρόγραμμα λειτουργιών. Σε συνδυασμό με αυτό το τμήμα της εργασίας θα περιορίσει τον αριθμό των ανθρώπων που έχουν τα κλειδιά και τη πρόσβαση στην αποθήκη.
- Εφαρμογή ενός αυστηρού συστήματος διαχείρισης της απογραφής βασισμένο στις αποδείξεις ή τα γραμμάτια, στις κάρτες αποθεμάτων, κάρτες αποθήκης και βιβλίο απογραφής. Αυτό μπορεί να είναι σε ηλεκτρονική ή σε έντυπη μορφή. Η διοίκηση πρέπει να το ελέγχει τακτικά.
- Να υπάρχει αρκετό προσωπικό σε κατάσταση αναμονής που μπορεί να κινητοποιηθεί σε σύντομο χρονικό διάστημα για τη φόρτωση και εκφόρτωση των εμπορευμάτων.

⁴² UNHCR, 2007. UNHCR Handbook for Emergencies (3rd ed). UNHCR: Geneva.

- Να βεβαιωθεί ότι η αποθήκη είναι καθαρή και όπου είναι δυνατόν να υπάρχει απόθεμα στο πάτωμα να χρησιμοποιούνται ράφια ή παλέτες. Αυτό θα βελτιώσει την καθαριότητα και την οργάνωση και ως εκ τούτου την υποχρέωση.
- Να ληφθεί υπόψη ότι τα τρόφιμα είναι εύκολα ευπαθή και μπορεί γρήγορα να επηρεαστούν από έντομα και τρωκτικά. Η ασφάλεια αποθήκευσης των τροφίμων είναι πιθανό να απαιτεί διαφορετικά και πιο προστατευτικά μέτρα σε σχέση με την αποθήκευση των NFI στοιχείων. Ανάλογα με αυτό αποθηκεύεται ο έλεγχος τρωκτικών και παρασίτων που είναι υποχρεωτικό.

Οι αποθήκες πρέπει να είναι προσιτές σε όλες τις εποχές και τις καιρικές συνθήκες να προγραμματιστούν πολύ πριν από το χειμώνα ή τις περιόδους βροχών. Η υπάρχουσα κυβερνητική αποθήκευση θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί εάν πληροί τις λειτουργικές απαιτήσεις. Πρέπει να διασφαλιστεί η ασφάλεια του εφοδιασμού. Οι αποθήκες πρέπει να είναι ασφαλής ενάντια στη κλοπή και θα πρέπει αν είναι δυνατόν να λειτουργούν με σύστημα συναγερμού. Η αποθήκευση για τις τοπικές αγορές θα πρέπει να είναι η ευθύνη του προμηθευτή όποτε είναι δυνατόν. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί σε εκείνα τα σημεία που χρήζουν ειδική αποθήκευση. Να οργανωθεί το σύστημα διανομής και αποθήκευσης έτσι ώστε οι προμήθειες να χειρίζονται έναν ελάχιστο αριθμό κάθε φορά. Αυτό όχι μόνο θα επιβαρύνει με λιγότερο κόστος, αλλά και λιγότερη ζημιά και απώλεια.

Η χωρητικότητα αποθήκης που απαιτείται θα εξαρτηθεί από τη φύση, την ποικιλία και την ποσότητα των αγαθών, των αριθμό των προσφύγων που εξυπηρετούνται και την εξωτερική υποστήριξη που χρειάζονται. Τα ρυθμιστικά αποθέματα των βασικών αγαθών, ιδίως των τροφίμων και των καυσίμων θα πρέπει να δημιουργηθούν κοντά στους πληγέντες. Επαρκή αποθέματα θα πρέπει να είναι σε ετοιμότητα για να καλύψουν πιθανές διακοπές στο χρονοδιάγραμμα παράδοσης. Εμπειρικά, αυτό θα πρέπει να καλύπτει από ένα έως τρεις μήνες διανομής. Αντίθετα, θα πρέπει να ληφθεί η μέριμνα ώστε να μην κρατηθούν άσκοπα μεγάλες ποσότητες αποθεματικών ειδών που δεν απαιτούνται άμεσα από τους πληγέντες, π.χ. εποχιακά είδη, όπως θερμάστρες ή κουβέρτες.

2.7.5 Διανομές

Σημείο παράδοσης των προμηθειών είναι ένας προορισμός κοντά στην πληγείσα περιοχή όπου τα αγαθά μπορούν να οργανωθούν πριν από την τελική διανομή της βοήθειας στους δικαιούχους. Στις περισσότερες διαδικασίες ενίσχυσης, οι προμήθειες παρουσιάζονται κοντά

στα κέντρα συγκέντρωσης πληγέντων για την αποθήκευση. Οι καθημερινές οργανώσεις ανθρωπιστικής βοήθειας φέρνουν την επισιτιστική βοήθεια στα κέντρα, την προετοιμάζουν εάν είναι απαραίτητο και την διανέμουν. Αυτή η βοήθεια πρέπει να διανεμηθεί σε εκείνους ανάλογα με τις ανάγκες τους με ένα πολιτισμικά κατάλληλο τρόπο. Για να εξασφαλίσει αυτούς τους όρους θα πρέπει να γίνει έλεγχος, όχι μόνο στο στάδιο αποθήκευσης, αλλά σε όλη τη διανομή των προμηθειών. Φροντίζουν για την εξασφάλιση των ευάλωτων πληθυσμών να λαμβάνουν το μερίδιό τους πχ από τη διανομή τροφίμων ή ρούχων. Αυτό μπορεί να λάβει τη μορφή της διανομής μέσω των δελτίων ταυτότητας ή δίνοντας στις γυναίκες των οικογενειών τρόφιμα για την οικογένεια.

Σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης υπάρχει πάντα η απώλεια της προσωπικής περιουσίας στις μετακινήσεις πληθυσμών. Πολύ συχνά οι πρόσφυγες φεύγουν με λίγο περισσότερα από ό, τι τα ρούχα που φορούσαν. Εκτός από τη διατροφική υποστήριξη προς τους ανθρώπους που πλήττονται από την κρίση, χρειάζονται ορισμένα μη-διατροφικά είδη για την επιβίωσή τους. Αυτές οι καταστάσεις έκτακτης ανάγκης χαρακτηρίζονται από μια επείγουσα ανάγκη για τη διανομή και διατήρηση της ζωής εμπορευμάτων εκτός των τροφίμων, όπως τα υλικά για το καταφύγιο συμπεριλαμβανομένων σκηνών, πλαστικών καλυμμάτων, κουβέρτες, υποστρώματα, μαγειρικά σκεύη, νερό σε μπιτόνια, είδη προσωπικής υγιεινής όπως κουβάδες, σαπούνια, πετσέτες και μερικές φορές σκόνη για το πλύσιμο ρούχων. Η δίκαιη και οργανωμένη διανομή ειδών πρώτης ανάγκης συχνά δημιουργεί προβλήματα μεταξύ ομάδων, ατόμων και των προσφύγων και μπορεί να υπάρξει σύγχυση της ανάγκης απόκτησης των ειδών πρώτης ανάγκης τα οποία διανέμονται προκαλώντας αθέμιτο έλεγχο.

Βασικός στόχος θα πρέπει να είναι η παροχή υποστήριξης με εμπορεύματα στην κοινότητα των πληγέντων με ένα δίκαιο και οργανωμένο σύστημα, σύμφωνα με τις ειδικές ανάγκες, την κουλτούρα του πληθυσμού και στα περιβαλλοντικά και γεωγραφικά πλαίσια. Μερικές από τις αρχές που διέπουν τις διανομές αυτές είναι:

- Ο σχεδιασμός του συστήματος διανομής θα πρέπει να βασίζεται σε μια βαθύτερη κατανόηση της κοινωνικής δομής των πληγέντων.
- Θα πρέπει να ζητείται η γνώμη και η συμμετοχή των πληγέντων, συμπεριλαμβανομένων ιδίως των γυναικών στον σχεδιασμό του συστήματος διανομής. Καμία ομάδα δεν πρέπει να έχει το μονοπώλιο ρόλο σε σχέση με τους υπόλοιπους.
- Ο πληθυσμός θα πρέπει να ενημερώνεται σωστά σχετικά με το χρονοδιάγραμμα των διανομών,

καθώς και το περιεχόμενο και την ποσότητα των εμπορευμάτων που πρόκειται να διανεμηθεί.

- Να βεβαιωθεί ότι τα οφέλη του πληθυσμού είναι ισότιμα και δίκαια στη διανομή των εμπορευμάτων και ιδιαίτερα στις ομάδες με ειδικές ανάγκες.
- Ο κύκλος της διανομής των εμπορευμάτων θα πρέπει να είναι τακτικός και προβλέψιμος. Οι παρατυπίες στον κύκλο διανομής μπορούν να αυξήσουν την ένταση και να οδηγήσουν σε ταραχές.
- Η δημιουργία ενός αποτελεσματικού συστήματος παρακολούθησης της συμμετοχής των πληγέντων για ένα δίκαιο και οργανωμένο σύστημα διανομής.
- Τα εμπορεύματα πρέπει να κατανέμονται δίκαια και με οργανωμένο τρόπο. Θα πρέπει να ληφθεί υπόψη το μέγεθος της οικογένειας, οι ηλικίες, το φύλο του πληθυσμού, ο πολιτισμός και η κοινωνική δομή στο σύστημα διανομής.

Το ιδανικό σύστημα διανομής πρέπει να είναι ασφαλές και εύκολα προσβάσιμο στους δικαιούχους. Η διανομή πρέπει να οργανωθεί κατά τέτοιο τρόπο ώστε το σύστημα να είναι ασφαλές για όλους όσους το χρησιμοποιούν. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στα άτομα με ειδικές ανάγκες και στις ευπαθείς ομάδες. Τα σημεία διανομής θα πρέπει να είναι κοντά στο σημείο όπου οι άνθρωποι ζουν και βρίσκονται έτσι ώστε η πρόσβαση για ομάδες ατόμων με ειδικές ανάγκες δεν είναι περιορισμένη.

2.8 Συμπεράσματα

Τα humanitarian logistics διαφέρουν από τα logistics μιας επιχείρησης που αναζητά την μείωση του κόστους, ενώ ο στόχος των logistics ανθρωπιστική βοήθειας είναι η άμεση κάλυψη των αναγκών των ανθρώπων που έχουν πληγεί από μια καταστροφή. Η οργάνωση των ανθρωπιστικών logistics περιλαμβάνει το σχεδιασμό και το συντονισμό όλων των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με υλικά, πληροφορίες και οικονομικές ροές κατά τη διαδικασία ανακούφισης της πληγείσας περιοχή από την καταστροφή. Επομένως τα ανθρωπιστικά logistics εμπεριέχουν διαδικασίες και συστήματα σχετικά με τη κινητοποίηση ανθρώπων, πηγών, ικανοτήτων, γνώσεων και πληροφοριών που προσδοκούν να βοηθήσουν τους ευπαθείς πληθυσμούς που έχουν υποστεί μια φυσική ή ανθρωπιστική καταστροφή. Επίσης περιλαμβάνει το συντονισμό και τη συνεργασία διαφορετικών μελών της εφοδιαστικής αλυσίδας, εξωτερικών παροχών υπηρεσιών και ανθρωπιστικών οργανώσεων. Επιπλέον ο τύπος

και η ποσότητα των πόρων, ο τρόπος προμήθειας και αποθήκευσης των προμηθειών, τα εργαλεία παρακολούθησης και τα μέσα μεταφοράς στην περιοχή που επλήγη, η εξειδίκευση των ομάδων που συμμετέχουν στην επιχείρηση και το σχέδιο της συνεργασίας μεταξύ αυτών των ομάδων, είναι μερικά σημαντικά ζητήματα που συνδέονται άμεσα με τα ανθρωπιστικά logistics.

Σε όλες τις ιστορικές περιόδους, οι άνθρωποι μετανάστευαν από έναν τόπο σε άλλο. Οι λόγοι για τους οποίους προσπαθούν σήμερα να φτάσουν στις ακτές της Ευρώπης και οι δίαυλοι που χρησιμοποιούν για να το επιτύχουν είναι πολλοί και διαφορετικοί. Άλλοτε αναζητούν νόμιμες οδούς και άλλοτε διακινδυνεύουν τη ζωή τους γιατί προσπαθούν να ξεφύγουν από την πολιτική καταπίεση, τον πόλεμο και την φτώχεια ή επιδιώκουν να επανενωθούν με την οικογένειά τους, να αναπτύξουν επιχειρηματικότητα, να κατακτήσουν τη γνώση ή να αποκτήσουν εκπαιδευτικά προσόντα. Η μετανάστευση κάθε ατόμου κρύβει και μια διαφορετική ιστορία. Οι λανθασμένες και στερεότυπες αφηγήσεις συχνά τείνουν να εστιάζουν μόνο σε ορισμένους τύπους μεταναστευτικών ροών, και παραβλέπουν την εγγενή πολυπλοκότητα του φαινομένου αυτού, το οποίο επηρεάζει την κοινωνία με πολλούς διαφορετικούς τρόπους και απαιτεί πολυποίκιλες απαντήσεις. Άμεσο επιτακτικό καθήκον είναι η προστασία αυτών που βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης. Η δραματική προσπάθεια χιλιάδων μεταναστών που διακινδυνεύουν τη ζωή τους για να διασχίσουν τη Μεσόγειο μας έχει όλους συγκλονίσει.

Η προσφυγική κρίση ξεχωρίζει, λόγω της τεράστιας ανθρώπινης τραγωδίας και του ανθρώπινου πόνου που φέρνει στο προσκήνιο αλλά και γιατί η κρίση αυτή τροποποιεί τα δεδομένα όπως τα γνωρίζαμε, δημιουργεί μια νέα κατάσταση τόσο για την Ελλάδα όσο και για την Ευρώπη. Ο ρόλος συνεπώς των Humanitarian logistics στη διαχείριση της κρίσης αυτής είναι ιδιαίτερα σημαντικός για πολλούς λόγους. Τόσο η ανθρωπιστική συνδρομή και ανακούφιση των δοκιμαζόμενων μεταναστών και προσφύγων που συσσωρεύονται στα hotspots όσο και η σωστή διαχείριση των πόρων, κρατικών και μη, με τη σωστή πρόβλεψη των αναγκών και την επάρκεια τους μέσω των κατάλληλων διανομών κρίνεται απαραίτητη.

Τόσο οι ανθρωπιστικές οργανώσεις, όσο και ο κρατικός φορέας, είναι αυτοί που θα είναι στη πρώτη γραμμή βοήθειας σε οποιαδήποτε καταστροφή. Οι οργανισμοί αυτοί λειτουργούν με γρήγορο και αξιόπιστο τρόπο ώστε να ανταποκρίνονται άμεσα και να κάνουν την πρώτη προετοιμασία κάλυψης αναγκών των ανθρώπων που έχουν πληγεί από τη καταστροφή. Δυστυχώς όμως θα πρέπει να υπάρξει εκτενέστερη προσπάθεια για να μπορούν να έχουν οι

ανθρωπιστικοί οργανισμοί την τελευταία τεχνολογία, ώστε να μπορούν να συνεργαστούν και να συντονιστούν για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Η χρήση της τεχνολογίας στην εφοδιαστική αλυσίδα των επιχειρήσεων είναι μια ευκολότερη μορφή εφοδιαστικής αλυσίδας, καθώς τα προϊόντα, οι μεταφορές, το ανθρώπινο δυναμικό αποτελούν σταθερές μεταβλητές. Όμως, στην ανθρωπιστική βοήθεια, αυτά όλα αλλάζουν σε κάθε περίπτωση και με τον καιρό. Κυρίως επειδή στο πεδίο αυτό ασχολούνται με τη διάσωση ανθρώπων και την ανακούφισή τους από τις αρνητικές επιπτώσεις των καταστροφών.

Η τεχνολογία εμφανίζεται σε αρκετές μορφές στην ανθρωπιστική βοήθεια, σε κάθε στάδιο της ανθρωπιστικής εφοδιαστικής της αλυσίδας. Η ανθρωπιστική εφοδιαστική αλυσίδα είναι κάνει τη διαφορά και μια οργανωμένη, γρήγορη, ακριβής και ασφαλής ανθρωπιστική εφοδιαστική αλυσίδα κατευθύνει προς την επιτυχία. Η άφιξη της ανθρωπιστικής βοήθειας σε μία περιοχή θεωρείται δεδομένο πως θα γίνει ταχύτατα, καθώς πλέον οι αποστάσεις έχουν μικρύνει, χάρη στην εξέλιξη και των μέσων μεταφοράς. Όλοι θεωρούμε πολύ θετικό το γεγονός πως υπάρχει μεγάλος αριθμός οργανισμών που παρέχουν ανθρωπιστική βοήθεια. Αλλά αυτό που δεν γίνεται αντιληπτό είναι πόσο δύσκολο είναι να συνεννοηθούν και να συνεργαστούν μεταξύ τους.

Επομένως, θεωρείται απαραίτητη η ανάπτυξη των κατάλληλων τεχνολογιών για τη σωστή διαχείριση των εισροών και εκροών του συστήματος του προσφυγικού – μεταναστευτικού. Μια τέτοια αξιολόγηση θα πρέπει να βασίζεται σε σωστά συλλεγμένα και επεξεργασμένα δεδομένα από τις δομές και τα σημεία άφιξης καθώς και στην κατάλληλη αξιολόγηση του συστήματος και την ανατροφοδότηση του. Πρόκειται για ένα πολυσύνθετο πρόβλημα με πολλές μεταβλητές που καθιστούν τη μελέτη του αφενός δυσπρόσιτη αλλά και ταυτόχρονα μια σύγχρονη πρόκληση με αξιόπαινο και ανθρωπιστικό χαρακτήρα.

Κεφάλαιο 3: Η εξέλιξη του προσφυγικού μεταναστευτικού ζητήματος στην Ελλάδα και ο τρόπος διαχείρισής αυτού

3.1 Εισαγωγή

Μετά την αναφορά που έγινε στο προηγούμενο κεφάλαιο για την σπουδαιότητα των ανθρωπιστικών logistics και τον τρόπο που διαχειρίζονται τις ανάγκες μίας κρίσης με το στήσιμο της αναγκαίας ανά περίπτωση εφοδιαστικής αλυσίδας, στο συγκεκριμένο μέρος της εργασίας θα εστιάσουμε στη διαχείριση της αλυσίδας αυτή στο πεδίο εφαρμογής της στο μεταναστευτικό- προσφυγικό ζήτημα. Αναγκαία για την προσέγγιση αυτή είναι η παράθεση στοιχείων που διαμόρφωσαν το ιστορικό- πολιτικό- θεσμικό πλαίσιο καθώς και μία σύντομη αναδρομή στους τρόπους αντιμετώπισης και διαχείρισης των ροών στην Ελλάδα μέχρι σήμερα κυρίως από τον κρατικό φορέα αλλά από οργανισμούς και οργανώσεις της Κοινωνίας των Πολιτών. Η σπουδαιότητα της παράθεσης αυτών των στοιχείων βρίσκεται στο γεγονός ότι καταδεικνύει εσφαλμένες αλλά και καλές πρακτικές που μπορεί να περιλαμβάνουν μικρότερο ή μεγαλύτερο επίπεδο προετοιμασίας και ανταπόκρισης στα συνεχώς μεταβαλλόμενα δεδομένα των ροών. Θα γίνει φανερό μέσα από την παρουσίαση αυτή ότι ενώ αρχικά αντιμετωπίστηκε ως μία πρόσκαιρη και έκτακτη ανάγκη έγινε κατανοητό στη συνέχεια σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο ότι χρειαζόταν μία συνολικότερη αντιμετώπιση και αλληλεγγύη μεταξύ των κρατών μελών. Η προσαρμοστικότητα του συστήματος υποδοχής στα νέα δεδομένα γίνεται φανερή από τα κατά τόπους εθνικά σχέδια δράσης καθώς και από την προβλεψιμότητα για τη χωρητικότητα και τη δυναμικότητα των υπαρχουσών δομών τόσο σε προσωπικό όσο και σε υποδομές. Ο κρατικός φορέας μετατρέπεται σταδιακά σε διαχειριστή του όλου συστήματος υποδοχής και προσπαθεί να συντονίσει την ιδιωτική πρωτοβουλία και όλους τους φορείς που προσφέρουν βοήθεια σε ανθρωπιστικό επίπεδο.

3.2 Προσφυγικό- Μεταναστευτικό ζήτημα

Συνυφασμένη με την ανθρώπινη ιστορία υπήρξε πάντοτε η βίαιη μετακίνηση ατόμων ή ομάδων πληθυσμού από τις εστίες τους με σκοπό την αναζήτηση ασφάλειας και ευημερίας. Η

εποχή των «μεγάλων αποικισμών» ακολουθούμενη από την περιχαράκωση των πρώτων μορφών συνόρων καθόρισαν κατά πολύ την ιδιαιτερότητα τους. Οι αιτίες ήταν ποικιλόμορφες και όχι σπάνια δυσδιάκριτες: Ένοπλες συγκρούσεις μικρής και μεγάλης κλίμακας, φυσικές καταστροφές, πάσης φύσεως διώξεις (με ιδεολογικό, θρησκευτικό και αργότερα εξατομικευμένο χαρακτήρα) οδήγησαν κατά καιρούς εκατομμύρια ανθρώπων – ομαδικά ή κατά μονάς – στον «βίαιο» εκτοπισμό από τις προγονικές εστίες.

Η τραυματική εμπειρία από την οποία εξήλθε η ανθρωπότητα μετά το πέρας των δύο παγκοσμίων πολέμων του εικοστού αιώνα εκ των πραγμάτων δημιούργησε την παγκόσμια σχεδόν απαίτηση για τη δημιουργία αφενός οργανισμών και κανόνων που θα απέτρεπαν παρόμοιες καταστάσεις και αφετέρου σε συνθήκες ρυθμιστικού χαρακτήρα για την προστασία των πληγέντων εξ αυτές.

Αμέσως μετά τη λήξη του Β' Παγκοσμίου Πολέμου και με νωπές ακόμα τις μνήμες, ιδρύεται, το 1945, ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (Ο.Η.Ε.), ένας Διεθνής Οργανισμός Παγκοσμίου εμβέλειας, που αριθμούσε αρχικά 51 κράτη-μέλη, με σκοπό την προάσπιση του Διεθνούς Δικαίου και ασφάλειας αλλά και την οικονομική ανάπτυξη και ισότητα. Προάγγελος του Ο.Η.Ε. υπήρξε η Κοινωνία των Εθνών (Κ.τ.Ε.) που ιδρύθηκε ως απαίτηση της παγκόσμιας κοινότητας για διεθνή ειρήνη μετά τις θηριωδίες του Α' Παγκοσμίου Πολέμου. Σχεδόν παράλληλα – ένα χρόνο αργότερα – ιδρύεται και το Ν.Α.Τ.Ο. (North Atlantic Treaty Organization), γνωστό και ως Βόρειο-ατλαντική Συμμαχία, κυρίως στρατιωτικού χαρακτήρα αμυντική συμμαχία, με στόχο την αποτροπή ένοπλων συγκρούσεων και επιθέσεων εναντίον των χωρών μελών αλλά και ευρύτερη συνεργασία, επέχοντας το ρόλο ενός παγκόσμιου τοποτηρητή. Στις 10 Δεκεμβρίου 1948 η Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων ενέκρινε την Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου που μεταξύ των άλλων στο άρθρο 14 ορίζει ότι κάθε άτομο που καταδιώκεται έχει το δικαίωμα να ζητά άσυλο και του παρέχεται άσυλο σε άλλες χώρες. Βάσει της ανωτέρω σημαντικής διάταξης, η Σύμβαση του ΟΗΕ για το Καθεστώς των Προσφύγων εγκρίθηκε το 1951 από τη Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών. Σήμερα, η σύμβαση της Γενεύης αποτελεί το κύριο έγγραφο της διεθνούς νομοθεσίας περί ασύλου. Είναι το βασικό νομικό κείμενο που ορίζει ποιος είναι πρόσφυγας⁴³, τα δικαιώματά τους και τις νομικές υποχρεώσεις των κρατών.

⁴³ Το άρθρο 1 της Σύμβασης ορίζει ότι πρόσφυγας είναι ένα άτομο που βρίσκεται εκτός της χώρας καταγωγής του ή του τόπου κατοικίας του, έχει δικαιολογημένο φόβο διώξης για λόγους φυλής, θρησκείας, εθνικότητας,

3.3 Προς ένα Κοινό Ευρωπαϊκό Σύστημα Ασύλου και Υποδοχής

Η Ευρωπαϊκή Ένωση είναι ένας χώρος ανοικτών συνόρων και ελεύθερης κυκλοφορίας, στον οποίο οι χώρες μοιράζονται τις ίδιες θεμελιώδεις αξίες. Η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) έχει δεσμευτεί, βάσει των Διεθνών Αρχών και Συνθηκών, για τη δημιουργία ενός κοινού χώρου προστασίας και αλληλεγγύης για τα άτομα που εγκαταλείπουν τις χώρες τους ώστε να μην υποστούν διώξεις ή σοβαρή βλάβη, ενώ τα κράτη μέλη της ΕΕ έχουν κοινή ευθύνη να υποδέχονται τους αιτούντες άσυλο αξιοπρεπώς. Σε θέματα ασύλου και υποδοχής, αυτό σημαίνει ότι τα κράτη μέλη της ΕΕ έχουν κοινή ευθύνη και πρέπει να εφαρμόζουν κοινή προσέγγιση. Στόχος η θέσπιση ενός Κοινού Ευρωπαϊκού Συστήματος Ασύλου (Κ.Ε.Σ.Α.) ώστε να εξασφαλιστούν η δίκαιη μεταχείριση και υψηλά πρότυπα προστασίας των ατόμων που χρήζουν διεθνούς προστασίας. Οι διαδικασίες πρέπει να είναι δίκαιες και αποτελεσματικές σε ολόκληρη την ΕΕ, ακολουθώντας ενιαία πρότυπα ελέγχου. Στην ΕΕ έχει εισαχθεί η έννοια της διεθνούς προστασίας αυτή μπορεί να αναφέρεται είτε στο καθεστώς πρόσφυγα είτε στο καθεστώς επικουρικής προστασίας⁴⁴.

Βάσει αυτού του στόχου εκδόθηκαν σχετικές οδηγίες και κανονισμοί, όπως η αναδιατυπωμένη οδηγία για την αναγνώριση,⁴⁵ η αναδιατυπωμένη οδηγία για τις διαδικασίες ασύλου⁴⁶ και ο αναδιατυπωμένος κανονισμός του Δουβλίνου⁴⁷, ο οποίος καθορίζει τα κριτήρια

συμμετοχής σε ορισμένη κοινωνική ομάδα ή λόγω πολιτικών πεποιθήσεων και εξαιτίας αυτού του φόβου διώξης αδυνατεί ή δεν επιθυμεί να απολαμβάνει την προστασία αυτής της χώρας ή την επιστροφή σ' αυτήν

⁴⁴ Το καθεστώς επικουρικής προστασίας μπορεί να χορηγηθεί σε άτομα που δεν εμπίπτουν στον ορισμό του πρόσφυγα της Σύμβασης του 1951 αλλά για τα οποία έχει αποδειχθεί ότι υπάρχουν σημαντικοί λόγοι να πιστευτεί κανείς ότι, αν επιστρέψουν στη χώρα καταγωγής τους, θα αντιμετωπίσουν πραγματικό κίνδυνο σοβαρής βλάβης.

⁴⁵ Οδηγία 2011/95/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Δεκεμβρίου 2011, σχετικά με τις απαιτήσεις για την αναγνώριση των υπηκόων τρίτων χωρών ή των απατρίδων ως δικαιούχων διεθνούς προστασίας, για ένα ενιαίο καθεστώς για τους πρόσφυγες ή για τα άτομα που δικαιούνται επικουρική προστασία και για το περιεχόμενο της παρεχόμενης προστασίας

⁴⁶ Οδηγία 2013/32/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Ιουνίου 2013, σχετικά με κοινές διαδικασίες για τη χορήγηση και ανάκληση προστασίας θεσπίζει ένα κοινό νομικό πλαίσιο για τη μείωση των διαφορών μεταξύ των εθνικών διαδικασιών εξέτασης αιτήσεων ασύλου και για τη διασφάλιση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας λήψης αποφάσεων.

⁴⁷ Κανονισμός Δουβλίνο III κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 604/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Ιουνίου 2013, για τη θέσπιση των κριτηρίων και μηχανισμών για τον προσδιορισμό του κράτους μέλους που είναι υπεύθυνο για την εξέταση αίτησης διεθνούς προστασίας που υποβάλλεται σε κράτος μέλος από υπήκοο τρίτης χώρας ή από απάτριδα. Στόχος είναι να εξασφαλίζεται ότι κάθε αίτηση εξετάζεται από ένα κράτος μέλος και επίσης να προλαμβάνεται η κατάχρηση του συστήματος μέσω της υποβολής περισσότερων από μίας αιτήσεων από ένα άτομο σε διαφορετικές χώρες. Καθορίζει τη διαδικασία προσδιορισμού του κράτους που είναι υπεύθυνο για την εξέταση της αίτησης και διασαφηνίζει τους κανόνες που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ κρατών.

με βάση τα οποία προσδιορίζεται το κράτος μέλος που είναι υπεύθυνο για την εξέταση αίτησης διεθνούς προστασίας.

Όσον αφορά τα συστήματα υποδοχής, το ΚΕΣΑ επιδιώκει να διασφαλίσει παρόμοιες συνθήκες διαβίωσης για τους αιτούντες διεθνή προστασία σε ολόκληρη την ΕΕ. Εκδίδεται σχετική οδηγία Η αναδιατυπωμένη οδηγία για τις συνθήκες υποδοχής⁴⁸ έχει στόχο να εξασφαλίσει ένα αξιοπρεπές επίπεδο διαβίωσης για τους αιτούντες με συγκρίσιμες συνθήκες διαβίωσης σε όλα τα κράτη μέλη και προσεγγίζει, σε κάποιον βαθμό, τους εθνικούς κανόνες των κρατών μελών σχετικά με τις υλικές συνθήκες υποδοχής (στέγη, τροφή και ρουχισμό), καθώς και τα δικαιώματα (απασχόληση, εκπαίδευση και ιατροφαρμακευτική περίθαλψη) και τις υποχρεώσεις των αιτούντων.

3.3.1 Συστήματα Υποδοχής και Διαχείρισης Μικτών Μεταναστευτικών Ροών

Στόχος της Οδηγίας για τις Συνθήκες Υποδοχής (2013/33/ΕΕ) είναι να διασφαλίσει «κατάλληλες και συγκρίσιμες συνθήκες υποδοχής σε όλη την Ε.Ε.⁴⁹. Αναφέρει ότι «η εναρμόνιση των συνθηκών υποδοχής των αιτούντων θα πρέπει να συμβάλει στον περιορισμό των δευτερογενών μετακινήσεων των αιτούντων, οι οποίες επηρεάζονται από την ανομοιογένεια των συνθηκών υποδοχής τους» (αιτιολογική σκέψη 12). Επιπροσθέτως, η μεγαλύτερη εναρμόνιση θα διασφαλίσει την αποτελεσματικότητα των εθνικών συστημάτων υποδοχής και τη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών σε θέματα υποδοχής αιτούντων. Η ΟΣΥ δεν υποχρεώνει τα κράτη μέλη να δημιουργήσουν ειδικά είδη εγκαταστάσεων για τους αιτούντες εφόσον τηρούνται οι απαιτήσεις υποδοχής. Επιτρέπει την ύπαρξη ομαδικών και ατομικών ή ιδιωτικών εγκαταστάσεων, στις περιπτώσεις παροχής στέγης σε είδος. Τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέπουν επίσης οικονομικά βοηθήματα για την κάλυψη των αναγκών για στέγη και άλλων αναγκών. Η οργάνωση της υποδοχής ποικίλλει σημαντικά μεταξύ των κρατών μελών και επηρεάζεται από τα στοιχεία για την υποδοχή και από το εθνικό πλαίσιο. Στο άρθρο 28 της οδηγίας για τις συνθήκες υποδοχής ορίζεται ότι «τα κράτη μέλη, τηρουμένης δεόντως της συνταγματικής τους διάρθρωσης, θεσπίζουν τους αναγκαίους μηχανισμούς για να

⁴⁸ Οδηγία 2013/33/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Ιουνίου 2013, σχετικά με τις απαιτήσεις για την υποδοχή των αιτούντων διεθνή προστασία

⁴⁹ Η ως άνω οδηγία αντικατέστησε την οδηγία 2003/9/ΕΚ του Συμβουλίου για τις ελάχιστες προδιαγραφές για την υποδοχή των αιτούντων άσυλο. Βλ. https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/asylum/reception-conditions_en

εξασφαλίζουν την καθιέρωση κατάλληλου προσανατολισμού, παρακολούθησης και ελέγχου του επιπέδου των συνθηκών υποδοχής». Η διάταξη αυτή δε δημιουργεί ατομικά δικαιώματα και αφήνει στη διακριτική ευχέρεια των κρατών μελών πώς να οργανώσουν την καθοδήγηση, την παρακολούθηση και τον έλεγχο των συνθηκών υποδοχής.⁵⁰

Όσον αφορά τους παράγοντες που επηρεάζουν τα κατά τόπους εθνικά συστήματα Υποδοχής αυτοί έχουν κυρίως σχέση α) με τους μηχανισμούς διασποράς – καταμερισμού για τις θέσεις υποδοχής και την ύπαρξη ή μη διαφορετικών φάσεων (αρχική υποδοχή – σημεία διέλευσης και επιστροφής) β) το είδος των εγκαταστάσεων υποδοχής (συλλογικές, μεμονωμένες, μικτές) και τις μεθόδους παροχής των υπηρεσιών (παρεχόμενα είδη, χρηματικό βοήθημα, μορφή δελτίων.) γ) τους φορείς που συμμετέχουν στην παροχή των υπηρεσιών και τα υπόλοιπα ενδιαφερόμενα μέρη). Ένας έτερος παράγοντας θα μπορούσε να είναι οι σχέσεις που αναπτύσσονται τόσο μεταξύ των υπηρεσιών και των αιτούντων διεθνούς προστασίας όσο και η θεσμική σχέση μεταξύ της Αρχής Υποδοχής και άλλων φορέων και τμημάτων που συμμετέχουν σε σχετιζόμενες δραστηριότητες παροχής (εταίροι αλυσίδας).

Όπως είπαμε η διαδικασία κατανομής σε χώρους υποδοχής πραγματοποιείται με διάφορες στρατηγικές ή μεθόδους : 1) μηχανισμός κατανομής βαρών μεταξύ των περιφερειών ή των επαρχιών ενός κράτους 2) Κατανομή με βάση το στάδιο της διαδικασίας (μοντέλο σταδιακής υποδοχής), παραδείγματος χάριν:

- I. κατανομή σε μια *αρχική εγκατάσταση/εγκατάσταση διέλευσης*, συνήθως κατά τη διάρκεια της διαδικασίας εξέτασης του παραδεκτού (π.χ. ενώ οι αιτούντες υποβάλλονται σε ιατρικό έλεγχο, αρχική εκτίμηση αναγκών κ.λπ.)
- II. κατανομή σε *καταλύματα παρακολούθησης* (που συνδέονται συχνά με το παραδεκτό της αίτησης ασύλου)
- III. *ανακατανομή καταλυμάτων, αν υπάρξει αλλαγή στο καθεστώς*, παραδείγματος χάριν:
 - για όσους υπόκεινται στις διαδικασίες του Δουβλίνου III
 - για όσους υπόκεινται σε ταχείες διαδικασίες (π.χ. αιτούντες από «ασφαλείς χώρες καταγωγής»)

⁵⁰ Peek, M. & Tsourdi, E., 2016. Asylum Reception Conditions Directive 2013/33/EU. In K. Hailbronner & D. Thym (eds.), *EU Immigration and Asylum Law: Commentary* (2nd ed.). Munchen/London: C.H., Beck-Hart-Nomos.

- μετά την έκδοση οριστικής θετικής ή αρνητικής απόφασης. Η ιδέα των ειδικών κέντρων ή θέσεων υποδοχής για άτομα για τα οποία έχει εκδοθεί οριστική θετική ή αρνητική απόφαση έχει δοκιμαστεί σε ορισμένα κράτη μέλη και συνδέεται κυρίως με συγκεκριμένο τύπο παροχής συμβουλών.

Στις παραπάνω υποπεριπτώσεις η *αρχική κατανομή* σε θέσεις υποδοχής βασίζεται σε μία πληθώρα παραγόντων όπως ενδεικτικά μπορούμε να αναφέρουμε την χωρητικότητα – διαθεσιμότητα, το προφίλ του ωφελούμενου (ηλικία, ιατρικές και ψυχολογικές ανάγκες, φύλο, οικογενειακή κατάσταση κ.α.) Από την άλλη η *οποιαδήποτε ανακατανομή* οφείλει να παίρνει υπόψη τις ειδικές ανάγκες υποδοχής που έχουν προσδιοριστεί και την αρχή της οικογενειακής ενότητας⁵¹. Σύμφωνα με την Ο.Σ.Υ., σε περίπτωση που η στέγαση παρέχεται σε είδος, θα πρέπει να λαμβάνει μία από τις κατωτέρω μορφές ή να αποτελεί συνδυασμό τους:

α) *χώρο που χρησιμοποιείται προς τον σκοπό της στέγασης των αιτούντων κατά τη διάρκεια της εξέτασης αίτησης διεθνούς προστασίας που υποβάλλεται στα σύνορα ή σε ζώνες διέλευσης*
 β) *κέντρα φιλοξενίας που εξασφαλίζουν κατάλληλο βιοτικό επίπεδο* γ) *ιδιωτικές κατοικίες, διαμερίσματα, ξενοδοχεία ή άλλοι χώροι προσαρμοσμένοι για τη στέγαση αιτούντων*. Πρακτικά χρησιμοποιούνται τρεις διαφορετικοί τύποι εγκαταστάσεων από τα κράτη μέλη⁵²:

1. εγκαταστάσεις ομαδικής φιλοξενίας ή συνδυασμός εγκαταστάσεων ομαδικής φιλοξενίας και ιδιωτικών εγκαταστάσεων
2. αρχικές εγκαταστάσεις/εγκαταστάσεις διέλευσης
3. χωριστές εγκαταστάσεις για ευάλωτα άτομα. Όλα τα κράτη μέλη παρέχουν ειδικά σχεδιασμένα καταλύματα για ευάλωτα άτομα, αλλά υπάρχουν διαφορές όσον αφορά το αν η εν λόγω στέγη παρέχεται μέσω χωριστών εγκαταστάσεων και/ή σε ειδικά καθορισμένους χώρους εντός των βασικών εγκαταστάσεων υποδοχής.

⁵¹Spanish National Contact Point of the European Migration Network, 2013. *The organization of reception facilities for asylum seekers in different Member States* [ONLINE]. Available at: http://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/redeuropeamigracion/estudios_monograficos/ficheros/EMN_Reception_Facilities_Aylum_EN.pdf

⁵²Ενδεικτικά : FEDASIL (<https://www.fedasil.be/en>) – σύστημα υποδοχής αιτούντων άσυλο στο Βέλγιο
 - COA (<https://www.coa.nl/en/opvanglocaties/types-of-reception-centres>) – σύστημα υποδοχής στην Ολλανδία.

Ως προς τη διαχείριση των παραπάνω εγκαταστάσεων αλλού διαχειρίζονται αποκλειστικά από το κράτος αλλού από μη Κυβερνητικούς Φορείς (Μ.Κ.Ο. , Εκκλησία, Δήμοι κ.α.) και τέλος πολύ συχνά παρατηρείται συνδυασμός των δύο προηγούμενων.

3.4 Προσφυγικά – Μεταναστευτικά ρεύματα και Ελλάδα

Η χώρα μας τοποθετημένη σε ένα σταυροδρόμι ηπείρων, πολιτισμών και λαών δεν υπήρξε ξένη σε μαζικές μετατοπίσεις πληθυσμών σχεδόν από τους προϊστορικούς χρόνους. Η μεταναστευτική προσφυγική κρίση που πλήττει τη χώρα μας τα τελευταία χρόνια εφερε στο προσκήνιο νέες ανάγκες και πρακτικές. Ακόμα μεγαλύτερο ενδιαφέρον για την έρευνα μας παρουσιάζει η διαχείριση των ροών αυτών που άλλοτε γινόταν από το ίδιο το κράτος και άλλοτε από ιδιωτική πρωτοβουλία. Συγκεκριμένα το στήσιμο μηχανισμών που θα εξυπηρετούσαν τις ανάγκες των προσφύγων έγινε αντικείμενο έρευνας και παλαιότερα με πρόχειρα παραδείγματα την Επιτροπή Αποκατάστασως Προσφύγων (Ε.Α.Π.) και τη διαπραγμάτευση των ανταλλάξιμων περιουσιών τους ως επακόλουθο διεθνών συνθηκών και διμερών συμφωνιών.

3.4.1 «Προλείανση» του εδάφους πριν το 2010

Ήδη από την κατάρρευση των καθεστώτων του υπαρκτού σοσιαλισμού στην ανατολική Ευρώπη δημιουργείται το πρώτο κύμα οικονομικής, κατά κύριο λόγο, μετανάστευσης στην Ελλάδα, από το 1989, το οποίο αργότερα ενισχύεται από μετανάστες χωρών Αφρικής και Ασίας. Η συγκέντρωση μεγάλου αριθμού μεταναστών, πρωτόγνωρη τότε για τον ελληνικό πληθυσμό, έχει σαν συνέπεια αφενός ένα μείζον πολιτικό ζήτημα και αφετέρου τις πρώτες προσεγγίσεις για την επίλυσή του. Φυσικά καταλαβαίνουμε ότι στο πρώιμο αυτό στάδιο το σύνολο των αφιχθέντων αντιμετωπιζόταν μεμονωμένα κυρίως και κατά περίπτωση και με κύριο κρατικό φορέα την ΕΛ.ΑΣ. ως μέσο αποτροπής αλλά και διαχείρισης των παράτυπων εισόδων. Δεν παρατηρείται οργανωμένη προσπάθεια συνολικού τρόπου αντιμετώπισης και υποδοχής τους.

Ωστόσο, την περίοδο 2005-2010, η Ελλάδα χαρακτηρίζεται πλέον ως κύρια είσοδος για τη μετανάστευση στην Ευρώπη, (συγκεκριμένα χαρακτηρίζεται η Ελλάδα ως "η πύλη της Ευρώπης για παράνομη μετανάστευση"). Την ίδια στιγμή διεθνείς οργανισμοί που σχετίζονται, όπως η Ύπατη Αρμοστεία του Ο.Η.Ε. για τους πρόσφυγες (U.N.H.C.R.) αλλά και ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης (Δ.Ο.Μ.) προειδοποιούν τη χώρα μας το ίδιο χρονικό διάστημα

και συγκεκριμένα το 2007 και το 2009, με αφορμή πλήθος μεταναστών που επιχειρούν να διασχίσουν χερσαία και θαλάσσια σύνορα (με κόστος συχνά την ίδια τους τη ζωή) για την επικείμενη ραγδαία αύξηση των ροών καθώς και την ανάγκη συνολικής αντιμετώπισης της. Η Ελλάδα, ως μέλος της ΕΕ ακολουθεί στενά όλες τις νομικές εξελίξεις που αφορούν την μετανάστευση και τη διαδικασία ασύλου.

3.4.2 Μεικτές Μεταναστευτικές Ροές στην Ελλάδα 2010 -2014

Στην πράξη η διαδικασία ασύλου αντιμετωπιζόταν παράλληλα με την μετανάστευση και κυρίως την παράτυπη. Το 2010 ξεκίνησε η εφαρμογή μιας ουσιαστικότερης μεταναστευτικής πολιτικής με την κατάθεση στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή «Εθνικού Σχεδίου Δράσης»⁵³ για το άσυλο και τη διαχείριση των μεταναστευτικών ροών, το οποίο η χώρα επικαιροποίησε τον Ιανουάριο του 2013.

Σκοπός του σχεδίου αυτού ήταν η νομιμοποίηση, η κοινωνική ένταξη προσφύγων και μεταναστών, η απόδοση ελληνικής υπηκοότητας στα παιδιά αυτών που γεννήθηκαν στην Ελλάδα, ο αποτελεσματικότερος έλεγχος της ανασφάλιστης και αδήλωτης εργασίας, τα κοινωνικά δικαιώματα καθώς και η ορθότερη, δικαιότερη και αποδοτικότερη πρόσβαση των υπηκόων τρίτων χωρών στην διαδικασία αιτήματος ασύλου. (Ν.4251/2014 όπως τροποποιήθηκε με τον Ν 4540/2018).

8.4.3 Πρώτη προσπάθεια συνολικής Διαχείρισης – Κρατικοί φορείς

Το έως και 2010 σύστημα αντιμετώπισης του προσφυγικού – μεταναστευτικού γίνεται πλέον φανερό ότι αδυνατεί να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις των καιρών. Ο κρατικός φορέας που ασχολούνταν κατά κύριο λόγο με το θέμα, τα προηγούμενα χρόνια, ήταν η ΕΛ.ΑΣ. μέσω του Υπουργείου Δημοσίας Τάξεως και η συναρμόδια Υπηρεσία Ασύλου. Βάσει του «Εθνικού σχεδίου» του 2010 συστήνεται με τον Ν. 3907/2011 (ΦΕΚ Α' 7/26-01-2011) η Υπηρεσία

⁵³ Το Εθνικό Σχέδιο Δράσης περιλάμβανε περιγραφή των προγραμματισμένων δράσεων της κυβέρνησης για τα θέματα πρώτης υποδοχής, το νέο σύστημα ασύλου, τα προ-αναχωρησιακά κέντρα κράτησης, τις επιστροφές και τον έλεγχο των συνόρων. Σε αυτό το πλαίσιο τον Νοέμβριο του 2010 υιοθετήθηκε το Προεδρικό Διάταγμα (ΠΔ) 114/2010, με το οποίο ρυθμίστηκε η μεταβατική διαδικασία ασύλου στην Ελλάδα. Το ΠΔ114/2010 αντικατέστησε το παλαιότερο ΠΔ90/2008 και κατήργησε το Π.Δ.81/2009 που είχε δεχθεί κριτική τόσο από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή όσο και από την Ύπατη Αρμοστεία και άλλους ευρωπαϊκούς φορείς, για τη μη τήρηση και εφαρμογή των διεθνών και ευρωπαϊκών προτύπων. « Πρώτη ετήσια έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη μετανάστευση και το άσυλο» (2009) <https://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0214:FIN:EL:PDF>

Πρώτης Υποδοχής που υπάγεται απευθείας στον Υπουργό Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη. Αποστολή της είναι η αποτελεσματική διαχείριση των υπηκόων τρίτων χωρών που εισέρχονται στη χώρα δίχως τις νόμιμες διατυπώσεις, σε συνθήκες σεβασμού της αξιοπρέπειάς τους, σύμφωνα με τις διατάξεις του ως άνω νόμου. Στις διαδικασίες πρώτης υποδοχής, περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων, η καταγραφή των στοιχείων ταυτότητας των υπηκόων τρίτων χωρών, η παροχή ιατρικού ελέγχου και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης.⁵⁴

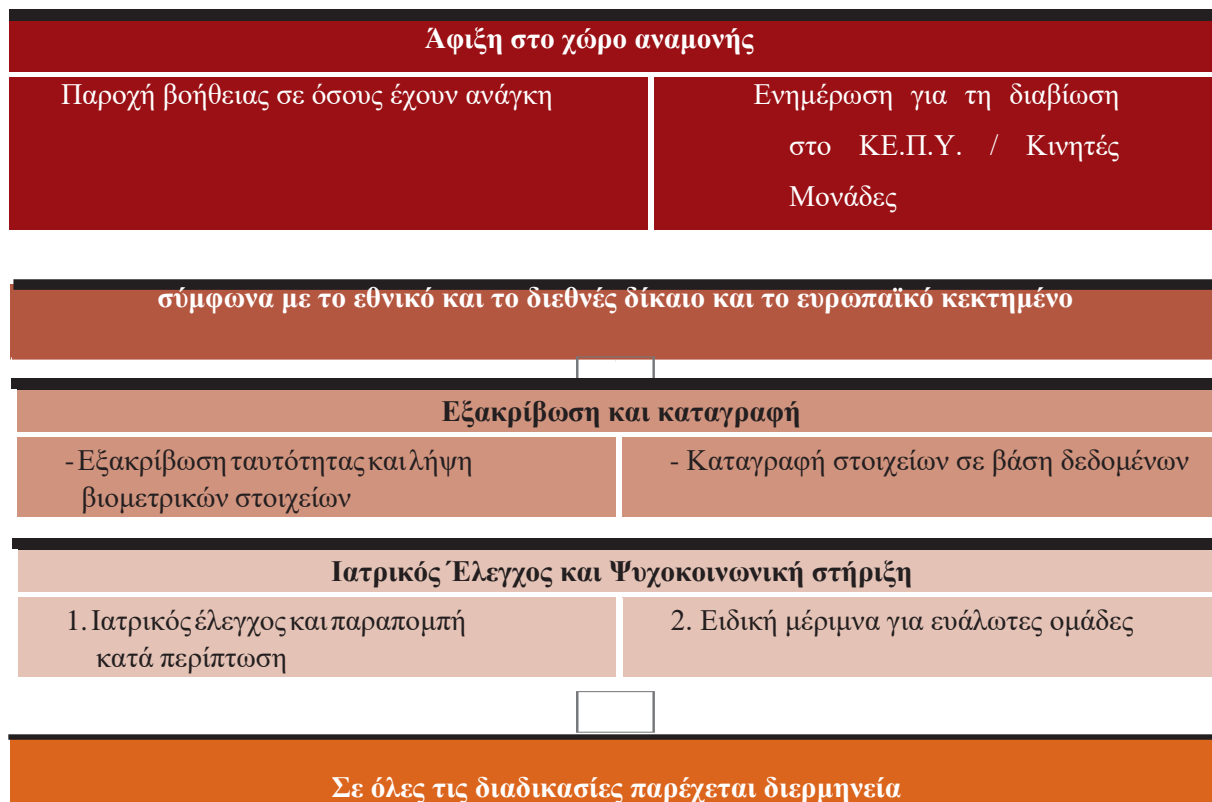
Στο πλαίσιο της αποστολής της, η Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής υλοποιεί δράσεις, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Εθνικό Σχέδιο Δράσης για τις Μεταναστευτικές Ροές και το Άσυλο. Συγκεκριμένα, με την υπ' αριθμ. 11.1/1076 (ΦΕΚ Β' 3543/31-12-2012) Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη, συστάθηκε το πρώτο Κέντρο Πρώτης Υποδοχής στο Δ.Δ. Φυλακίου Ορεστιάδας Π.Ε. Έβρου, το οποίο ξεκίνησε τη λειτουργία του στις 15-03-2013, ενώ παράλληλα οι δύο Κινητές Μονάδες της Υπηρεσίας που συστάθηκαν με την υπ' αριθμ. 11.1/1460 Υπουργού Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη, δραστηριοποιήθηκαν από την 1η-07-2013 στα νησιά του Βορειοανατολικού Αιγαίου, Χίο και Σάμο και εν συνεχεία από 01/10/2013 στη Λέσβο και Σάμο. Προβλεπόταν μάλιστα η δυνατότητα ιδρύσεως Δομών Φιλοξενίας αιτούντων άσυλο ή υπηκόων τρίτων χωρών που ανήκουν στις ευάλωτες ομάδες του άρθρου 11§2 του Ν.3907/2011.

Ως βασικοί στόχοι της Υπηρεσίας Πρώτης Υποδοχής τίθενται **α) Η συνεχής εκπαίδευση** του προσωπικού. **β) Η στενή συνεργασία με τις ΜΚΟ** που έχουν ενεργό ρόλο μέσα στα κέντρα. **γ) Η πληροφόρηση** των υπηκόων τρίτων χωρών σχετικά με τα δικαιώματά τους, ειδικά για τη δυνατότητα αιτημάτων διεθνούς προστασίας και η συνεργασία με την Υπηρεσία Ασύλου και την Υπηρεσία Αρχής Προσφυγών. **δ) Ο αποτελεσματικός εντοπισμός των ευάλωτων ομάδων** και η παραπομπή τους σε κατάλληλες δομές φιλοξενίας μέσω του διαχωρισμού στα ΚΕ.Π.Υ. των ασυνόδευτων ανηλίκων, των ευάλωτων ομάδων, των αιτούντων διεθνή προστασία κλπ. **ε) Παροχή ψυχοκοινωνικής υποστήριξης** στους υπηκόους τρίτων χωρών. **στ) Η μικρή παραμονή** που δε θα ξεπερνά τις 25 ημέρες των υπηκόων τρίτων χωρών στα κέντρα. **ζ) Η διευκόλυνση εθελούσιας επιστροφής** σε συνεργασία με το ΔΟΜ. **η) Η διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών** που παρέχονται έτσι ώστε υπηρεσίες όπως πληροφόρηση σχετικά με τα δικαιώματα, εθελούσιες επιστροφές, διευκόλυνση της επαφής με τις ΜΚΟ και νομική βοήθεια, στέγαση και

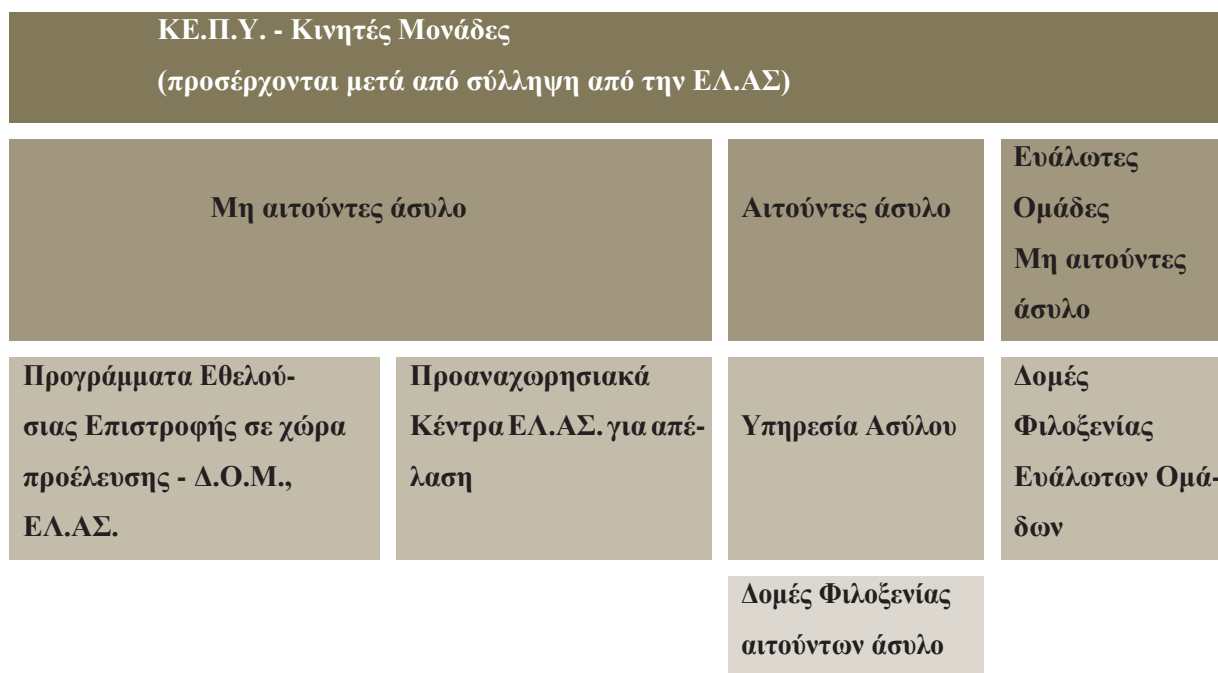
⁵⁴ Σχετικά η υπ' αριθμό Υ1.Γ.Π.οικ.92490 απόφαση του Υπουργού Υγείας «Πρόγραμμα ιατρικού ελέγχου, ψυχοκοινωνικής διάγνωσης και υποστήριξης και παραπομπής των εισερχομένων χωρίς νομιμοποιητικά έγγραφα υπηκόων τρίτων χωρών σε δομές πρώτης υποδοχής ΦΕΚ Β' 2745/29-10-2013.

ιατρικές υπηρεσίες, να ανταποκρίνονται σε ένα καθορισμένο σύνολο κριτηρίων ποιότητας πληρώντας τις απαιτήσεις της ΥΠΥ και των σχετικών νόμων. **Θ) Η εφαρμογή «καλών πρακτικών»** αναφορικά με τις υποδομές και τις διαδικασίες.

Σχηματικά θα μπορούσαμε να απεικονίσουμε τις τότε Διαδικασίες Πρώτης Υποδοχής με το ακόλουθο σχεδιάγραμμα :



Επιπλέον ο διαχωρισμός των νεοαφιχθέντων και οι αντίστοιχες παραπομπές τους ακολουθούσαν την εξής πορεία : 1) Την παραπομπή προς το περιφερειακό γραφείο Ασύλου, κατόπιν σχετικού αιτήματος του Υ.Τ.Χ. 2) Την παραπομπή προς το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης, προκειμένου ο Υ.Τ.Χ. να μεταβεί σε κάποια από τις δομές φιλοξενίας που υπάρχουν στην Ελληνική Επικράτεια 3) Την παραπομπή προς νοσοκομεία, στην περίπτωση που απαιτείται άμεση παροχή ιατρικής υποστήριξης του Υ.Τ.Χ. 4) Την παραπομπή προς την Ελληνική Αστυνομία, προκειμένου ο Υ.Τ.Χ. να υποβληθεί σε διαδικασίες επαναπροώθησης, απέλασης ή επιστροφής.



Σχήμα 6: Διαδικασίες Πρώτης Υποδοχής⁵⁵

3.4.4 Τα Κέντρα Πρώτης Υποδοχής και οι Κινητές Μονάδες

Τα Κέντρα Πρώτης Υποδοχής ήταν βάσει νόμου (Ν.3907/2011) το αρμόδιο όργανο για τις διαδικασίες υποδοχής, εξακρίβωσης και καταγραφής όλων των παράτυπα εισερχόμενων υπηκόων τρίτων χωρών και δεν αποτελούσαν κέντρα κράτησης. Οι παράτυπα εισερχόμενοι υπήκοοι τρίτων χωρών επιτρεπόταν να παραμείνουν στα Κέντρα Πρώτης Υποδοχής 15 ημέρες, όσο θεωρητικά απαιτούνταν για να ολοκληρωθούν οι διαδικασίες παραπομπής τους και σε κάθε περίπτωση μπορεί να αποχωρήσουν νωρίτερα αν ολοκληρωθούν οι απαιτούμενες διαδικασίες. Μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις μπορεί η παραμονή τους να παραταθεί για άλλες δέκα ημέρες φτάνοντας τις 25 ημέρες συνολικά.

Το πρώτο Κέντρο Πρώτης Υποδοχής (ΦΕΚ 3543/31-12-2012) δημιουργήθηκε στο Φυλάκιο Ορεστιάδας κοντά στα Ελληνοτουρκικά ΒΑ χερσαία σύνορα κι άρχισε να λειτουργεί στις 15/3/2013. Η συνεργασία των ελληνικών αρχών την περίοδο εκείνη με τους διεθνείς και

⁵⁵ Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο, 2017. ‘Ειδική έκθεση: Η ανταπόκριση της ΕΕ στην προσφυγική κρίση: η προσέγγιση των κέντρων υποδοχής και ταυτοποίησης (hotspot)’ [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε <<https://op.europa.eu/el/publication-detail/-/publication/483a9bfc-77f6-11e7-b2f2-01aa75ed71a1/language-el>>

ευρωπαϊκούς οργανισμούς, όπως η Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες (UNHCR), η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO) και ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης (ΔΟΜ), καθώς και με φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών, προσπάθησε να εξασφαλίσει ότι οι τεχνικές προδιαγραφές και γενικότερα η λειτουργία του ΚΕ.Π.Υ. Φυλακίου πληροί το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και είναι σύμφωνη με το κοινοτικό κεκτημένο (acquis communautaire).

ΚΕ.Π.Υ. ΦΥΛΑΚΙΟΥ – Προδιαγραφές.

Το Κέντρο Πρώτης Υποδοχής στο Φυλάκιο διαθέτει τη δυνατότητα εν δυνάμει φιλοξενίας 240 ατόμων. Για το 2014 η δυναμικότητα του Κέντρου έφτασε τα 2.753 άτομα, με μέσο όρο παραμονής τις εννέα (9) ημέρες, χρονικό διάστημα αρκετά μικρότερο από τις δεκαπέντε(15) ημέρες, που προβλεπόταν από την σχετική νομοθεσία. Το Κέντρο χωρίζονταν σε τέσσερις πτέρυγες και κάθε μία περιελάμβανε έξι κοιτώνες, εστιατόριο, αίθουσα για τηλεόραση, αίθουσα προσευχής και χώρο πλυντηρίου. Άνδρες, γυναίκες, οικογένειες και ευάλωτα άτομα διαμένουν σε χωριστούς κοιτώνες ενώ σε όλους παρέχεται φαγητό, ιατρική περίθαλψη και ρουχισμός όταν είναι απαραίτητο. Υπάρχουν συνολικά είκοσι τέσσερις (24) οικίσκοι-κοιτώνες για τη φιλοξενία αλλοδαπών, καθένας εκ των οποίων διαθέτει δυναμικότητα φιλοξενίας δέκα (10) ατόμων και καταλαμβάνει συνολική επιφάνεια 48 τμ., με εσωτερικό χώρο υγιεινής (wc) επιφάνειας 10 τμ. Ο βασικός εξοπλισμός που αφορά την επίπλωση κάθε οικίσκου-κοιτώνα περιλαμβάνει: 5 μεταλλικά διώροφα κρεβάτια (κουκέτες), 5 μεταλλικά ερμάρια και 1 τραπέζι με 4 καρέκλες. Επιπλέον, υπάρχουν διαθέσιμα βρεφικά παρκοκρέβατα, βρεφικά καρεκλάκια φαγητού και καρέκλες παιδικές για τους κοιτώνες των οικογενειών. Κάθε οικίσκος διαθέτει επίσης κλιματιστικό μηχάνημα, θερμαντικό σώμα καθώς και φωτισμό τόσο στο χώρο διαμονής όσο και στους χώρους υγιεινής (τουαλέτες, ντους). Η πρόσβαση στις τουαλέτες και στα ντους είναι απρόσκοπτη και γίνεται καθ' όλο το 24ωρο. Στις τουαλέτες υπάρχει ζεστό νερό.

Εκτός από τους οικίσκους-κοιτώνες, σε κάθε πτέρυγα παραμονής του ΚΕ.Π.Υ. υπάρχουν επιπλέον οικίσκοι που χρησιμοποιούνται ως κοινόχρηστοι χώροι εστίασης-ψυχαγωγίας με εξοπλισμό εστίασης (τραπέζια, καρέκλες), φούρνο μικροκυμάτων, ψυγείο, βραστήρα, πλυντήριο και στεγνωτήριο οικιακού τύπου (για τα προσωπικά είδη των αλλοδαπών), τηλεοράσεις με δορυφορική σύνδεση και αποκωδικοποιητή, καθώς και τηλεφωνικές συσκευές διπλής λειτουργίας (δυνατότητα πραγματοποίησης κλήσεων αλλά και λήψης, καθώς οι αριθμοί κλήσης είναι διαθέσιμοι στους αλλοδαπούς). Επίσης, υπάρχει κοινόχρηστος χώρος

θηρσκευτικής λατρείας, καθώς και χώρος συνάντησης των αλλοδαπών με δικηγόρους, μέλη Μ.Κ.Ο., κ.λπ. Σε κάθε πτέρυγα υπάρχει και ένας οικίσκος με υποδομές για ΑΜΕΑ (ράμπα πρόσβασης, τουαλέτα για ΑΜΕΑ).

Οι διαμενοντες δεν τελούσαν υπό καθεστώς περιορισμού εντός της πτέρυγας, αλλά μπορούσαν κατά βούληση καθ' όλο το 24ωρο να εξέρχονται των οικίσκων διαμονής, να προαυλίζονται ή να παραμένουν στους κοινόχρηστους χώρους. Για την υγιεινή και την καθαριότητα των χώρων του ΚΕ.Π.Υ. είχε συναφθεί σύμβαση παροχής υπηρεσιών με ιδιωτική εταιρεία καθαρισμού, η οποία παρέχει τις υπηρεσίες της καθημερινά. Για την απολύμανση – απεντόμωση - μυοκτονία είχε επίσης συναφθεί σύμβαση παροχής υπηρεσιών με ιδιωτική εταιρεία, η οποία παρείχε τις υπηρεσίες της μία φορά τον μήνα και με πρόβλεψη για συχνότερες παρεμβάσεις όταν προκύπτει ανάγκη. Σε όλους τους νεοεισερχόμενους υπηκόους τρίτων χωρών παρέχονται τα ακόλουθα είδη ατομικής υγιεινής για την παραμονή τους στο Κέντρο: οδοντόβουρτσα, οδοντόκρεμα, σαπούνι, σαμπουάν, σερβιέτες, απορρυπαντικά ρούχων (σκόνη πλυντηρίου και σκόνη για πλύσιμο στο χέρι) καθώς και παιδικές πάνες, παιδικές οδοντόβουρτσες, πιπίλες και μπιμπερό.

Για τη σίτιση των διαμενόντων, η οποία πραγματοποιούνταν στο πλαίσιο συναφθείσας σύμβασης παροχής υπηρεσιών με ιδιωτική εταιρεία εστίασης (catering), είχαν καταρτιστεί λεπτομερείς προδιαγραφές από την Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής, με τη συνδρομή της Ένωσης Διαιτολόγων Διατροφολόγων Ελλάδας, η οποία επιμελήθηκε τη σύνταξη ενός ενδεικτικού εβδομαδιαίου μενού που καλύπτει τις διαφορετικές διατροφικές ανάγκες καθώς και τις πολιτισμικές απαιτήσεις όλων των διαμενόντων, μεταξύ αυτών και: μουσουλμάνων, ινδουιστών, βρεφών και παιδιών καθώς και ατόμων με προβλήματα υγείας που πρέπει να ακολουθούν ειδικό διαιτολόγιο. Υπήρχε μέριμνα η διανομή του φαγητού να ακολουθεί τις εορτές και τα ήθη των αλλοδαπών (π.χ. ειδική διαμόρφωση προγράμματος κατά το Ραμαζάνι κλπ). Επίσης, όποτε προκύπτει ανάγκη λαμβάνεται μέριμνα για ειδικές διατροφικές ανάγκες – διαιτολόγιο όπως δεκατιανό και χυμός για παιδιά, απογευματινό, φαρμακευτικό γάλα για βρέφη με αλλεργία στο γάλα εμπορίου, παιδικές τροφές, κλπ.

Η παραμονή των υπηκόων τρίτων χωρών στο Κέντρο Πρώτης Υποδοχής διαρκούσε, όπως προαναφέρθηκε, κατά μέσο όρο εννέα(9) ημέρες. Κατά κανόνα, για πρόσωπα που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες, όπως μονογονεϊκές οικογένειες, ασυνόδευτοι ανήλικοι, υπερήλικες, θύματα βασανιστηρίων, θύματα εμπορίας ανθρώπων και άτομα με ειδικές ανάγκες ή πάσχοντα από

ανίατες ασθένειες καταβαλλόταν κάθε δυνατή προσπάθεια να αποχωρούν σε συντομότερο διάστημα από το ΚΕ.Π.Υ., εφόσον ολοκληρωθούν οι διαδικασίες πρώτης υποδοχής και τους παρασχεθούν όλες οι απαραίτητες υπηρεσίες υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης. Αναλόγως με την κατηγορία ευάλωτης ομάδας στην οποία ανήκει το κάθε πρόσωπο, προωθείται σχετικά, είτε σε αρμόζουσα δομή φιλοξενίας μέσω του δικτύου του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ), είτε σε δημόσια νοσοκομεία εφόσον κρίνεται αναγκαία η περίθαλψη, είτε σε αντίστοιχη κατά περίπτωση μονάδα/υπηρεσία στήριξης/ή και φιλοξενίας (κρατική ή εποπτευόμενη μεν από το κράτος αλλά υπό τη διαχείριση φορέα της κοινωνίας των πολιτών). Οι αλλοδαποί που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες διαχωρίζονταν και διέμεναν σε ξεχωριστή πτέρυγα για λόγους ασφαλείας, όπως επίσης γίνεται διαχωρισμός οικογενειών από ενήλικες άντρες κλπ.

Σε αυτό το σημείο να τονίσουμε ότι οι προδιαγραφές αυτές αφορούσαν τον Εθνικό Σχεδιασμό και τα προβλεπόμενα για τα χρόνια πριν το 2015 και τη ραγδαία κορύφωση των ροών με την ανάγκη αναπροσαρμογής του συνόλου της στρατηγικής.

ΚΕ.Π.Υ. ΛΕΣΒΟΥ

Οι εργασίες για την κατασκευή του δεύτερου Κέντρου Πρώτης Υποδοχής στη Μόρια της Λέσβου ολοκληρώθηκαν το καλοκαίρι του 2014 και εν συνεχεία διενεργήθηκε η διοικητική παραλαβή για χρήση των νεόδμητων κτιριακών εγκαταστάσεων (στις 9/9/2014) καθώς και η προσωρινή παραλαβή του έργου από την ανάδοχο εργολήπτρια εταιρεία (τον Δεκέμβριο του 2014. Το κτιριακό συγκρότημα του ΚΕ.Π.Υ. Λέσβου αποτελείται από τέσσερις ανεξάρτητες κτιριακές ενότητες: την ενότητα της Διοίκησης και τρεις πτέρυγες παραμονής υπηκόων τρίτων χωρών, συνολικής δυναμικότητας 180 ατόμων. Για την κατασκευή του ΚΕ.Π.Υ. Λέσβου εφαρμόστηκαν οι ίδιες προδιαγραφές που χρησιμοποιήθηκαν για το Κέντρο Πρώτης Υποδοχής στο Φυλάκιο, σε ότι αφορά τη σύνθεση, την επιφάνεια και τη διάταξη των χώρων διοίκησης και παραμονής.

Πέραν του ΚΕ.Π.Υ. Λέσβου στο σχεδιασμό της υπηρεσίας υπήρχε ο προγραμματισμός κατασκευής και νέων για τη διαχείριση των ροών τόσο στην Αττική όσο και στα νησιά του Αιγαίου ανάλογης δυναμικότητας και προδιαγραφών.

Λειτουργία Κινητών Μονάδων Υποδοχής (Κ.Μ.)

Συστήνονται δύο Κινητές Μονάδες , Α' και Β', οι οποίες άρχισαν να λειτουργούν από την 1η Ιουλίου 2013 σε ανακαινισμένες εγκαταστάσεις Κέντρων Ταυτοποίησης Υπηκοότητας της

Ελληνικής Αστυνομίας στη Σάμο και στη Χίο. Η Κινητή Μονάδα της Χίου μεταφέρθηκε στη Λέσβο τον Οκτώβριο του 2013 λόγω της αύξησης των μικτών μεταναστευτικών ροών στο βόρειο Αιγαίο. Καθ' όλη τη διάρκεια του 2014, η Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής συνέχισε να λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα για την απρόσκοπτη λειτουργία των δύο Κινητών Μονάδων τηρώντας όλες τις αρχές λειτουργίας τους και τις νομικές της δεσμεύσεις. Καθώς, η επάνδρωση των Κινητών Μονάδων δεν έχει καταστεί ακόμη δυνατή, εξακολουθεί να εφαρμόζεται η αρχικά επιλεγθείσα λύση για την λειτουργία τους, η οποία συνίσταται στην συνεργασία με Φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών και την Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες, με την καλύτερη δυνατή χρήση του υπάρχοντος προσωπικού της Κεντρικής Υπηρεσίας Πρώτης Υποδοχής.

Ανοικτές Δομές Φιλοξενίας – Πρώτα βήματα

Κατά το έτος 2013, εκχωρήθηκε στην Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής βάσει του άρθρου 8 Α του Ν.3907/ 2011 η συναρμοδιότητα με το Υπουργείο Εργασίας να ιδρύει και να λειτουργεί Δομές Φιλοξενίας αιτούντων άσυλο και υπηκόων τρίτων χωρών που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες, όπως αυτές ορίζονται στη παρ. 2 του άρθρου 11 του ν. 3907/2011 - ασυνόδετοι ανήλικοι, άτομα με αναπηρία ή πάσχοντες από ανίατη ασθένεια, υπερήλικες, γυναίκες σε κύηση ή λοχεία, μονογονεϊκές οικογένειες με ανήλικα τέκνα, θύματα βασανιστηρίων, βιασμού ή άλλης σοβαρής μορφής ψυχολογικής, σωματικής ή σεξουαλικής βίας ή εκμετάλλευσης και θύματα trafficking. Παράλληλα, με την ανωτέρω διάταξη αναγνωρίστηκε στο νέο τμήμα Δομών Φιλοξενίας αιτούντων άσυλο και ευάλωτων ομάδων που συστήθηκε, η αρμοδιότητα της μελέτης, κατάρτισης, υλοποίησης και παρακολούθησης προγραμμάτων κοινωνικής προστασίας και οικονομικής στήριξης των παραμενόντων κατηγοριών.

Ενδεικτικά εδώ αναφέρουμε ότι στο τότε σχεδιασμό της Υπηρεσίας υπήρχε πρόβλεψη για τη σύσταση και λειτουργία α) οκτώ (8) Ανοικτών Δομών Φιλοξενίας αιτούντων άσυλο και ευάλωτων ομάδων συνολικής δυναμικότητας χιλίων πεντακοσίων έξι (1506) θέσεων σε διάφορες περιφέρειες της χώρας και β) μίας Ανοιχτής Δομής Φιλοξενίας αιτούντων εθελούσιας επιστροφής και επανένταξης συνολικής δυναμικότητας εκατόν δέκα (110) θέσεων στην Περιφέρεια Αττικής, σε συνεργασία με τον Διεθνή Οργανισμό Μετανάστευσης, όπως αναλύεται στο ακόλουθο Σχήμα 7.⁵⁶

⁵⁶ Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής, 2014. 'Ετήσια Έκθεση Υπηρεσίας Πρώτης Υποδοχής' [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε <<https://migration.gov.gr/etisia-ekthesi-ypiresias-protis-apodochis-2014/>>

Α. ΔΟΜΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΑΙΤΟΥΝΤΩΝ ΑΣΥΛΟ			
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ			
	ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΔΟΜΗΣ	ΟΜΑΔΑ ΣΤΟΧΟΣ	ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑ (ΝΕΕΣ ΘΕΣΕΙΣ)
1.	Ανοικτή Δομή Φιλοξενίας Σκαραμαγκά Αττικής	Άρρενες ενήλικες αιτούντες άσυλο	450
2.	Ανοικτή Δομή Φιλοξενίας Ιλίου Αττικής	Ασυνόδευτα ανήλικα αιτούντες άσυλο	36
3.	Ανοικτή Δομή Φιλοξενίας Πεντέλης	Ασυνόδευτοι ανήλικοι αιτούντες άσυλο	20
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ			
4.	Ανοικτή Δομή Φιλοξενίας Σπάρτης	Ασυνόδευτοι ανήλικοι αιτούντες άσυλο	24
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ			
5.	Ανοικτή Δομή Φιλοξενίας Ροδόπολης Σερρών	Οικογένειες αιτούντων άσυλο	250
6.	Ανοικτή Δομή Φιλοξενίας Σιδηροκάστρου Σερρών	Μονογονεϊκές οικογένειες με προστάτη μητέρα και Ασυνόδευτα Ανήλικα αιτούντες άσυλο	148
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ			
7.	Ανοικτή Δομή Φιλοξενίας Δικαίων Έβρου	Μονογονεϊκές οικογένειες με προστάτη μητέρα και Ασυνόδευτα Ανήλικα αιτούντες άσυλο	78
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ			
8.	Ανοικτή Δομή Φιλοξενίας Μόριας Λέσβου	Αιτούντες Άσυλο	500
ΣΥΝΟΛΟ ΘΕΣΕΩΝ			1.506
Β. ΔΟΜΗ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΑΙΤΟΥΝΤΩΝ ΕΘΕΛΟΥΣΙΑΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ			
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ			

Ανοικτή Δομή Φιλοξενίας Αττικής	Αιτούντες εθελούσιας επιστροφής και επανένταξης	110
ΣΥΝΟΛΟ ΘΕΣΕΩΝ		110

Σχήμα 7: Δομές Φιλοξενίας

3.5 Εμπλεκόμενοι φορείς στη διαχείριση του μεταναστευτικού – προσφυγικού ζητήματος

Όπως παρατηρήσαμε ίσως το «βάρος» της διαχείρισης με τα δεδομένα μέχρι τώρα μετατοπίζεται στη νεοσυσταθείσα Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής. Εκτός από την Υπηρεσία Ασύλου με την οποία είναι άρρηκτα δεμένη και συνεργάζεται καθημερινά ένα πλήθος άλλων φορέων που συνδέονται με το δημόσιο ή ευρύτερα δημόσιο τομέα συνδράμουν για να μπορέσει να ανταπεξέλθει στα αρχικά στάδια. Ο ρόλος των φορέων αυτών (διεθνών, ευρωπαϊκών, κρατικών) με την πάροδο του χρόνου και των εξελίξεων αλλού ενισχύεται ακόμα περισσότερο και αλλού ατονεί:

3.5.1 Εμπλεκόμενοι Κρατικοί Φορείς

3.5.1.1 Ελληνική Αστυνομία (ΕΛ.ΑΣ.)

Εκτός του βασικού ρόλου της ως Αρχής Σύλληψης μαζί με το Λιμενικό Σώμα η Ελληνική Αστυνομία συμβάλλει τόσο με προσωπικό όσο και με τεχνογνωσία στις διαδικασίες καταγραφής και εξακρίβωσης ταυτότητας – ή ταυτοποίησης-, όπως ονομάζονται αργότερα. Μετέχει ενεργά τόσο στις αρχικές Κινητές Μονάδες και ΚΕ.Π.Υ. όσο και στα Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης τη μετεξέλιξη τους μετά το 2015, όπως θα δούμε. Δρα επιχειρησιακά σαν αυτόνομο Κλιμάκιο Καταγραφής και παράλληλα αναλαμβάνει την εξωτερική Φύλαξη και Έλεγχο των νεοσυσταθέντων Κέντρων.

3.5.1.2 Λιμενικό Σώμα

Η δεύτερη και από ένα σημείο και μετά η κύρια Αρχή Σύλληψης, ειδικά μετά τη συμφωνία Ελλάδας – Τουρκίας (2016) για τη διέλευση μεταναστών από τα θαλάσσια σύνορα. Αναλαμβάνει κατά κύριο λόγο την αποτροπή των αφίξεων αλλά και την περισυλλογή των ναυαγών. Στο έργο αυτό συνδράμουν και άλλοι φορείς. Παράσχει την πρώτη ελάχιστη βοήθεια σε υλικό (όπως σωσίβια, κουβέρτες, νερό) και παραπέμπει ασθενείς στο πλησιέστερο

δευτεροβάθμιο νοσηλευτικό ίδρυμα, όπου καθίσταται αναγκαίο και εφικτό. Αναλαμβάνει τέλος τη μεταφορά των Π.τ.Χ. (Πολίτες τρίτων Χωρών) στο αρμόδιο Κέντρο Καταγραφής τους.

3.5.1.3 Ελληνικός Στρατός (Ε.Σ.)

Ο ρόλος του Ελληνικού Στρατού ειδικά κατά τα πρώτα χρόνια της λειτουργίας του όλου εγχειρήματος είναι επικουρικός προσφέροντας χώρους για τις νέες δομές καθώς και υλικοτεχνική υποστήριξη – τεχνογνωσία. Αργότερα όμως όπως και θα αναλύσουμε στη συνέχεια του παρόντος αποκτά ζωτικής σημασίας ρόλο (ΤΟΣΚΕΔΠ κ.α.)

3.5.1.4 Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ε.Κ.Κ.Α.)

Βασικό όργανο παραπομπής των ευάλωτων ομάδων κατά τους προαναφερθέντες νόμους και διατάξεις. Τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Εργασίας και ενώ αρχικά παραπέμπονταν σε αυτόν το σύνολο των ευάλωτων ομάδων βάσει του άρθρου 8 Α του Ν.3907/ 2011 (ασυνόδετοι ανήλικοι, άτομα με αναπηρία ή πάσχοντες από ανίατη ασθένεια, υπερήλικες, γυναίκες σε κύηση ή λοχεία, μονογονεϊκές οικογένειες με ανήλικα τέκνα, θύματα βασανιστηρίων, βιασμού ή άλλης σοβαρής μορφής ψυχολογικής, σωματικής ή σεξουαλικής βίας ή εκμετάλλευσης και θύματα trafficking) επικεντρώνεται στον κομμάτι των ασυνόδετων ανηλίκων παίζοντας το ρόλο του σημείου αναφοράς και μεταφέροντας σε κατάλληλες δομές φιλοξενίας της ενδοχώρας που ανήκουν σε κρατικούς ή συχνότερα σε μη κρατικούς φορείς (Μ.Κ.Ο) Αργότερα, το 2018, αναλαμβάνει το ευαίσθητο θέμα της επιτροπείας⁵⁷ των ασυνόδετων με το ορισμό των επαγγελματιών επιτρόπων. Ελάφρυνε, έτσι, κατά πολύ, το έργο των κατά τόπους Εισαγγελέων, που ήταν βάσει Νόμου οι επίτροποι τους αλλά και των άτυπων - με ανάλογη κατά περίπτωση εισαγγελική διάταξη- επιτρόπων συνεργαζόμενης Μ.Κ.Ο. που είχε αναλάβει, με Δίκτυο συνεργατών της, την επιτροπεία και τη συνοδεία τους. Ωστόσο για λόγους αδυναμίας κάλυψης των απαραίτητων θέσεων ακόμα δεν έχει τεθεί σε πλήρη εφαρμογή.

3.5.1.5 Εθνικό Σύστημα Υγείας

Παρόλο που για την ιδιαίτερα σημαντική παροχή υπηρεσιών υγείας στους αιτούντες Άσυλο θα κάνουμε ιδιαίτερη μνεία σε παρακάτω κεφάλαιο, ως βασικό κομμάτι της αλυσίδας παροχής Υπηρεσιών, στο σημείο αυτό πρέπει να αναφέρουμε την άμεση ανταπόκριση του συστήματος υγείας σε τακτικές κα έκτακτες ανάγκες που παρουσιάστηκαν. Από τη στιγμή της άφιξης και καταγραφής μέχρι και το πέρας της παραμονής τους στα Κέντρα τα κατά τόπους Γενικά

⁵⁷ Σχετικός ο υπ' αριθμό 4544/18-04-2018 Μέρος Γ' «Ρυθμιστικό Πλαίσιο για την Επιτροπεία Ασυνόδετων Ανηλίκων»

Νοσοκομεία και τα πρωτοβάθμια ιατρεία στήριξαν με ιατροφαρμακευτική περίθαλψη τους αιτούντες, παρά τις όποιες ελλείψεις και δυσκολίες. Σημαντικός αρωγός και σε αυτό το κομμάτι στάθηκαν οργανώσεις της Κοινωνίας των Πολιτών και Μ.Κ.Ο⁵⁸. Σήμερα στα Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης αλλά και στις περισσότερες δομές προσφύγων και μεταναστών, ιατρική και ψυχοκοινωνική φροντίδα παρέχει ο Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ) μέσω του προγράμματος Philos «Ολοκληρωμένη επείγουσα παρέμβαση υγείας για την προσφυγική κρίση». Το πρόγραμμα έχει ως αντικείμενο τη διασφάλιση της δημόσιας υγείας και την κάλυψη των υγειονομικών αναγκών των προσφύγων και μεταναστών⁵⁹

3.5.1.6 Τοπική αυτοδιοίκηση, Δήμοι και περιφέρειες

Ειδικά κατά τα πρώτα και ιδιαίτερα κατά την κρίσιμη για τη χώρα μας περίοδο του 2015 στήριξαν την προσπάθεια του Εθνικού Συστήματος να ανταπεξέλθει στις πρωτόγνωρες ροές. Παρείχαν χώρους, ανοικτούς και κλειστούς, για την προσωρινή φιλοξενία τους, ανέλαβαν με ίδια ή δημόσια έξοδα τη σίτιση και τις πρώτες ανάγκες σε είδη μη edwδima (ρουχισμό, υγιεινή κτλ) με προσφορές και δωρεές από οργανώσεις και ιδιώτες. Πολύ σημαντική δράση είναι και το δίκτυο πόλων για την ένταξη. Αυτό αποτελεί μία πρωτοβουλία δήμων της Ελλάδας που ανταλλάσσουν και σχεδιάζουν μαζί καλές πρακτικές στον τομέα της ένταξης μεταναστών-

⁵⁸ Ενδεικτικά βλ α) *Γιατροί Χωρίς Σύνορα* (MSF) παρείχαν ιατρική φροντίδα στα Δωδεκάνησα, στη Λέσβο, στη Σάμο, στην Αττική, στην Ήπειρο και την Ειδομένη (όσο υπήρχε ο άτυπος καταυλισμός). Σήμερα οι Γιατροί Χωρίς Σύνορα παραμένουν σε είκοσι σημεία σε όλη την Ελλάδα, παρέχοντας ιατρική φροντίδα στους ανθρώπους που ζουν σε καταυλισμούς ή σε άλλες άτυπες δομές. διαθ. σε <https://msf.gr/action/prosfyges>,

β) *Γιατροί του Κόσμου* μεριμνούν για την παροχή υπηρεσιών ιατροφαρμακευτικής φροντίδας. Οι Γιατροί του Κόσμου, σε συνεργασία με τον Διεθνή Οργανισμό Μετανάστευσης κλιμακώνουν τις παρεμβάσεις τους στα ανοιχτά κέντρα υποδοχής μεταναστών και προσφύγων. Οι τρεις κινητές ιατρικές μονάδες ξεκίνησαν τη λειτουργία της στις δομές στις Θεσσαλονίκη, στα Οινόφυτα και στις Σέρρες την 1η Ιουνίου 2017. Επίσης η ίδια οργάνωση συνεργάζεται με την Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής για την κάλυψη πρωτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης και ψυχοκοινωνικής στήριξης σε εισερχόμενους χωρίς τα απαραίτητα νομιμοποιητικά έγγραφα στην ελληνική επικράτεια, υπηκόους τρίτων χωρών κατά την διάρκεια της παραμονής τους στα Κέντρα και τις Κινητές Μονάδες Πρώτης Υποδοχής. Στις υπηρεσίες που παρέχουν οι Γιατροί του Κόσμου στο συγκεκριμένο πρόγραμμα περιλαμβάνεται ο ιατρικός έλεγχος, η παροχή πρωτοβάθμιας περίθαλψης και φροντίδας, η παροχή ψυχοκοινωνικής υποστήριξης, η διάθεση φαρμακευτικών σκευασμάτων, κλινικοσκεπασμάτων, ειδών ατομικής υγιεινής, ματισμού και υπόδησης στην Κινητή Μονάδα Β, που δραστηριοποιείται στην περιοχή Μόρια της Λέσβου. διαθ. σε <https://mdmgreece.gr/>,

γ) ο Ερυθρός Σταυρός, <http://www.redcross.gr/default.asp?pid=2&la=1>

δ) Την ιατρική και ψυχοκοινωνική υποστήριξη παιδιών, προσφύγων και μεταναστών, διασφαλίζει το «Το Χαμόγελο του Παιδιού», φορέας υλοποίησης του Διεθνούς Οργανισμού Μετανάστευσης (ΔΟΜ), στο πλαίσιο του προγράμματος PEDIA. Η δράση αφορά παιδιά πρόσφυγες και μετανάστες, εκτεθειμένα σε οποιαδήποτε μορφή βίας ή κίνδυνου και υλοποιείται με τη χρηματοδότηση του Ταμείου Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης (AMIF) της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Διαθ σε : <https://www.accmr.gr/el/%CF%85%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%AF%CE%B5%CF%82/service/3404-medical-and-psychosocial-support-to-migrant-refugee-children-facing-health-and-protection-risks.html>

⁵⁹ <https://eody.gov.gr/philos-start/>

προσφύγων. Συστάθηκε τον Ιανουάριο του 2018 στη βάση μνημονίου συνεργασίας μεταξύ των δήμων Αθηναίων και Θεσσαλονίκης, στο οποίο μέχρι σήμερα συνολικά έχουν προσχωρήσει 13 δήμοι⁶⁰.

3.5.2 Εμπλεκόμενοι διεθνείς και ευρωπαϊκοί Οργανισμοί

Εκτός των κρατικών φορέων απαραίτητη και σημαντική ήταν από την πρώτη στιγμή η στήριξη που δέχθηκε η χώρα σε νευραλγικούς τομείς του μεταναστευτικού από Οργανισμούς Διεθνούς ή Ευρωπαϊκής εμβέλειας. Μέσω αυτών ενισχύθηκε το σύστημα υποδοχής τόσο σε προσωπικό εξειδικευμένο για την κάλυψη αναγκών, όσο και στην εκπαίδευση του υπάρχοντος με υψηλά κριτήρια. Συχνά η παρουσία τους έπαιξε το ρόλο του «εγγυητή» για την εξασφάλιση των ελάχιστων αποδεκτών προδιαγραφών τόσο στην ποιότητα των παρεχόμενων Υπηρεσιών όσο και στην ασφάλεια τήρησης των συνόρων.

3.5.2.1 Ύπατη Αρμοστεία του Ο.Η.Ε για τους Πρόσφυγες (U.N.H.C.R.)

Στο πλαίσιο της συναφθείσας Προγραμματικής Συμφωνίας μεταξύ της Υ.Α. και του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη για την υλοποίηση του Έργου «Ενδυνάμωση του πλαισίου πρώτης υποδοχής μικτών μεταναστευτικών ομάδων που εισέρχονται στην περιοχή του Έβρου και στα νησιά του Αιγαίου», που συγχρηματοδοτείται από το Ταμείο Εξωτερικών Συνόρων, κατά τη διάρκεια των διαδικασιών πρώτης υποδοχής, οι υπηρεσίες ενημέρωσης των Υπηκόων Τρίτων χωρών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους παρέχονταν για μεγάλο χρονικό διάστημα (τουλάχιστον ως και το 2015) από κλιμάκια της Ύπατης Αρμοστείας. Ειδικότερα, κλιμάκια της ΥΑ συνέδραμαν στο έργο της Πρώτης Υποδοχής στις Κινητές Μονάδες Α' και Β' καθώς και στο ΚΕ.Π.Υ. Φυλακίου, ενημερώνοντας τους υπηκόους τρίτων χωρών σχετικά με τις δυνατότητες και προϋποθέσεις παροχής διεθνούς προστασίας, για θέματα ευαλωτότητας καθώς και για ότι προβλέπει η ελληνική νομοθεσία αναφορικά με το καθεστώς διαχείρισης των υπηκόων τρίτων χωρών⁶¹. Παράλληλα, η Ύπατη

⁶⁰ <https://www.accmr.gr/el/%CE%B4%CE%AF%CE%BA%CF%84%CF%85%CE%B1.html>

⁶¹ Για το ρόλο της Ύπατης Αρμοστείας στην Ελλάδα βλ.:

<https://www.unhcr.org/gr/%cf%80%cf%81%ce%bf%cf%83%cf%84%ce%b1%cf%83%ce%af%ce%b1cf%84%cf%89%ce%bd-%cf%80%cf%81%ce%bf%cf%83%cf%86%cf%8d%ce%b3%cf%89%ce%bd-%cf%83%cf%84%ce%b7%ce%bd-%ce%b5%ce%bb%ce%bb%ce%ac%ce%b4%ce%b1>, Για τις δράσεις της ανά έτος από το 2015 έως το 2020: <https://reporting.unhcr.org/node/14851?y=2015#year>, <https://reporting.unhcr.org/node/14851?y=2020#year>

Αρμοστέια του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες είχε τον συντονισμό όλων των μη κυβερνητικών φορέων – ανθρωπιστικών οργανώσεων για την προμήθεια υλικού, τη δημιουργία των καταυλισμών με στήσιμο σκηνών, προμήθεια wash facilities.

Εκτός όμως από αυτό το πολύ σημαντικό κομμάτι η Υ.Α. στην πορεία των χρόνων ανέλαβε πληθώρα δραστηριοτήτων όπως το ευαίσθητο θέμα της Προστασίας ευπαθών ομάδων, νομική συμβουλή και αρωγή σε θέματα Ασύλου, αναλαμβάνοντας ως φορέας υλοποίησης μακρόχρονα και μεγάλοπνοα προγράμματα όπως το «Εστία».

3.5.2.2 Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης (I.O.M.)

Ο I.O.M. σε όλη την περίοδο του έτους εκπροσωπείται με στελέχη του στα Κέντρα όπου λειτουργούν οι Κινητές Μονάδες Α' και Β' καθώς και στο ΚΕ.Π.Υ. Φυλακίου, προκειμένου για την υλοποίηση του Προγράμματος εθελούσιας επιστροφής υπηκόων τρίτων χωρών και επανένταξης στη χώρα καταγωγής τους. Ο εκπρόσωπος του ΔΟΜ ενημερώνει τους Πολίτες τρίτων Χωρών για τις δυνατότητες αξιοποίησης των παροχών του προγράμματος.

Στις δομές φιλοξενίας ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης σε συνεργασία με πληθώρα άλλων φορέων και οργανώσεων, αναλαμβάνει ως «site management support/ SMS actor» την υποστήριξη των ελληνικών αρχών ως προς το συντονισμό και τη διοίκηση των δομών φιλοξενίας μέσω της παροχής υπηρεσιών όπως διαδικασίες υποδοχής, πληροφόρησης, φροντίδα και συντήρηση των εγκαταστάσεων, μηχανισμούς λογοδοσίας. Πέρα από την παροχή προστασίας, παροχή μη τυπικής εκπαίδευσης, ψυχαγωγικών δράσεων ένταξης και ενίσχυσης, συμβάλλει όπως και η Ύπατη Αρμοστέια στην ανάπτυξη δεξιοτήτων (capacity building), δηλαδή στη διοργάνωση δράσεων με στόχο την ανάπτυξη δεξιοτήτων και ενδυνάμωση των υπηρεσιών της ελληνικής Κυβέρνησης⁶².

Παράλληλα και στην πορεία του χρόνου ο Οργανισμός δραστηριοποιήθηκε έντονα στο κομμάτι των Ασυνόδευτων Ανηλίκων με την ανάληψη της 24ωρης λειτουργίας του με εξειδικευμένο προσωπικό εντός των Ζωνών Ασφαλούς Διαμονής των Κ.Υ.Τ. (Κέντρων Υποδοχής και Ταυτοποίησης –μετεξέλιξη των ΚΕ.Π.Υ.) όπου διαμένουν οι Ασυνόδευτοι καλύπτοντας σε μεγάλο ποσοστό της ανάγκες της καθημερινότητας και της ψυχαγωγικές –

⁶² <https://greece.iom.int/el/supporting-greek-authorities-managing-national-reception-system-asylum-seekers-and-vulnerable>

άτυπες εκπαιδευτικές δραστηριότητες τους⁶³. Επιπλέον λειτουργεί υπό την εποπτεία του ξενώνες μεταβατικής φιλοξενίας ανηλίκων⁶⁴, προγράμματα φιλοξενίας ευάλωτων ατόμων (πρόγραμμα Filoxenia)⁶⁵ μέχρι την πλέον πρόσφατη υποστήριξη των ελληνικών αρχών για τη προσωρινή φιλοξενία αναγνωρισμένων προσφύγων⁶⁶.

3.5.2.3 Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο (E.A.S.O.)

Είναι ο οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που παίζει καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη του Κοινού Ευρωπαϊκού Συστήματος Ασύλου. Ιδρύθηκε με σκοπό την ενίσχυση της πρακτικής συνεργασίας σε θέματα ασύλου και την αρωγή προς τα κράτη μέλη ώστε να εκπληρώσουν τις ευρωπαϊκές και τις διεθνείς υποχρεώσεις τους για παροχή προστασίας σε ανθρώπους που έχουν ανάγκη. Το EASO ως ευρωπαϊκό γραφείο υποστήριξης για θέματα ασύλου, παρέχει στήριξη στα κράτη μέλη των οποίων τα συστήματα ασύλου και υποδοχής βρίσκονται υπό ιδιαίτερη πίεση, όπως η Ελλάδα. Τέλος με τη συνδρομή του σχεδιάστηκαν τα operating plans I & II για την Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής τα οποία υλοποιήθηκαν με τη βοήθεια των Ομάδων Υποστήριξης (Asylum Support Teams) από Απρίλιο του 2011 μέχρι τον Μάρτιο 2013⁶⁷. Το EASO συνεχίζει να παρέχει τεχνική και λειτουργική υποστήριξη με αυτές τις ομάδες μέχρι και το τέλος του 2014 βάσει της συμφωνίας που υπογράφηκε μεταξύ του EASO και του Υπουργού Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη.

Αργότερα με την μετεξέλιξη του και λόγω των αυξημένων αναγκών της Υπηρεσίας Ασύλου παρείχε ενίσχυση και στη διαδικασία της καταγραφής των αιτημάτων Ασύλου αλλά και με χειριστές υποθέσεων με την εμπειρία και την τεχνογνωσία του. Παρείχε άφθονο υλικό και στις δύο Υπηρεσίες Ασύλου και Υποδοχής κατά διαστήματα επικαιροποιώντας τις οδηγίες του. Σήμερα το EASO έχει παρουσία και στις διαδικασίες υποδοχής με τη στήριξη των ελληνικών αρχών στην δημιουργία ενός ενιαίου συστήματος υποδοχής και φιλοξενίας.⁶⁸

⁶³ Samaritan's Purse, 2016. Ministering to Refugees Stranded in Greece [ONLINE]. Available at <https://www.samaritanspurse.org/article/ministering-to-refugees-stranded-in-greece/>

⁶⁴ <https://greece.iom.int/el/λειτουργία-έξι-δομών-φιλοξενίας-ασυνόδευτων-ανηλίκων-στην-ελλάδα>

⁶⁵ <https://greece.iom.int/el/temporary-shelter-and-protection-most-vulnerable-migrants-greece-filoxenia>

⁶⁶ Βλ πρόγραμμα ένταξης HELIOS (<https://greece.iom.int/el/hellenic-integration-support-beneficiaries-international-protection-helios>) αλλά και το 19/11/2020 μνημόνιο συνεργασίας για την ενίσχυση των αρχών στη δημιουργία χώρων προσωρινής φιλοξενίας αναγνωρισμένων προσφύγων (https://migration.gov.gr/ypografi-mnimoniouysnergasiasmedimoyathinaion/?fbclid=IwAR3_ujT5e_fUrpC4MJXo4dAxAum8MJajKHiXgHMtetkjySEt2utkhGRUt8Y)

⁶⁷ To <https://www.easo.europa.eu/news-events/easo-support-greece>

⁶⁸ European Asylum Support Office, 2020. 2021 Operating plan agreed by EASO and Malta [ONLINE]. Available at https://easo.europa.eu/sites/default/files/EL_OP_2020_final.pdf

3.5.2.4 Frontex

Η Frontex λειτούργησε το 2005 ως ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για τη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνεργασίας στα Εξωτερικά Σύνορα και είναι κυρίως υπεύθυνος για τον συντονισμό της προστασίας των συνόρων. Ανταποκρινόμενη στην Ευρωπαϊκή μεταναστευτική κρίση του 2015-2016 ανέλαβε την επιτήρηση σε συνεργασία με το Λιμενικό των θαλασσίων συνόρων μας. Πρόσφατα μάλιστα και ως απάντηση σε αίτημα της Αθήνας ανακοίνωσε την ανάπτυξη 293 συνοριοφυλάκων και 15 πλοίων της στα ανατολικά θαλάσσια σύνορα μας. (Επιχειρησιακό σχέδιο «ΠΟΣΕΙΔΩΝ») ⁶⁹

3.5.2.5 Europol

Η Ευρωπαϊκή Αστυνομική Υπηρεσία (Europol)⁷⁰ είναι ο αρμόδιος οργανισμός της ΕΕ για την επιβολή του νόμου. Αποστολή του είναι να συμβάλει στη δημιουργία μιας ασφαλέστερης Ευρώπης, βοηθώντας τις αρχές επιβολής του νόμου στα κράτη μέλη της ΕΕ. Αναλαμβάνει την υποστήριξη της ΕΛ.ΑΣ. παρέχοντας κόμβο πληροφοριών για εγκληματικές δραστηριότητες και ανεπιθύμητα πρόσωπα στη Ζώνη Χωρών Σένγκεν αλλά και εμπειρογνωμοσύνη στην επιβολή του νόμου.

3.5.3 Φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών – Μ.Κ.Ο.

Ήδη από το 2014 και προγενέστερα ενημερώνεται τακτικά το Μητρώο Φορέων της Κοινωνίας των Πολιτών με την εγγραφή νέων φορέων πρόθυμων να συνδράμουν στο έργο των ΚΕ.Π.Υ. και των Κινητών Μονάδων ύστερα από την έκδοση νέας πρόσκλησης από την τότε Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής. Η ανταπόκριση των φορέων υπήρξε θετική και ως το 2014 ήταν εντεταγμένοι 11 φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών η εμπειρία και τεχνογνωσία των οποίων ανταποκρινόταν στις απαιτήσεις της Υ.Π.Υ. Ενδεικτικά αναφέρονται από την ίδια την Υπηρεσία ως πολύτιμοι αρωγοί οι «Γιατροί του Κόσμου», «Med.In - Ιατρική Παρέμβαση» και «Μετάδραση»⁷¹. Οι δύο πρώτες δραστηριοποιούνταν στο ΚΕ.Π.Υ. Φυλακίου Ορεστιάδας και

⁶⁹ <https://frontex.europa.eu/along-eu-borders/main-operations/operation-poseidon-greece/>

⁷⁰ <https://www.europol.europa.eu/el/about-europol>

⁷¹ <https://metadrasi.org/>

στις Κινητές Μονάδες Α' και Β', παρέχοντας υπηρεσίες ιατρικής φροντίδας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης. Η «Μετάδραση» παρέχει, μέχρι και σήμερα, υπηρεσίες διαπολιτισμικής διερμηνείας σε όλες τις διαδικασίες ασύλου.

Το μητρώο αυτό σήμερα μετονομασμένο πλέον σε μελών και εργαζόμενων στις μη κυβερνητικές οργανώσεις (Μ.Κ.Ο.) ανασυντάχθηκε το 2020 αλλά και θεσμοθετείται ειδική επιχορήγηση προς τους δήμους, στα όρια των οποίων λειτουργούν δομές φιλοξενίας προσφύγων, καθώς και τον επαναπροσδιορίζονται οι αρμοδιότητες του εθνικού συντονιστή για την αντιμετώπιση του προσφυγικού- μεταναστευτικού ζητήματος, βάσει τροπολογίας που στις 03-02-2020 το υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου. Τόσο η τροπολογία με τον τίτλο «Εθνικός μηχανισμός διαχείρισης κρίσεων και αντιμετώπισης κινδύνων, αναδιάρθρωση της γενικής γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, αναβάθμιση συστήματος εθελοντισμού πολιτικής προστασίας, αναδιοργάνωση του πυροσβεστικού σώματος και άλλες διατάξεις» όσο και το νομοσχέδιο⁷² προβλέπουν τη σύσταση μητρώου μελών των μη κυβερνητικών οργανώσεων, που δραστηριοποιούνται σε θέματα διεθνούς προστασίας, μετανάστευσης και κοινωνικής ένταξης. Σε αυτό εγγράφονται τα μέλη, οι υπάλληλοι και οι συνεργάτες των οργανώσεων. Η εγγραφή τους αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση, τόσο για τη δραστηριοποίησή τους εντός της ελληνικής επικράτειας, όσο και για τη συνεργασία τους με τους φορείς του Δημοσίου.

Αναφορικά τώρα με τις Μ.Κ.Ο τώρα θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ότι η κοινωνία των πολιτών συμπεριλαμβάνει της Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (Μ.Κ.Ο.), τους συλλόγους και τις οργανώσεις πολιτών, μεταναστών και προσφύγων και τους εθελοντές. Η Κοινωνία των Πολιτών υπήρξε ιδιαίτερα δραστήρια κατά τη διάρκεια της διετίας 2015-2016, συνδράμοντας την Πολιτεία στην υποδοχή και την κάλυψη των βασικών αναγκών του πληθυσμού που συνέρρευσε στο ελληνικό έδαφος. Σε μεγάλο βαθμό, παραμένει ενεργή με σημαντική παρουσία στο χώρο και στον τομέα της υποδοχής και της «πρώιμης ένταξης» των αιτούντων/αιτουσών και δικαιούχων διεθνούς προστασίας. Παρά το γεγονός ότι η δράση τους περισσότερο αισθητή κατά την προαναφερθείσα περίοδο δεν σημαίνει ότι και οι απλοί πολίτες δεν είχαν τα προηγούμενα χρόνια ενεργό συμμετοχή στην υποδοχή και την ένταξη των μεταναστών.

Ωστόσο, η συνεργασία μεταξύ του κρατικού τομέα και της κοινωνίας των πολιτών υπήρξε μέχρι σήμερα αποσπασματική και πολυδιασπασμένη μεταξύ των συναρμόδιων Υπουργείων. Το γεγονός αυτό είχε ως αποτέλεσμα την επικάλυψη των δράσεων, την ανορθολογική κατανομή

⁷² ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 4636 Τεύχος Α' 169/01.11.2019

των πόρων (ανθρώπινων και οικονομικών), την υπερσυγκέντρωση των Μ.Κ.Ο. σε κάποιους τομείς, αλλά και την ασύμμετρη γεωγραφική κατανομή τους. Το Υ.ΜΕ.ΠΟ⁷³ στο πλαίσιο του συντονιστικού του ρόλου, έχει συστήσει από το 2016 Εθνικό Μητρώο Μ.Κ.Ο. για θέματα Μετανάστευσης, Ασύλου και Ένταξης που στόχο έχει να καταγράψει όλες τις οργανώσεις που δραστηριοποιούνται στους τομείς αυτούς, τη χωρική (και σε επίπεδο τομέα-ων/δράσης-εων) κατανομή τους καθώς και τις πηγές χρηματοδότησής τους, με δεδομένο ότι η Ε.Ε. (μέσω της DG ECHO) χρηματοδοτεί απευθείας ορισμένες από αυτές καθώς και ότι, κατά την τελευταία τριετία, αυξήθηκε σημαντικά η παρουσία ξένων Μ.Κ.Ο στο ελληνικό έδαφος. Απώτερος σκοπός της καταγραφής και χαρτογράφησης είναι η πιστοποίηση όσων δεν έχουν ήδη πιστοποιηθεί από άλλους κρατικούς φορείς και, κυρίως, η συνεργασία, η παρακολούθηση και ο συντονισμός τους ώστε να εξυπηρετούν τις εθνικές στοχεύσεις, συμπεριλαμβανομένων και αυτών της Εθνικής Στρατηγικής για την Ένταξη.

Εκτός του Μητρώου των Μ.Κ.Ο., έχει προβλεφθεί η καταγραφή σε Μητρώο των Συλλόγων και των Οργανώσεων των μεταναστών και των προσφύγων, των μεταναστευτικών κοινοτήτων και, μόλις τηρηθούν οι προϋποθέσεις περί εθνικής νομοθεσίας, και των εθελοντών (φυσικά πρόσωπα)⁷⁴. Σημειώνεται ότι συνεργασία του πρώην Υ.ΜΕ.ΠΟ., νυν Υ.Μ.Α. με όλους τους προαναφερθέντες φορείς είναι σημαντικό να θεσμοθετηθεί και να αποκτήσει συστηματικό χαρακτήρα ώστε να συγκλίνει στην επίτευξη των εθνικών στόχων για την ένταξη. Η συνεργασία αυτή μπορεί να εκκινήσει με την κοινοποίηση της Εθνικής Στρατηγικής και την ανοιχτή ανταλλαγή απόψεων και να συνεχιστεί με τη διεξαγωγή τακτικού διαλόγου με τις πλέον δραστήριες Μ.Κ.Ο. στον τομέα της ένταξης, όπως και με τους Συλλόγους και τις Κοινότητες μεταναστών και δικαιούχων διεθνούς προστασίας. Η συνεργασία με τις ΜΚΟ μπορεί να έχει ως στόχους, από πλευράς κρατικών αρχών, την ενημέρωση για ανάγκες, κενά ή προβλήματα στο επιχειρησιακό πεδίο υλοποίησης δράσεων ένταξης και την ανταλλαγή απόψεων για την κάλυψη ή/και επίλυσή τους, ενώ από πλευράς Μ.Κ.Ο., την παροχή από το υπουργείο, στόχων και προτεραιοτήτων, τις οποίες μπορούν να εξυπηρετούν μέσω των δράσεων τους.

Η συνεργασία με τους συλλόγους, τις οργανώσεις και τις κοινότητες μεταναστών και προσφύγων θα κινείται προς την ίδια κατεύθυνση: την ενημέρωση για προβλήματα και ανάγκες τους στον τομέα της ένταξης και την έκφραση των απόψεών τους για την αντιμετώπισή τους

⁷³ Υπουργείο Μεταναστευτικής πολιτικής, νυν Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου

⁷⁴ <https://migration.gov.gr/legal-migration/koinoniki-entaxi/drasis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/>

από πλευράς Υ.ΜΕ.ΠΟ. και την στήριξη των συλλόγων και οργανώσεων ώστε να μπορούν να έχουν πρόσβαση σε εθνική και ευρωπαϊκή χρηματοδότηση για την υλοποίηση προγραμμάτων ένταξης τόσο σε εθνικό όσο και σε τοπικό επίπεδο, σε συνεργασία με την Αυτοδιοίκηση. Προϋποθέσεις για τη συνεργασία αυτή είναι η οργάνωση των μεταναστευτικών οργανώσεων σε δεύτερο βαθμό, η αντιπροσωπευτικότητά τους και, γενικότερα, η βελτίωση της αξιοπιστίας των εκπροσώπων τους ώστε να διευκολυνθεί ο διάλογός τους με τους κρατικούς συνομιλητές. Η πολυδιάσπαση, ο ανταγωνισμός και η έλλειψη σταθερότητας στη λειτουργία των συλλόγων και των οργανώσεων έχει λειτουργήσει ανασταλτικά, στο παρελθόν, τόσο για τη διεξαγωγή ενός επίσημου και συντεταγμένου διαλόγου όσο για μια επακόλουθη συνεργασία.

Σε κάθε περίπτωση, η συνεργασία με την κοινωνία των πολιτών είναι απαραίτητη καθώς αποτελεί σημαντικό – και ιδιαίτερα ευέλικτο – φορέα υλοποίησης των δράσεων που εξειδικεύουν τις πολιτικές υποδοχής, φιλοξενίας και ένταξης. Η δημιουργία διαφορετικών τύπων διαλόγου, συντονισμού, παροχής πληροφόρησης, ανταλλαγής απόψεων, παρακολούθησης και αξιολόγησης δράσεων είναι το πρώτο, αλλά καθοριστικό βήμα για την εδραίωση της συνεργασίας.⁷⁵

Σε επόμενο τμήμα της παρούσας μελέτης θα αναφερθούμε εκτενέστερα στο ρόλο των Μ.Κ.Ο. στο πεδίο και συγκεκριμένα στο κομμάτι των παροχών και των Υπηρεσιών που προσφέρουν μέχρι και σήμερα αλλά και μερικά στοιχεία για τη χρηματοδότηση τους.

3.6 Το 2015 ως έτος Ορόσημο για την πορεία του μεταναστευτικού

Η Αραβική Άνοιξη⁷⁶ ως προπομπός διεθνών εξελίξεων σηματοδότησε από το 2011 μια σειρά αλυσιδωτών αντιδράσεων που ξεκινώντας από τις ισλαμικές χώρες της Β. Αφρικής και Δ. Ασίας προκάλεσε ένα κύμα διαδηλώσεων και διαμαρτυριών. Κοινό γνώρισμα των διαδηλώσεων ήταν οι μαζικές διαμαρτυρίες με καμπάνιες, απεργίες, πορείες, καθώς και η χρήση κοινωνικών δικτύων όπως το Facebook, το Twitter και το YouTube, για την οργάνωση, την επικοινωνία, και την ενημέρωση περί των προσπαθειών των κρατών για καταπίεση. Το

⁷⁵Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής, 2018. 'Εθνική Στρατηγική για την Ένταξη' [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε <<http://www.opengov.gr/immigration/wp-content/uploads/downloads/2019/01/ethniki-stratigiki.pdf>>

⁷⁶ Switzerland: State Secretariat for Migration (SEM), 2011. The development in Morocco in the shade of the Arabic Spring and its consequences on migration. Available at: <https://www.refworld.org/docid/533a73954.html>

σύνθημα των διαδηλωτών στον Αραβικό κόσμο ήταν Ash-sha'ab yurid isqat an-nizam που σημαίνει ο λαός θέλει να πέσει το καθεστώς⁷⁷.

Ο Συριακός εμφύλιος πόλεμος είναι μια εμφύλια διαμάχη σε εξέλιξη από τον Μάρτιο του 2011 στη Συρία. Ο πόλεμος έχει τις απαρχές του στην εξέγερση που ξέσπασε στη Συρία στο πλαίσιο της Αραβικής Άνοιξης. Το 2012 μέχρι και το 2015 η σύγκρουση κλιμακώθηκε γρήγορα σε ολοκληρωτικό εμφύλιο πόλεμο με κύρια σημεία αντιπαράθεσης τη μάχη της Μοσούλης και το Χαλέπι⁷⁸.

Ως απόρροια των παραπάνω εξελίξεων δημιουργούνται «στρατιές» εκτοπισμένων προσφύγων που ευρισκόμενοι στο κέντρο των ένοπλων συγκρούσεων αναζητούν τρόπο διαφυγής. Ήδη από το 2014 οι τάσεις έδειχναν σαφώς ότι οι ροές το 2015 θα ήταν σοβαρά αυξημένες. Τίποτε όμως δεν προμήνυε την πρωτοφανή ένταση με την οποία επρόκειτο να εκδηλωθούν. Η πρωτοφανής μαζικότητα με την οποία άρχισαν να εκδηλώνονται στο Αιγαίο από τα τουρκικά παράλια είχε την αιτία της, όπως και παλαιότερα στη περίπτωση του Ιράκ, στην κορύφωση της έντασης της σύρραξης στη Συρία και τη σχεδόν πλήρη κατάρρευση της οργάνωσης της καθημερινής κοινωνικής ζωής στο μεγαλύτερο μέρος της χώρας. Η διέλευση των λίγων μιλίων που χωρίζουν τα παράλια από τα νησιά του Αιγαίου είναι συγκριτικά κατά πολύ ασφαλέστερη από το να ρισκοκινδυνεύεις στις θάλασσες της Λιβύης. Επιπλέον, το σημείο αυτό εισόδου στην Ευρωπαϊκή Ένωση βρίσκεται σε φυσική γεωπολιτική συνέχεια με τη βασικότερη πλέον οδό μετακίνησης προς τον Βορρά μέσω των κεντρικών Βαλκανίων. Όλα αυτά καθιστούσαν τη διαδρομή μέσω Ελλάδας κατά πολύ προτιμότερη από κάθε άλλη για τις εκατομμύρια μεταναστών που βρίσκονταν και βρίσκονται σε κίνηση.

⁷⁷ Abulof, U., 2011. What Is the Arab Third Estate? [ONLINE] Available at https://www.huffpost.com/entry/what-is-the-arab-third-es_b_832628?guce_referrer=aHR0cHM6Ly9lbC53aWtpcGVkaWEub3JnLw&guce_referrer_sig=AQAAAGEcTvww1a4_Jd7bjBQ2rl6w_6JEqL16QSAxUImNpBbcH3CHIdJifU2zPy33eXz6QBdfON5WvSqvHFZpk0dq3zsALpG&gucounter=2

⁷⁸ Η συριακή κυβέρνηση ανέπτυξε τον στρατό για να καταστείλει την εξέγερση και αρκετές πόλεις πολιορκήθηκαν. Η σκληρή κυβερνητική καταστολή του Άσαντ μετέτρεψε τις τοπικές διαδηλώσεις και διαμαρτυρίες σε μαζική λαϊκή εξέγερση. Στα τέλη του 2011, πολίτες και λιποτάκτες του στρατού σχημάτισαν μάχιμες μονάδες, οι οποίες ξεκίνησαν ένοπλες επιθέσεις κατά του συριακού στρατού. Οι αντάρτες ενοποιήθηκαν κάτω από τη σημαία του Ελεύθερου Συριακού Στρατού και αργότερα ενώθηκαν και δημιούργησαν το Συριακό Εθνικό Συμβούλιο (SNC) και πολέμησαν με πιο οργανωμένο τρόπο. Οι Τζιχαντιστές κυριαρχούν περισσότερο στην Αντιπολίτευση και το καθεστώς Άσαντ ανακτά την στρατιωτική πρωτοβουλία.

Τα στοιχεία που δείχνουν τις μεταβολές των ροών ανά έτος είναι εντυπωσιακά :

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Αφίξεις	10.533	41.065	856.723	176.906	29.595	28.252	66.116
Αιτήσεις Ασύλου	4.814	9.431	13.187	51.053	58.637	66.963	77.287

Σχήμα 8: Μεταβολές ροών ανά έτος

(Πηγή: <https://data2.unhcr.org/en/situations/mediterranean?id=83>)

Το μέγεθος του φαινομένου είναι από μόνο του αξιοσημείωτο: Ο αριθμός των προσφύγων που έφτασαν στην Ελλάδα το 2015 ήταν 856.723. Πρόκειται για ένα προσφυγικό κύμα είκοσι φορές μεγαλύτερο από αυτό της περυσινής χρονιάς. Το νούμερο είναι εντυπωσιακό, ειδικά αν λάβουμε υπ' όψιν τον αριθμό των προσφύγων που έφτασαν σε ευρωπαϊκό έδαφος το 2015 από τη δεύτερη μεγαλύτερη πύλη εισόδου, την Ιταλία: **153.600**. Οι περισσότεροι από τους πρόσφυγες που έφτασαν στην Ελλάδα το 2015 προέρχονταν, όπως ήταν αναμενόμενο, από τη Συρία (το **57%**). 9 στους 10 πρόσφυγες προέρχονταν από μόνο τρεις χώρες.

3.7 Συνέπειες σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και ανταπόκριση της Ελλάδας

Η μαζική εμφάνιση των Συρίων ωστόσο είχε ουσιωδώς διαφορετικό αντίκτυπο στην ευρωπαϊκή γνώμη απ' ό,τι οι λοιπές “συνηθισμένες” πλέον ροές. Η διαρκής επικοινωνιακή προβολή του αιματηρότατου συριακού δράματος κινητοποίησε ισχυρά αισθήματα συμπάθειας και αλληλεγγύης. Επρόκειτο για μια ιστορική κατάρρευση του εξωτερικού ευρωπαϊκού συνόρου. Χάρη στη συγκίνηση της ευρωπαϊκής γνώμης, το γεγονός αυτό συνδέθηκε εξ αρχής με το ανθρωπιστικό επιχείρημα, εγκλωβίζοντας έτσι μέσα σε ένα πλαίσιο αρχών τα περιθώρια κινήσεων των ευρωπαϊκών ηγεσιών. Ευρωπαϊκά όργανα και εθνικές κυβερνήσεις βρέθηκαν επίσης αφηνδιασμένοι από την ραγδαία κλιμάκωση των ροών. Η κατάρρευση του εξωτερικού συνόρου⁷⁹, ακόμη και αν δεν αποτελεί υπαίτια παράβαση του Συμφώνου Schengen από κάποιο κράτος μέλος του, πάντως δικαιολογεί την ενεργοποίηση από τα υπόλοιπα κράτη την ενεργοποίηση των ρητρών που επιτρέπουν τη προσωρινή αναστολή της κοινής ευρωπαϊκής

⁷⁹ Kasparek, B. & Speer, M., 2015. ‘Of hope. Hungary and the long summer of migration’. Translated by E. Buck. Available at <https://bordermonitoring.eu/ungarn/2015/09/of-hope-en/>

ελευθερίας της κυκλοφορίας και της εγκατάστασης των προσώπων και την επαναφορά των συνοριακών ελέγχων στο εσωτερικό της Ένωσης μέχρι την αποκατάσταση της ομαλότητας.

Η αναγκαιότητα αναδιαμόρφωσης της Ευρωπαϊκής πολιτικής στο θέμα της μετανάστευσης ήταν πιο επίκαιρη από ποτέ. Η αλληλεγγύη μεταξύ των χωρών της Ευρώπης, στο πλαίσιο των κανονισμών Δουβλίνου 2 & 3, όφειλε να επικαιροποιηθεί και πολλοί έκαναν λόγο για την ανάγκη για ένα αναδιατυπωμένο Κανονισμό (Δουβλίνο 4) και μια πιο δίκαιη κατανομή των «βαρών» του μεταναστευτικού. Σημειωτέον ότι αυτή η συζήτηση συνεχίζεται μέχρι και τις μέρες μας, με την σημερινή παρουσία του Ευρωπαϊκού Συμφώνου για την Μετανάστευση και το Άσυλο⁸⁰. Η ίδια εικόνα συνεχίζεται ως και τον Μάρτιο του 2016. Από τον Μάρτιο του 2016 οι ροές αρχίζουν σταδιακά να μειώνονται σηματοδοτώντας μία δεύτερη φάση στο προσφυγικό στην Ελλάδα. Οι λόγοι κυρίως πολιτικοί. Το 2015 η Π.Γ.Δ.Μ. ανακοινώνει ότι μόνο Αφγανοί, Σύριοι και Ιρακινοί επιτρέπεται να περάσουν τα σύνορα. Το κλείσιμο των συνόρων στις 09 Μαρτίου του 2016 εγκλώβισε χιλιάδες ανθρώπους, με συνέπεια η Ελλάδα να υποχρεωθεί να δημιουργήσει τις κατάλληλες δομές για να προστατεύσει τους αιτούντες άσυλο ως την εξέταση του αιτήματός τους, είτε τους διαμένοντες μόνιμα⁸¹.

Όπως ανακοίνωσε ο Ντόναλντ Τούσκ, πρόεδρος του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου το κλείσιμο των συνόρων ήταν κοινή απόφαση των 28 της Ευρωπαϊκής Ένωσης⁸². Με αυτό τον τρόπο περνούν ένα σαφές μήνυμα στους πρόσφυγες να παραμείνουν στην Τουρκία και να μην εμπιστευτούν τους διακινητές. Καθίσταται σαφές στο σημείο αυτό η ανάγκη αναδιαμόρφωσης της πολιτικής της Ε.Ε προς την Τουρκία και η δημιουργία ενός θεσμικού πλαισίου για το μεταναστευτικό. Περαιτέρω αναγκάζεται η Τουρκία να δημιουργήσει τις απαραίτητες δομές για τη μόνιμη φιλοξενία προσφύγων που βρίσκονται στο έδαφος της. Στην Ελλάδα δίνεται χρόνος να διαχειριστεί την προσφυγική κρίση που βρίσκεται στο απόγειο της με την βοήθεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

⁸⁰ Νέο σύμφωνο για τη μετανάστευση και το άσυλο | Ευρωπαϊκή Επιτροπή (europa.eu): https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/promoting-our-european-way-life/new-pact-migration-and-asylum_el

⁸¹ Παπαδοπούλου, Δ., 2016. *Το προσφυγικό Φαινόμενο: Η Ελληνική και η Διεθνής Εμπειρία*. Διαθέσιμο σε <http://theatroedu.gr/Portals/0/main/images/stories/files/Programs/Ki%20an%20isoun%20esy/entypa%20syndesm oi/3i%20enotita.pdf?ver=2019-01-13-235642-567>

⁸² CNN, 2016. 'Προσφυγικό: Κοινή απόφαση το κλείσιμο των συνόρων λέει ο Τούσκ, CNN'. Διαθέσιμο σε < <https://www.cnn.gr/kosmos/story/24638/prosfygiko-koini-apofasi-to-kleisimo-ton-synoron-leei-o-toysk>>

Επιπλέον η συμφωνία ΕΕ – Τουρκίας στις 18 Μαρτίου 2016⁸³ μετέβαλε σε προγενέστερο στάδιο της μεταναστευτικές ροές μέσω της Δυτικής Βαλκανικής οδού και της Ανατολική Μεσογείου. Σύμφωνα με αυτή την συμφωνία όλοι οι παρανόμως εισερχόμενοι από την Τουρκία στην Ελλάδα από τις 20 Μαρτίου και εξής θα επιστρέφουν στην Τουρκία. Όσοι φθάνουν σε ελληνικά νησιά θα ταυτοποιούνται διεξοδικά και οι αιτήσεις ασύλου θα εξετάζονται από τις ελληνικές αρχές στο νησί, με βάση την Οδηγία για τις Διαδικασίες Ασύλου. Οι περιπτώσεις αιτήσεων αιτούντων άσυλο στην Ελλάδα που εισήλθαν από τα σύνορά της Τουρκίας εξετάζονται αρχικά ως προς το παραδεκτό τους. Η Τουρκία κρίθηκε ασφαλής τρίτη χώρα ή πρώτη χώρα ασύλου. Επιπλέον, η Τουρκία δεσμεύεται να λάβει οποιαδήποτε αναγκαία μέτρα για να αποτρέψει να ανοίξουν νέα μονοπάτια παράνομης μετανάστευσης από την Τουρκία προς την ΕΕ.

Όσον αφορά τώρα τη χώρα μας ο αιφνιδιασμός των ελληνικών αρχών ήταν πλήρης. Ωστόσο αποφασιστικότερος από την όποια κυβερνητική στάση ήταν το γεγονός ότι ο διοικητικός μηχανισμός της χώρας, ήταν εντελώς ανέτοιμος να αντιμετωπίσει τα νέα μεγέθη και ποιότητα των ροών. Ελάχιστα κέντρα κράτησης, μηδαμινά σε σχέση με τον αριθμό των ροών κέντρα υποδοχής και δομές φιλοξενίας αιτούντων άσυλο ή αναγνωρισμένων προσφύγων, υποτυπώδης διαλογή και σήμανση των νεοεισερχομένων, μια υπηρεσία ασύλου εγκλωβισμένη στη γραφειοκρατία της συγκρότησής της.

Αρκεί κανείς να συγκρίνει τα στοιχεία, για το μέχρι 2014, αριθμό και δυναμικότητα Δομών, ΚΕ.Π.Υ. και Κινητών μονάδων της Υ.Π.Υ. με τον αριθμό των ροών για να καταλάβει την αδυναμία ανταπόκρισης. Το Εθνικό Σχέδιο Δράσης του 2010 αν και αναδιατυπωμένο το 2013 ήταν μακριά από τα νέα δεδομένα. Η ανάγκη για συνολική εκ νέου προσέγγιση του προβλήματος ήταν καταφανής. Ο κρατικός μηχανισμός έπρεπε να αναμορφωθεί άμεσα και με κατεπείγουσες διαδικασίες, να ενισχυθούν όλες οι υπάρχουσες Δομές και Κέντρα με υποδομές, υλικά και προσωπικό και ταυτόχρονα να πολλαπλασιαστούν. Οι παροχές σε είδη και Υπηρεσίες ήταν ανεπαρκέστατες για το μεταβατικό αυτό μεσοδιάστημα. Η εθελοντική προσφορά των ιδιωτών όσο και της Κοινωνίας των Πολιτών έπαιξε καθοριστικό ρόλο για να καλυφθούν έστω και προσωρινά κάποια βασικά κενά. Τέλος ήταν απαραίτητο να χαραχθεί νέα στρατηγική σε Κεντρικό Κυβερνητικό Επίπεδο με άμεση εμπλοκή των περιφερειακών μονάδων.

⁸³ Δήλωση ΕΕ- Τουρκίας, 18 Μαρτίου 2016, <<https://www.consilium.europa.eu/el/press/pressreleases/2016/03/18/eu-turkey-statement/>>

3.8 Αναδιαμόρφωση Στρατηγικής, Σχεδιασμού και Οργάνωσης

Στην προσπάθεια του να ανταποκριθεί στις νέες διαμορφούμενες συνθήκες και στις απαιτήσεις ο κρατικός μηχανισμός αναγκάστηκε να προσαρμοστεί σε κεντρικό αλλά και περιφερειακό επίπεδο. Μια σειρά από νόμους, ψηφίσματα και ανασυγκροτήσεις στο χρονικό διάστημα από το 2015 έως και σήμερα αντικατοπτρίζουν αυτήν ακριβώς την προσπάθεια. Παράλληλα η ενεργή πλέον εμπλοκή φορέων κρατικών και μη που μέχρι πρότινος ήταν στο περιθώριο φανερώνει την ανάγκη για το γνωστό και τόσο επίκαιρο “all hands on deck”. Νέα κέντρα και δομές εξαπλώνονται σε όλη την επικράτεια καθώς η χώρα επιχειρεί να εναρμονιστεί με τις ευρωπαϊκές οδηγίες. Στη συνέχεια θα επιχειρήσουμε να σκιαγραφήσουμε την πορεία αυτή ακολουθώντας τη χρονική τους εξέλιξη.

3.8.1. Η δημιουργία νέων δομών και η εμπλοκή του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας (ΚΕ.Σ.Ο.Α.Π. / ΤΟ.Σ.ΚΕ.Α.Π)

Μετά από μια πολυετή παραμονή του στην ευθύνη του Υπουργείου Δημοσίας Τάξεως το μεταναστευτικό δείχνει να «αλλάζει χέρια» το 2015 και περνάει στο Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης με άμεσα υπεύθυνο τον αναπληρωτή Υπουργό. Στο πνεύμα αυτό με το ΦΕΚ 2602 της 2ας Δεκεμβρίου του 2015 αποφασίζεται η σύσταση των ΚΕ.Π.Υ. Λέσβου Κω και Λέρου τα οποία είναι έτοιμα προς λειτουργία με αντίστοιχες αρμοδιότητες στις Περιφέρειες Βορείου και Νοτίου Αιγαίου αντίστοιχα. Στην ίδια απόφαση συμπεριλαμβάνεται η πρόβλεψη της σύστασης δύο νέων ΚΕ.Π.Υ. σε Χίο και Σάμο, όπου λειτουργούσαν μέχρι τώρα Κινητές Μονάδες Υποδοχής.

Μία από τις κυριότερες όμως αποφάσεις που υπάρχουν στο ΦΕΚ.2602/2015 είναι η ενεργή πλέον συμμετοχή του Ελληνικού Στρατού ο οποίος αναλαμβάνει ενεργό ρόλο στη διαχείριση του προσφυγικού⁸⁴. Με βάση τα παραπάνω διαπιστώνουμε αφενός το επείγον της κατάστασης

⁸⁴ Σύμφωνα λοιπόν με τη σχετική απόφαση ο Ε.Σ. « το Υπουργείο Εθνικής Άμυνας διαθέτει μέσα, μηχανήματα και προσωπικό έως την ολοκλήρωσή τους, προβαίνει σε διαδικασίες προμηθειών ιδίως μηχανημάτων και εργαλείων που απαιτούνται για την εκπλήρωση της αποστολής του και συνεργάζεται για το σκοπό αυτό με τις υπηρεσίες του πρώην Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη και τις υπηρεσίες για τη Μεταναστευτική Πολιτική, που εποπτεύονται από τους αρμόδιους Αναπληρωτές Υπουργούς Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης. Η κοστολόγηση της συμμετοχής των Ενόπλων Δυνάμεων σε μέσα, μηχανήματα και προσωπικό γίνεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις κείμενες διατάξεις της νομοθεσίας και οι απαιτούμενες δαπάνες (ενδεικτικά και μόνο μετακίνησης προσωπικού, μεταστέγασης, προμήθειας αναλωσίμων, υλικών, καυσίμων, εργαλείων, κεφαλαιουχικού εξοπλισμού, παροχής υπηρεσιών από τρίτους) αποπληρώνονται

και αφετέρου την αναγκαιότητα χρησιμοποίησης της τεχνογνωσίας και της υποδομής των Ενόπλων Δυνάμεων όχι μόνο ως φορέα υλοποίησης αλλά και ως διαχειριστικού φορέα των οικονομικών του ζητήματος. Η απόφαση αυτή θα αποτελέσει προάγγελο μετέπειτα εξελίξεων που θα δούμε παρακάτω.

Στις 8 Ιανουαρίου 2016 εκδίδεται το υπ' αριθμό ΦΕΚ 10/Β'/2016 με κύριο θέμα την προαναγγελθείσα σύσταση των ΚΕ.Π.Υ. Χίου και Σάμου και η έναρξη ουσιαστικά της λειτουργίας του υποκαθιστώντας τις Κ.Μ. που δρούσαν στις νήσους και με τομέα αρμοδιότητας την περιφέρεια Β. Αιγαίου.

Η σημαντικότερη ωστόσο εξέλιξη έρχεται με το ΦΕΚ 630/Β'/9-3-2016 και της συγκρότησης των ΚΕ.Σ.Ο.Δ.Π. / ΤΟ.Σ.ΚΕ.Δ.Π. το Κεντρικό Συντονιστικό Όργανο Διαχείρισης Προσφυγικής Κρίσης (ΚΕ.Σ.Ο.Δ.Π.) υπάγεται απευθείας στον Αρχηγό Γενικού Επιτελείου Εθνικής Άμυνας (ΓΕΕΘΑ) και λειτουργεί εντός των εγκαταστάσεων του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας (ΥΠΕΘΑ). Αποστολή του ΚΕ.Σ.Ο.Δ.Π. είναι η διεύθυνση και ο συντονισμός, σε συνεργασία με την Υπηρεσία Ασύλου και την Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής, των δράσεων για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των θεμάτων, που προκύπτουν από τις προσφυγικές και μεταναστευτικές ροές στη Χώρα, αποκλειστικά σε ό,τι αφορά στη μεταφορά, διαμονή, σίτιση και υγειονομική περίθαλψη των προσφύγων και μεταναστών. είναι αρμόδιο για: «1) Τον συντονισμό και την παροχή σχετικών διαταγών και κατευθύνσεων στα Τοπικά Συντονιστικά Κέντρα Διαχείρισης Προσφυγικής Κρίσης (ΤΟ.Σ.ΚΕ.Δ.Π.), όσον αφορά στην εύρυθμη λειτουργία των Κέντρων Πρώτης Υποδοχής (ΚΕ.Π.Υ.), των Κέντρων Υποδοχής και Ταυτοποίησης (Κ.Υ.Τ.) και των Ανοικτών Δομών Προσωρινής Υποδοχής και Φιλοξενίας προσφύγων και μεταναστών. 2) Την εξέταση και κατ' αρμοδιότητα προώθηση αιτημάτων, που υποβάλλονται από τους εμπλεκόμενους φορείς και αφορούν στη μεταφορά, διαμονή, σίτιση και υγειονομική περίθαλψη των προσφύγων και μεταναστών.»

Όσον αφορά τα ΤΟ.Σ.ΚΕ.ΔΠ. είναι εξ' ορισμού περισσότερο τοπικού χαρακτήρα και έχουν ως σκοπό να διευθύνουν και συντονίζουν, σε συνεργασία με την Υπηρεσία Ασύλου και την Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής, τις κατά τόπους λοιπές δημόσιες υπηρεσίες και αρχές, κοινωνικούς φορείς και ΜΚΟ, που επικουρούν τη λειτουργία των τοπικών ΚΕ.Π.Υ., Κ.Υ.Τ.

από τις αρμόδιες αρχές διαχείρισης πιστώσεων του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων, σύμφωνα με τον εγκεκριμένο προϋπολογισμό του έργου και τις σχετικές προβλέψεις της κείμενης νομοθεσίας (διαδικασίες πληρωμών, απαραίτητα δικαιολογητικά, προκαταβολές κ.α.).» Η τελική διοικητική παραλαβή του έργου θα γίνει από την Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής.

και Ανοικτών Δομών Προσωρινής Υποδοχής και Φιλοξενίας προσφύγων και μεταναστών, αποκλειστικά σε ό,τι αφορά στη μεταφορά, διαμονή, σίτιση και υγειονομική περίθαλψη των προσφύγων και μεταναστών. Των ΤΟ.Σ.ΚΕ.Δ.Π. προΐστανται ανώτεροι αξιωματικοί, οι οποίοι υπηρετούν στις Μονάδες – Υπηρεσίες των Ενόπλων Δυνάμεων, που εδρεύουν στις περιοχές, όπου λειτουργούν τα ως άνω Κέντρα, ως Επικεφαλής Συντονιστές, με Βοηθούς Συντονιστή αξιωματικούς της ΕΛΑΣ. Αυτό ήταν και το καθεστώς των περισσοτέρων Δομών Φιλοξενίας (μη θεσμοθετημένες Δομές που να υπάγονται οργανικά στην Υπηρεσία Υποδοχής) στην ενδοχώρα. Αυτή η σύνθεση δημιούργησε εκ των πραγμάτων σε κάποιες περιπτώσεις σύγχυση και δυσλειτουργίες.

Άλλα ενδιαφέροντα στοιχεία που προκύπτουν από την παραπάνω απόφαση είναι κάποια οικονομικά στοιχεία και ενδεικτικά των προβλέψεων για το μέλλον του μεταναστευτικού. Γίνεται λόγος για φιλοξενία 20.000 ατόμων στα Κέντρα και Δομές της αρμοδιότητας τους με ποσά της τάξεως των 80.000.000 ευρώ σαν λειτουργικά έξοδα τους, 20.000.0000 για δαπάνες κατασκευής, διαμόρφωσης και υποδομών, 45.000.000 ευρώ για δαπάνες σίτισης κ.ο.κ. Αναφέρεται μάλιστα ότι *«Οι εμπλεκόμενοι φορείς χρηματοδότησης των παραπάνω δαπανών και ειδικότερα οι φορείς διαχείρισης ευρωπαϊκών κονδυλίων θα διερευνούν, κατά προτεραιότητα, τη δυνατότητα ένταξης και χρηματοδότησης τους από σχετικά χρηματοδοτικά εργαλεία της ΕΕ, παρέχοντας τις ανάλογες κατευθυντήριες οδηγίες ένταξης και επιλεξιμότητας των οικείων δαπανών»*.

3.8.2 Ίδρυση ΥΠ.Υ.Τ.

Ενδεικτικό της αλλαγής αυτής πλευσης στο μεταναστευτικό υπήρξαν δύο κομβικές αποφάσεις που σηματοδοτούν τόσο τη χάραξη μιας νέας στρατηγικής στα πλαίσια της συνολικής ευρωπαϊκής αντιμετώπισης μετά το αρχικό σοκ του 2015 αλλά και της δέουσας πλέον σοβαρότητας που όφειλε να επιδείξει η χώρα μας. Αρχικά με το ΦΕΚ 1410/19-5-2016 αποφασίζεται ταυτόχρονα η κατάργηση της Υπηρεσίας Πρώτης Υποδοχής και η έναρξη λειτουργίας της σημερινής Υπηρεσίας Υποδοχής και Ταυτοποίησης. Ενώ φαινομενικά πρόκειται για μια αλλαγή ονόματος, αφού όλες οι αρμοδιότητες μεταβιβάζονται αυτούσιες στη νέα Υπηρεσία (κονδύλια, προσωπικό, τομείς ευθύνης κτλ) στην ουσία πρόκειται για μια γραμμή που υιοθετείται με κύρια γνωρίσματα την ουσιαστική μετατροπή των Κέντρων Πρώτης Υποδοχής (ΚΕ.Π.Υ.) σε Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης (Κ.Υ.Τ.), με τη λογική των

hotspots. Μία απόφαση που συνδέεται άρρηκτα με τόσο με τη γεωμετρικής προόδου αύξηση του ρυθμού των αφίξεων στα νησιά όσο και με το κατά πολύ μεγαλύτερο διάστημα παραμονής των αιτούντων Άσυλο σε αυτά.

Εξίσου ιδιαίτερης βαρύνουσας σημασίας υπήρξε η σύσταση, για πρώτη φορά, Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής με το Προεδρικό Διάταγμα Π.Δ. 123/2016 που δημοσιεύτηκε στην εφημερίδα της κυβερνήσεως στις 4 Νοεμβρίου του 2016.⁸⁵ Εκτός του συμβολικού χαρακτήρα της παραπάνω απόφασης καταδεικνύεται η σπουδαιότητα συγκέντρωσης των αρμοδιοτήτων υπό μία ενιαία στέγη αυτοτελούς χαρακτήρα. Η σύσταση αυτή σχετίζεται και με τη δημοσίευση του Ν.4375/2016.

3.8.3. Σύγχρονες Εξελίξεις και Αναδιάρθρωση

Μετά από σχεδόν δύο και μισό χρόνο ύπαρξης το Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής καταργείται προσωρινά στις 08 Ιουλίου με το Π.Δ.81/2019 και συγχωνεύεται με το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη στο οποίο περνάνε το σύνολο των υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων του. Το Υπουργείο ανασυσταίνεται σχεδόν έξι μήνες μετά στις 15 Ιανουαρίου του 2020 με το Π.Δ.4/2020 με την ονομασία Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου.⁸⁶

⁸⁵ Στο νέο Υπουργείο μεταφέρεται το σύνολο των Υπηρεσιών που σχετίζονται με το μεταναστευτικό (Άσυλο, Αρχή Προσφυγών, Υπηρεσία Υποδοχής) και δημιουργούνται δύο γενικές γραμματείες, η Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής και η Γενική Γραμματεία Υποδοχής, το σύνολο των οποίων μεταφέρονται από το Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης

⁸⁶ Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου (migration.gov.gr) : Με τη σημερινή του μορφή έχει δύο γενικές γραμματείες (Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής και Γενική Γραμματεία Αιτούντων Άσυλο) και δύο ειδικές (Ειδική Γραμματεία Προστασίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων και Ειδική Γραμματεία Συντονισμού Εμπλεκόμενων Φορέων).

3.9 Διαχείριση Εφοδιασμών και Παροχών στο Προσφυγικό

Οι συνδυαστικές συνιστώσες που αποτελούν τη βάση του εγχειρήματος εξυπηρέτησης των αναγκών των μεικτών μεταναστευτικών ροών είναι –αν μη τι άλλο – μια πολύπλοκη διαδικασία που περιλαμβάνει ένα δίκτυο φορέων, παραγόντων και συνθηκών, οι οποίες αλληλεπιδρούν μεταξύ τους. Στην ανάλυση των παραπάνω δεδομένων θα έπρεπε κάποιος να συμπεριλάβει όλους τους πιθανούς τομείς παροχών, σε όλες τις πιθανές συνθήκες και χρονικές περιόδους καθώς και όλους τους εμπλεκόμενους φορείς. Ταυτόχρονα μια σε βάθος χρόνου αποτίμηση των αποτελεσμάτων της ικανότητας του μηχανισμού να ανταπεξέλθει στις μεταβαλλόμενες ανάγκες καθώς και μία μελέτη – πρόβλεψη πιθανών σεναρίων που να ανταποκρίνονται σε μια ρεαλιστική δεδομένη βάση.

3.9.1 Υλικές Παροχές

3.9.1.1 Σίτιση

Όπως και τα περισσότερα θέματα που αφορούν τη διαχείριση της τροφοδοσίας – παροχής αγαθών βρέθηκε όλα αυτά τα χρόνια στο επίκεντρο των εξελίξεων, συχνά μάλιστα όχι για καλό λόγο. Στις αρχές της κρίσης και πριν το όλο θέμα ξεφύγει από τον οργανωμένο έλεγχο της πολιτείας, οι Δομές και τα Κέντρα είχαν πολύ ποιοτικές προδιαγραφές στο θέμα της σίτισης. Βέβαια, την περίοδο εκείνη μιλούσαμε για κέντρα 200 – 500 ατόμων, στο μέγιστο, με διάστημα παραμονής σε αυτά (Πρώτη Υποδοχή – ΚΕ.Π.Υ.) από δεκαπέντε ως το πολύ εικοσιπέντε ημέρες. Στα πρώτα αυτά βήματα υπήρχε πρόβλεψη για προετοιμασία φαγητού μέσα στους οικίσκους διαμονής (με τα απαραίτητα ηλεκτρικά είδη κουζίνας και χώρο για τραπεζαρία).

Στις απαρχές των μαζικών ροών, από το 2015, που έγινε φανερό ότι δεν θα μπορούσαν να καλυφθούν με τα υπάρχοντα μέτρα, η ιδιωτική πρωτοβουλία υπήρξε σημαντική. Από τους χώρους πρώτης συγκέντρωσης των νεοαφιχθέντων, μετά την περισυλλογή τους από τη θάλασσα, η αυθόρμητη σχεδόν κίνηση αλληλεγγύης των κατοίκων, υπήρξε συγκινητική: Στα λιμάνια κατέβαιναν μαζικά πολίτες για να προσφέρουν από το υστέρημα τους, πολλές φορές, φαγητό και νερό και όχι μόνο στους νεοαφιχθέντες. Μιλάμε για περιοχές της χώρας ιδιαίτερα ευαίσθητες στο θέμα της προσφυγιάς, από το μικρασιατικό και μετά, συνεπώς το παραπάνω φαινόμενο δεν θα μπορούσε να είναι τίποτα άλλο παρά μια γνήσια μορφής συμπαράστασης στους δοκιμαζόμενους συνανθρώπους μας.

Την ίδια στιγμή, από την Κοινωνία των Πολιτών, άρχισαν να εμφανίζονται και πιο οργανωμένες κινήσεις για τη σίτιση. Μ.Κ.Ο., ελληνικές αλλά και ξένες στην πλειοψηφία τους άρχισαν να δραστηριοποιούνται σε όλα τα υποστηρικτικά κομμάτια ανθρωπιστικού χαρακτήρα. Στήθηκαν οι πρώτες κουζίνες «αλληλέγγυων», που αναλάμβαναν με ίδια έξοδα (για τη χρηματοδότηση του όλου μεταναστευτικού, Κρατική και μη) την προμήθεια και προετοιμασία γευμάτων, τριών ανά ημέρα στους πρόσφυγες.

Ένα από τα μεγαλύτερα κομμάτια για τα οποία υπήρξε υπεύθυνος ο στρατός μέσω των ΚΕ.Σ.Δ.Ο.Π / ΤΟ.Σ.ΚΕ.Δ.Π είναι αυτό της σίτισης. Με βάση τα προβλεπόμενα ήταν υπεύθυνος για την προκήρυξη διαγωνισμών σε ιδιωτικές εταιρίες σίτισης (catering) και την ανάθεση σε αυτές την ημερήσια παραγωγή γευμάτων προς διάθεση στα Κέντρα και τις Δομές, την οποία και επέπτευε (παραλαβή, διανομή, παράθεση γευμάτων κτλ). Τα γεύματα αυτά θα διανέμονταν με ευθύνη και προσωπικό της εκάστοτε εταιρείας με συνολικό αριθμό τριών ανά ημέρα (πρωινό, μεσημεριανό βραδινό). Το κόστος τους θα ανέρχονταν σε 5 ευρώ ημερησίως ανά άτομο και παρά τις αρχικές προβλέψεις για συνολικές δαπάνες 50.000.000 ευρώ, αυτό με την πάροδο του χρόνου υπερτετραπλασιάστηκε.⁸⁷

Η διοικητική διαδικασία προέβλεπε την ημερήσια υποβολή αιτήματος από τον Διοικητή του Κέντρου / Δομής προς τον υπεύθυνο του ΤΟ.Σ.ΚΕ.Δ.Π. για την πρόβλεψη διάθεσης μερίδων φαγητού για την επόμενη ημέρα, βάσει των διαμενόντων, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται πιθανές νέες αφίξεις, και αυτό στη συνέχεια κατέληγε στην εταιρεία catering για την εκτέλεση του. Η παροχή αυτή όφειλε να σεβαστεί τις ιδιαίτερες διατροφικές συνήθειες των ωφελούμενων, ανάλογα με το θρησκευτικό – πολιτιστικό background. Επίσης υπήρχε πρόβλεψη για την κάλυψη των ιδιαίτερων διατροφικών αναγκών ευαίσθητων και ευάλωτων ομάδων (σακχαροδιαβητικοί, γυναίκες σε κύηση, βρέφη, νήπια κ.α.) όπως και για κάθε άλλη παροχή.

Ωστόσο το θέμα του φαγητού έγινε πολύ σύντομα πεδίο έντονων αντιπαραθέσεων. Αρχικά οι ίδιοι οι ωφελούμενοι διαμαρτύρονταν με έντονο τρόπο για την ποιότητα και τη διατροφική αξία των παρατιθέμενων γευμάτων. Οι διαμαρτυρίες αυτές πήραν συχνά τη μορφή εξεγέρσεων με αφορμή το φαγητό και ουσιαστικά το σύνολο των συνθηκών διαβίωσης. Στο πολιτικό πεδίο

⁸⁷ Γεωργιοπούλου, Τ. 2019. 'Εκτίναξη των αναγκών κονδυλίων για σίτιση – στέγαση μεταναστών', Καθημερινή. Διαθέσιμο σε < <https://www.kathimerini.gr/1056220/article/epikairothta/ellada/ektina3h-twn-anagkaiwn-kondyliwn-gia-sitish---stegash-metanastwn/>>

το θέμα οδήγησε σε σκληρές αντιπαραθέσεις , από τη στιγμή μάλιστα, που έγινε γνωστό διεθνώς, μέσα από καταγγελίες και προσφυγές σε ευρωπαϊκά δικαστήρια. Κατηγορίες για διασπάθιση ευρωπαϊκών κονδυλίων, απευθείας αναθέσεις με διαδικασία κατεπείγοντος σε «ημετέρων συμφερόντων» εταιρίες και πληθώρα άλλων. Παραθέτουμε ενδεικτικά μερικά αποσπάσματα από διαφορετικές χρονολογίες : 1) “Επανέρχεται η Νέα Δημοκρατία στο ζήτημα της διαχείρισης των προσφυγικών κονδυλίων με ερώτηση του τομεάρχη Μεταναστευτικής Μιλτιάδη Βαρβιτσιώτη, σχετικά με τις συμβάσεις για τη σίτιση προσφύγων που έχει συνάψει τα τελευταία τρία χρόνια το υπουργείο Άμυνας.«Μετά τις αποκαλύψεις που έγιναν από διαδοχικά δημοσιεύματα, και παρά τον έλεγχο που διεξάγει ο ευρωπαϊκός μηχανισμός καταπολέμησης της απάτης (OLAF) για τις αδιαφανείς διαδικασίες που ακολουθούνται στο ζήτημα της σίτισης προσφύγων και παράνομων μεταναστών που διαμένουν στη χώρα μας, η κυβέρνηση συνεχίζει ακόμα και τώρα να ακολουθεί την ίδια πρακτική: Των διαβλητών διαγωνισμών, με κατεπείγουσες διαδικασίες», αναφέρει χαρακτηριστικά ο κ. Βαρβιτσιώτης. Ο τομεάρχης Μεταναστευτικής Πολιτικής ζητάει απάντηση αναφορικά με τον αριθμό των συμβάσεων για τη σίτιση μεταναστών που έχει συνάψει το υπουργείο Άμυνας καθώς το συνολικό πόσο που έχει διατεθεί από τον προϋπολογισμό του υπουργείου και πόσα από αυτά έχουν καλυφθεί από την έκτακτη ευρωπαϊκή χρηματοδότηση προς την Ελλάδα⁸⁸.” 2) Επίσης : “Χιλιάδες απευθείας συμβάσεις, εκατομμύρια ευρώ σε λίγους, πολλά (νέα) ερωτήματα. «Γκρίζα σημεία» στη διαχείριση των χρημάτων για το προσφυγικό/μεταναστευτικό κρύβουν οι απαντήσεις των αρμόδιων υπουργείων που φτάνουν στη Βουλή μετά τη σχετική ερώτηση των βουλευτών του Ποταμιού⁸⁹.” 3) Αλλά και πιο πρόσφατα : “Έλεγχο νομιμότητας ζητούν σήμερα στελέχη της Αριστεράς από τον εισαγγελέα Μυτιλήνης - Κονδύλι 3 εκατ. ευρώ τον μήνα, με απευθείας ανάθεση, σε εταιρεία κέτερινγκ για να προσφέρει κακής ποιότητας και μικρής ποσότητας φαγητό⁹⁰”

⁸⁸ Παναγιωτίδου, Ο., 2018. ‘Νέα ερώτηση Βαρβιτσιώτη για τη διαχείριση των προσφυγικών κονδυλίων’, CNN. Διαθέσιμο σε <<https://www.cnn.gr/politiki/story/151348/nea-erotisi-varvitsiotti-gia-ti-diaxeirisi-ton-prosfygikon-kondylion>>

⁸⁹ Το Βήμα, 2018. ‘Ποτάμι: «Γκρίζα σημεία» στη διαχείριση των χρημάτων για το προσφυγικό’, Το Βήμα. Διαθέσιμο σε <<https://www.tovima.gr/2018/10/25/politics/potami-gkriza-simeia-sti-diaxeirisi-ton-xrimaton-gia-to-prosfygiko/>>

⁹⁰ Πηγάλλης, Γ., 2020. ‘Ερωτήματα για το κόστος και την ποιότητα φαγητού των προσφύγων στη Μόρια’, Αυγή. Διαθέσιμο σε <https://www.avgi.gr/koinonia/337902_erotimata-gia-kostos-kai-tin-poiotita-fagitoy-ton-prosfygon-sti-moria>

Γενικά στα περισσότερα δημοσιεύματα γίνεται λόγος για «χορό εκατομμυρίων», για «ιδιότυπα καρτέλ» και πολλές άλλες εκτοξεύσεις αλληλοκατηγοριών, που εμφανώς συνεχίζονται μέχρι και σήμερα. Το θέμα μάλιστα έχει πάρει ευρωπαϊκές διαστάσεις με αποτέλεσμα την παρέμβαση της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών και αντίστοιχες αποφάσεις⁹¹.

3.9.1.2. Στέγαση

Ίσως το κυριότερο πρόβλημα – πρόκληση στο σύνολο του μεταναστευτικού ζητήματος. Οι αρχικές προβλέψεις της αρμόδιας Υ.Π.Υ για δημιουργία Κέντρων / Δομών 200- 300 ατόμων έπεφταν, κατά πολύ έξω από την πραγματικότητα. Παρόλο που τα νέα Κ.Υ.Τ. πενταπλασίασαν τη δυναμικότητα τους το 2015 ήταν αρκετό για να αποδείξει ότι σε περιόδους κρίσεων οποιαδήποτε πρόνοια είναι σχετική.

Εκτός από τις πρώτες Ανοικτές Δομές Φιλοξενίας που έχουμε ήδη αναφέρει στην αρχική σύσταση της Υ.Π.Υ. ξεκινάνε και οι πρώτες δομές φιλοξενίας με στόχευση τη φιλοξενία ευάλωτων ομάδων.⁹² Την περίοδο των ανεξέλεγκτων ροών 2015- αρχές 2016 οι πρόσφυγες συσσωρεύονταν κατά χιλιάδες σε σημεία περισυλλογής με τη στέγαση τους να είναι, στην καλύτερη περίπτωση, πρόχειρη και κατά περίπτωση (σκηνές , αυτοσχέδια καταλύματα κτλ). Τα περισσότερα Κ.Υ.Τ. βρίσκονται ακόμα στη φάση δημιουργίας και σύστασης χωρίς να είναι πλήρως λειτουργικά. Με πρωτοβουλία των Δήμων και Περιφερειών στήνονται πρόχειροι καταυλισμοί, σε σημεία εύκολα προσεγγίσιμα από τους λιμένες παραλαβής. Τα ανοικτά αυτά camp «τρέχουν» σε χώρους που ανήκουν στους δήμους υπό την εποπτεία τους και τη σχετική οικονομική ενίσχυση της Κεντρικής εξουσίας. Φυσικά εκτός από ελάχιστους υπαλλήλους που προσλαμβάνονται επί τούτου οι Δήμοι απέχουν από την καθημερινή διαχείριση του καταυλισμού, με τις Μ.Κ.Ο. (που πολλαπλασιάζονται σε αριθμό και ποικιλότητα) να αναλαμβάνουν το σύνολο των υπηρεσιών και παροχών εντός αυτών.

Η περίοδος αυτή κρατάει για μεγάλο χρονικό διάστημα και τουλάχιστον για ένα χρόνο με μεσοδιάστημα αλληλοεπικάλυψης την περίοδο του 2016 που λειτουργούν παράλληλα με τα νέα

⁹¹ Βλ. Υπ' αριθμ. 1307/2019 Απόφαση από Αρχή Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (8^ο κλιμάκιο). Διαθέσιμο σε <http://www.aepp-procurement.gr/images/Apofaseis_AEPP/Apofasi-1307-2019.pdf>

⁹² Π.Δ. 266/1999 στο Λαύριο Κέντρο προσωρινής διαμονής αιτούντων άσυλο αλλοδαπών που υπάγεται διοικητικά και λειτουργεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας. Οι αιτούντες Άσυλο οδηγούνταν σε αυτό με την ακόλουθη προτεραιότητα : πρώτα οι αιτούντες άσυλο με κανονική διαδικασία, ύστερα κατά προτεραιότητα οι ηλικιωμένοι που στερούνται οικογένεια, οι πολυμελείς οικογένειες και οι οικογένειες με ανήλικα παιδιά. Για τους αιτούντες άσυλο που παρουσιάζουν ψυχολογικά προβλήματα είτε είναι κάτω των 15 ετών (ασυνόδευτοι) είτε είναι υπερήλικες ή άτομα με ειδικές ανάγκες το Διάταγμα ορίζει τη δυνατότητα φιλοξενίας από κρατικά ιδρύματα.

K.Y.T. , τα οποία, δειλά – δειλά, αρχίζουν να λειτουργούν. Τα νέα K.Y.T. διαμορφώθηκαν με τη λογική των “hotspots” . Χρήσιμο στο σημείο αυτό θα ήταν να διευκρινίσουμε την έννοια των Hotspots. Ένα από τα κύρια επιχειρησιακά μέτρα που προτείνονται στο πρόγραμμα δράσης⁹³ είναι η εφαρμογή μιας νέας προσέγγισης βασισμένης σε «hotspots» (στο έγγραφο αυτό «κομβικά σημεία») για τη διαχείριση της μεγάλης εισροής μεταναστών. Ως «κομβικό σημείο» (hotspot) νοείται μια περιοχή στα εξωτερικά σύνορα της ΕΕ, η οποία υφίσταται δυσανάλογη μεταναστευτική πίεση. Οι περισσότεροι μετανάστες εισέρχονται στην Ένωση σε αυτά τα «κομβικά σημεία» και, σύμφωνα με την Επιτροπή, σε αυτά ακριβώς τα σημεία η ΕΕ πρέπει να παρέχει επιχειρησιακή στήριξη προκειμένου να διασφαλίζονται η καταγραφή των μεταναστών και η παραπομπή τους, κατά περίπτωση, στις κατάλληλες επακόλουθες εθνικές διαδικασίες⁹⁴.

Τα νέα Κέντρα έχουν δημιουργηθεί με συγκεκριμένες προδιαγραφές. (Νόμοι, κανονισμοί λειτουργίας⁹⁵). Ωστόσο η από την αρχή χρήση τους έδειξε μερικά πολύ βασικά πράγματα : 1) Τα K.Y.T. παρόλη την αύξηση της δυναμικότητας τους δεν θα μπορούσαν να ανταπεξέλθουν στο ρυθμό των αφίξεων. 2) Οι προδιαγραφές κατασκευής τους είτε σε εγκαταστάσεις μαζικής χρήσης είτε σε εξατομικευμένα καταλύματα – οικίσκους προοριζόταν για αριθμό ατόμων που εκ των πραγμάτων έπρεπε να πολλαπλασιαστεί για να καλύψει τις ανάγκες και ταυτόχρονα να υπάρχει δυνατότητα συντήρησης καθαρισμού και αποκατάστασης λόγω φθορών, κακής χρήσης και καταστροφών από βίαια περιστατικά. 3) Οι χώροι διαμονής δεν ενδεικνύονταν για χρήση από ευάλωτες και ευπαθείς ομάδες ενώ παράλληλα δεν υπήρχαν οι κατάλληλα διαμορφωμένοι χώροι για την απομόνωση - αποθεραπεία ατόμων με μεταδιδόμενα νοσήματα για την προφύλαξη του Γενικού Πληθυσμού.

⁹³ https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR17_6/SR_MIGRATION_HOTSPOTS_EL.pdf

⁹⁴ Η προσέγγιση των «κομβικών σημείων» περιγράφεται ως εξής: «... η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO), ο Frontex και η Ευρωπόλ θα συνεργάζονται επιτόπου με τα κράτη μέλη που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή για την ταχεία ταυτοποίηση, καταχώριση και λήψη των δακτυλικών αποτυπωμάτων των εισερχόμενων μεταναστών. Οι εργασίες των οργανισμών αυτών θα είναι συμπληρωματικές μεταξύ τους. Όσοι υποβάλλουν αίτηση ασύλου θα κατευθύνονται αμέσως προς τη διαδικασία χορήγησης ασύλου, όπου οι ομάδες υποστήριξης της EASO θα συμβάλλουν στην ταχύτερη δυνατή διεκπεραίωση των υποθέσεων ασύλου. Για τα άτομα που δεν έχουν ανάγκη προστασίας, ο Frontex θα βοηθήσει τα κράτη μέλη συντονίζοντας την επιστροφή των παράτυπων μεταναστών. Η Ευρωπόλ και η Eurojust θα επικουρούν το κράτος μέλος υποδοχής με έρευνες για την εξάρθρωση των δικτύων λαθραίας διακίνησης και εμπορίας ανθρώπων».

⁹⁵ Κανονισμός Λειτουργίας Κέντρων Υποδοχής και Ταυτοποίησης ΦΕΚ 2219/10-6-2019, Κανονισμός Λειτουργίας Ανοιχτών Δομών Φιλοξενίας ΦΕΚ 5272/Β/30-11-2020

Αποτέλεσμα των παραπάνω ήταν η εξαρχής συνειδητοποίηση για την παράλληλη χρήση εναλλακτικών προγραμμάτων στέγασης. Τα Κ.Υ.Τ. γιγαντώθηκαν σε μέγεθος και κάλυψαν πολύ μεγαλύτερες εκτάσεις από τα ΦΕΚ σύστασης τους. Φυσικά αυτό δεν έγινε οργανωμένα και επίσημα αλλά με το αυθόρμητο στήσιμο σκηνών και αυτοσχέδιων καταλυμάτων από ωφελούμενους, περιμετρικά των αρχικών ορίων αρμοδιότητας. Το στήσιμο των «συμπληρωματικών» αυτών χώρων πυροδότησε έντονες αντιδράσεις και πλήθος αντεγκλήσεων. Την ίδια στιγμή σεβαστός αριθμός Π.τ.Χ. αναζητά στέγαση σε ιδιωτικά καταλύματα. Αναπτύσσεται ιδιωτική πρωτοβουλία από την Κοινωνία των Πολιτών και Μ.Κ.Ο. που φυσικά είναι βραχυπρόθεσμη και αδυνατεί να καλύψει το σύνολο των αναγκών.

Οι αιτούντες άσυλο μεταφέρονται από το σύστημα υποδοχής σε αυτό της Φιλοξενίας σε Ανοιχτές Δομές για μια σειρά από λόγους, μεταξύ των οποίων άρση γεωγραφικού περιορισμού, για ιατρικούς λόγους ή και πρόσφατα για αποφυγή διασποράς του ιού COVID-19. Λειτουργούν 32 Δομές Φιλοξενίας οι οποίες παρέχουν προσωρινή διαμονή σε πολίτες τρίτων χωρών ή ανιθαγενείς οι οποίοι έχουν υποβάλει αίτημα διεθνούς προστασίας στο έδαφος της Ελληνικής Επικράτειας⁹⁶.

Ταυτόχρονα με τη συνειδητοποίηση των ελλείψεων και των αναγκών στο σύστημα φιλοξενίας των αιτούντων που ανήκουν ευάλωτες και ευπαθείς ομάδες έρχονται κάποια προγράμματα από Διεθνείς Οργανισμούς για να πλαισιώσουν και να συνδράμουν το κρατικό έργο. Ενδεικτικά το πρόγραμμα «ΕΣΤΙΑ», που ξεκίνησε το 2011, με φορέα υλοποίησης την Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους πρόσφυγες και περιλάμβανε τη στέγαση σε διαμερίσματα κυρίως ευάλωτων ομάδων και με τη χρήση προπληρωμένων καρτών⁹⁷. Παράλληλα, ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης (Ι.Ο.Μ.) αναλαμβάνει την υλοποίηση του προγράμματος “FILOXENIA” παρέχοντας επείγοντως αξιοπρεπή στέγαση καθώς και βασικές υπηρεσίες βοήθειας και προστασίας σε εγκαταστάσεις φιλοξενίας στην ηπειρωτική χώρα, ως μέρος του συνολικού σχεδίου έκτακτης ανάγκης της Κυβέρνησης για την αποσυμφόρηση των εγκαταστάσεων υποδοχής στα νησιά.⁹⁸

⁹⁶ <https://migration.gov.gr/ris/perifereiakes-monades/domes/>

⁹⁷ Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, 2020. ‘Συνεχίζεται το 2021 το πρόγραμμα ΕΣΤΙΑ, με πλήρη Ευρωπαϊκή Χρηματοδότηση’ [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε <<https://migration.gov.gr/synechizetai-to-2021-to-programma-estia-me-pliri-eyropaiki-chrimatodotisi/>>

⁹⁸ <https://greece.iom.int/el/filoxenia-temporary-shelter-and-protection-most-vulnerable-migrants-greece>

Στο ευαίσθητο κομμάτι των ασυνόδευτων ανηλίκων ακολουθείται μια εντελώς διαφορετική διαδρομή. Από τη στιγμή της ταυτοποίησης τους και αμέσως μετά την καταγραφή και της απόδοσης του χαρακτηρισμού ως «ασυνόδευτο ανήλικο» από το αρμόδιο ψυχοκοινωνικό κλιμάκιο Ε.Ο.ΔΥ. αποστέλλεται προς το Ε.Κ.Κ.Α. ενημερωτικό σημείωμα για την παραπομπή του προς εξεύρεση κατάλληλης Μεταβατικής Δομής Φιλοξενίας. Κατόπιν διενεργούνται οι απαραίτητες διαδικασίες (ιατρικές εξετάσεις, εισαγγελικές διατάξεις) και το παιδί μεταφέρεται με συνοδεία στο νέο τόπο διαμονής του.

3.9.1.3 Παροχή μη Εδώδιμων Ειδών (NFI's)

Θα πρέπει να προσδιορίσουμε την έννοια του «μη εδώδιμου υλικού» ή όπως είναι ευρύτερα γνωστό NFI's (non food items). Πρόκειται για μια σειρά υλικών που χρησιμοποιούνται 1) σε καθημερινή βάση από τους ωφελούμενους –αναλώσιμα κυρίως- (είδη ατομικής υγιεινής) 2) σε εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση (προστατευτικό υλικό, ανάγκες γυναικών, βρεφών και υπερηλίκων, κλινοσκεπάσματα, πετσέτες κτλ) 3) Μονιμότερες και εποχιακές ανάγκες (είδη ένδυσης και υπόδησης, εποχικό υλικό, είδη που σχετίζονται με λατρευτικά και άλλα έθιμα, εορτές κτλ). Οι διανομές υλικών θα πρέπει να διακριθούν στα είδη πρώτης, άμεσης ανάγκης (ρούχα, νερό, φαγητό, κλινοσκεπάσματα) που πρέπει να χορηγηθούν κατά την άφιξη αλλά και σε αυτά που πρέπει να διανέμονται για την κάλυψη των καθημερινών αναγκών διαβίωσης.

Οι διανομές αυτές ξεκινούν από την πρώτη μέρα του μεταναστευτικού, από το σημείο μηδέν, στη συνέχεια όμως οργανώνονται και εντατικοποιούνται από κρατικούς και μη φορείς. Στο συγκεκριμένο τομέα παροχής η συντριπτική πλειοψηφία προέρχεται από δωρεές ιδιωτών και φορέων χωρίς να αναμειγνύεται καμιά χρηματική συναλλαγή. Στον κρατικό φορέα οι δωρεές αυτές δε μπορούν να γίνουν εύκολα αποδεκτές λόγω της μεγάλης γραφειοκρατίας που απαιτείται ενώ σε άλλους φορείς και ιδιώτες λειτουργούν πιο ευέλικτα⁹⁹. Σε κάθε περίπτωση ωστόσο αποτελεί πρόκληση το «στήσιμο» ενός τέτοιου μηχανισμού διανομής καθώς περιλαμβάνει πολλές μεταβλητές που η επιστήμη των Logistics είναι ιδιαίτερος απαραίτητη¹⁰⁰.

⁹⁹ Οι διεθνείς Οργανισμοί απαλλάσσονται από την απόδοση ΦΠΑ βάσει της ΠΟΛ 1285/22.12.1994

¹⁰⁰ Michael Howden (May 2009). How Humanitarian Logistics Information Systems Can Improve Humanitarian Supply Chains: A View from the Field. Paper presented at the 6th International ISCRAM Conference, Gothenburg, Sweden (2009) διαθέσιμα σε http://wiki.sahanafoundation.org/media/req/241_how_information_systems_can_improve_howden2009.pdf

Μερικές από τις προκλήσεις αυτές είναι η διαχείριση του ανθρώπινου παράγοντα, η αποφυγή οποιασδήποτε ευνοϊκής μεταχείρισης, η προβλεψιμότητα των αναγκών, η ανάγκη προσαρμογής στις γοργά μεταβαλλόμενες απαιτήσεις, ο εφοδιασμός και ανατροφοδότηση των κατάλληλων αποθηκών και ενημέρωση τους, οι απαραίτητες εκκλήσεις για παροχή υλικού στους ανάλογους «προμηθευτές» μέσω των δωρεών και πολλά άλλα. Στον κρατικό φορέα μέσω των Κέντρων ή Δομών οι διανομές αυτές είναι καθολικού χαρακτήρα – τυποποιημένες- και πραγματοποιούνται, όπως είπαμε, κατά περίπτωση ή ανάγκη (πχ στις αφίξεις) ενώ στον ιδιωτικό τομέα και πρωτοβουλία οι διανομές έχουν το χαρακτήρα γιορτής κατά διαθεσιμότητα (τύπου Bazaar). Υπάρχει σίγουρα και μιας μορφής ανατροφοδότηση μεταξύ του κρατικού φορέα και της Κοινωνίας των Πολιτών / Μ.Κ.Ο τόσο σε επίπεδο υλικού όσο και επίπεδο στοιχείων για τη διανομή (αριθμητικά, ποιοτικά του πληθυσμού κτλ). Διανομές και ειδικά σε περιόδους εορτών και ειδικών συνθηκών αναλαμβάνουν και άλλοι φορείς όπως η Εκκλησία, Δήμοι ή ακόμα και Σύλλογοι.

Μικρή υποσημείωση πριν κλείσουμε το κομμάτι αυτό είναι ότι, δυστυχώς, παρά τον ανιδιοτελή χαρακτήρα του, συχνά τα προϊόντα γίνονται «βορά» επιτηδείων μεταξύ των ωφελούμενων με σκοπό το παραεμπόριο και το κέρδος (φαινόμενο που δυστυχώς απαντάται και στον τομέα της στέγασης). Αποτέλεσμα είναι πολλοί άνθρωποι που έχουν γνήσια ανάγκη των προσφερομένων να μένουν έρμια των διαθέσεων τους, δημιουργώντας καταφανείς ανισότητες και είναι για το λόγο αυτό χρέος της επίσημης πολιτείας μέσω των αρμοδίων να προφυλάξει τους αδυνάτους.

3.9.1.4. Χρηματικό Βοήθημα

Στα πλαίσια του προγράμματος «ΕΣΤΙΑ» που προαναφέραμε η Ύπατη Αρμοστεία προσφέρει ένα οικονομικό βοήθημα στους ενήλικες αιτούντες Άσυλο και τα μέλη της οικογένειάς τους για την κάλυψη βασικών βιοτικών αναγκών. Το βοήθημα αυτό χορηγείται με τη μορφή τραπεζικής χρεωστικής κάρτας και κάρτας ανάληψης.¹⁰¹

¹⁰¹ <https://migration.gov.gr/ris/epidomata/> , http://estia.unhcr.gr/el/home_page/

3.9.2. Παροχές Υπηρεσιών

3.9.2.1. Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη

Από τις σημαντικότερες αν όχι η πιο σημαντική παροχή Υπηρεσιών για το σύνολο των αιτούντων Άσυλο αλλά και για το γηγενή πληθυσμό. Συνδέεται άμεσα με τη δημόσια υγεία αλλά και με τη μεγαλύτερη ζήτηση, δυστυχώς όμως με τη μικρότερη προσφορά. Μεγάλο τμήμα του πληθυσμού των μεταναστών και των προσφύγων εμφανίζει λοιμώδη νοσήματα, τα οποία είναι απόρροια του μακρινού ταξιδιού και του χαμηλού βιοτικού επιπέδου των χωρών προέλευσής τους. Οι μετανάστες, εξ αιτίας των αντίξοων συνθηκών διαβίωσης, είναι περισσότερο ευπαθείς σε λοιμώδεις νόσους, όπως η ηπατίτιδα, και εμφανίζουν μεγαλύτερα ποσοστά αυτών των ασθενειών σε σχέση με τους μόνιμους κατοίκους της Ελλάδας¹⁰².

Στο λεγόμενο “landing” στο ad hoc δηλαδή σημείο της άφιξης άμεσα έσπευδε ιατρική ομάδα για την παροχή των πρώτων βοηθειών και εξέταση αφιχθέντων, συνήθως από μη κρατικό φορέα. Στη συνέχεια και άμα τη παραλαβή τους από το Κ.Υ.Τ. διενεργούνταν ένας πρώτος ιατρικός έλεγχος με τη λήψη ζωτικών και τον εντοπισμό άμεσα ασθενών (triage) ενώ προτεραιοποιούνταν η λήψη ιατρικού ιστορικού και ο εμβολιασμός σχεδόν αμέσως μετά την άφιξη. Στην πράξη ωστόσο και πολλές φορές λόγω ανεπάρκειας προσωπικού του αντίστοιχου αρμόδιου φορέα οι καταγραφές αυτές μεταφέρονταν σε πολύ μεταγενέστερο χρονικό σημείο μετά την άφιξη δημιουργώντας σωρεία παραπόνων και κωλυσιεργία σε όλες τις συνακόλουθες παραπομπές (άσυλο, αστυνομία, δομές).

Σήμερα στα Κ.Υ.Τ. ο υπεύθυνος αρμόδιος φορέας είναι το Ε.Ο.Δ.Υ. (πρώην ΚΕ.ΕΛ.Π.Ν.Ο) που λειτουργεί αυτόνομα σαν κλιμάκιο υπό την Διοίκηση του Κέντρου. Εντός των Κ.Υ.Τ συστάθηκαν ιατρεία πρωτοβάθμιας περίθαλψης, τα οποία πέρα από την λήψη ιατρικού ιστορικού φροντίζουν και για την παροχή πρωτοβάθμιας περίθαλψης. Σε περιπτώσεις που καλείται να ανταποκριθεί σε επείγοντα ή σοβαρά περιστατικά, παραπέμπει προς το τοπικό δευτεροβάθμιο φορέα υγείας ήτοι κάποιο Γενικό Νοσοκομείο το οποίο συνεργάζεται στενά και ανταποκρίνεται μέσω Ε.Κ.Α.Β. Τέλος όπου κρίνεται απαραίτητο με ιατρική γνωμάτευση γίνονται ανάλογες παραπομπές προς Τριτοβάθμια Νοσοκομεία της Επικράτειας.

¹⁰² ΥΑ 2745/2013 «Πρόγραμμα Ιατρικού Ελέγχου, ψυχοκοινωνικής διάγνωσης και υποστήριξης και παραπομπής των εισερχόμενων χωρίς νομιμοποιητικά έγγραφα υπηκόων τρίτων χωρών σε δομές πρώτης υποδοχής.

Η ελλείψεις σε προσωπικό και υλικοτεχνική υποδομή σε συνάρτηση με την αυξημένη ζήτηση δημοσίων υπηρεσιών υγείας από τους ωφελούμενους δυσχεραίνουν την αποτελεσματική παροχή πρωτοβάθμιας φροντίδας από τις δομές. Οι ιατροί δεν επαρκούν για να καλύψουν τις ανάγκες χιλιάδων προσφύγων καθώς τα Κ.Υ.Τ. μεταλλάσσονται σε κωμοπόλεις με τις αντίστοιχες ανάγκες. Στο δύσκολο αυτό έργο έρχεται να συνδράμει ο Ελληνικός Στρατός με προσωπικό, κυρίως με γιατρούς. Ιδιαίτερα σημαντική στον τομέα αυτό υπήρξε από την πρώτη στιγμή η συμβολή των Μ.Κ.Ο. Δεν είναι τυχαίο ότι από τις πρώτες συνεργαζόμενες με το Υπουργείο Μ.Κ.Ο. ήταν ιατρικού χαρακτήρα και από τις πρώτες που εντάχθηκαν στο «εθνικό μητρώο». Οι δραστηριότητες των ΜΚΟ του κλάδου υγείας, οι οποίες αποτελούν το ενδιάμεσο τμήμα μεταξύ του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, εστιάζουν πρωτίστως στην υπεράσπιση του δικαιώματος των ατόμων στην υγεία και ιδιαίτερα των πλέον αδύναμων. Ως εκ τούτου, τα τελευταία έτη έχουν αναπτυχθεί πολυϊατρεία και κινητές μονάδες από ΜΚΟ (Γιατροί χωρίς Σύνορα, Οι Γιατροί του Κόσμου, SMH), εστιάζοντας, κυρίως, στην παροχή ιατρικών υπηρεσιών σε ευπαθείς ομάδες, όπως οι μετανάστες και οι πρόσφυγες. Καλύπτουν μάλιστα ανάγκες εκτός των καθιερωμένων ημερών και ωρών εργασίας του Υπουργείου Υγείας καθώς και “on call” υπηρεσίες. Αρκετές μάλιστα έχουν κάνει αξιόλογες δωρεές καλύπτοντας μέρος των ελλείψεων σε φαρμακευτικό υλικό και σε όργανα ιατρείου.

Πριν κλείσουμε οφείλουμε μια μικρή αναφορά στην προσπάθεια που γίνεται για την έκδοση Προσωρινού Αριθμού Ασφάλισης Υγειονομικής Περιθαλψης Αλλοδαπού (ΠΑΑΥΠΑ)¹⁰³ στους αιτούντες άσυλο, μέρος της προσπάθειας ένταξης τους στον κοινωνικό ιστό αλλά και κάλυψης μέρους της πολυδάπανης αγωγής – εξετάσεων τους.

3.9.2.2. Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη

Σχεδόν ταυτόσημη έννοια είναι και αυτή της ψυχικής υγείας, πράγμα που γίνεται φανερό από την κάλυψη της από τους ίδιους φορείς κρατικούς και μη. Μεγάλο τμήμα των μεταναστών παρουσιάζει αυξημένα επίπεδα άγχους και κατάθλιψης λόγω της αλλαγής κοινωνικού περιβάλλοντος και της πολιτισμικής διαφοράς μεταξύ της χώρας προέλευσης και της χώρας

¹⁰³ Κοινή Υπουργική Απόφαση αριθμ. 717/2020, ΦΕΚ 199/Β/31-1-2020 «Ρυθμίσεις για τη διασφάλιση της πρόσβασης των αιτούντων διεθνούς προστασίας στις υπηρεσίες υγείας, την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, την κοινωνική ασφάλιση και την αγορά εργασίας - Έκδοση Π.Α.Α.Υ.Π.Α.»

υποδοχής. Επίσης, η υγεία ενός ποσοστού των προσφύγων επιβαρύνεται με ψυχικά νοσήματα εξ αιτίας των προσωπικών βιωμάτων του πολέμου και των βίαιων συγκρούσεων.

Σε πολλές περιπτώσεις μάλιστα, όπως και στο ιατρικό κομμάτι είναι απολύτως αναγκαίες για να γίνουν οι κατάλληλες εκτιμήσεις για καίρια ζητήματα της πορείας τους : 1) εξέταση και υπαγωγή στην αντίστοιχη ευάλωτη ομάδα, όπου κριθεί απαραίτητο και ανάλογος χειρισμός της υπόθεσης με τη συνολική αντιμετώπιση αλλά και εξειδικευμένη θεραπεία – αγωγή. 2) απαραίτητες παραπομπές για ασυνόδευτα ανήλικα προς το Ε.Κ.Κ.Α. και ανεύρεση κατάλληλης Δομής Φιλοξενίας καθώς και για συνοδευόμενα για την επίδοση επιμέλειας σε ενήλικους συγγενείς / συνοδούς 3) κατάλληλη εκτίμηση σοβαρών περιπτώσεων βίας και κακοποίησης μετά ακόμα και την άφιξη (δευτερογενής ευαλωτότητα) 4) Διερεύνηση περιπτώσεων σωματεμπορίας και διακίνησης ανθρώπων (trafficking).

Για όλους του παραπάνω λόγους το Ε.Ο.Δ.Υ. ως επίσημος φορέας υγείας έχει επανδρώσει τα Κ.Υ.Τ. με το κατάλληλο εξειδικευμένο προσωπικό (ψυχολόγους, κοινωνικούς λειτουργούς). Συνεπικουρικά δρουν και πληθώρα Μ.Κ.Ο διαπιστευμένων στο χώρο της Ψυχικής Υγείας ελαφρύνοντας το βάρος λόγω του υπερπληθυσμού και παρέχοντας καθημερινή φροντίδα και υποστήριξη.

3.2.2.3. Μεταφορές

Λόγω της απόστασης των Κέντρων – Δομών από τα αστικά κέντρα και τις αντίστοιχες υπηρεσίες, καταστήματα, ιατρεία έπρεπε η δυνατότητα μετάβασης να καλυφθεί από την αστική συγκοινωνία. Για την αποφυγή αντιδράσεων από τους ντόπιους πληθυσμούς, ωστόσο δεν υπήρξε σχεδόν ποτέ μια συνολική προσπάθεια διασύνδεσης τους με δρομολόγια αστικών και υπεραστικών συγκοινωνιών, τα οποία στην καλύτερη έφθαναν σε αρκετή απόσταση από το Κέντρο. Η Ύπατη Αρμοστεία χρηματοδότησε για ένα σύντομο διάστημα ιδιωτικά λεωφορεία για την εξυπηρέτηση των αναγκών αυτών.

Στο θέμα των μεταφορών των ασθενών υπήρξε καλύτερη πρόνοια με κάλυψη μέρους των εξόδων από Μ.Κ.Ο με τακτικά δρομολόγια προς και από το Νοσοκομείο για προγραμματισμένα ραντεβού. Σε επείγουσες περιπτώσεις άλλοτε χρησιμοποιούνταν το Ε.Κ.Α.Β. όπως είπαμε, ενώ μισθώνονταν και ταξί σε εξαιρετικές περιπτώσεις. Τέλος τα έξοδα των οργανωμένων μετακινήσεων στις δομές της ενδοχώρας καλύπτονταν από κονδύλια Υπουργείου και Ύπατης ανάλογα με τον προορισμό και το είδος της μεταφοράς (ΕΣΤΙΑ, ή οργανωμένες Δομές).

3.2.2.4. Εκπαίδευση

Όπως και στην πλειοψηφία των παροχών παρατηρούμε και εδώ ένα συνδυασμό ιδιωτικής πρωτοβουλίας και κρατικής παρέμβασης. Αρχικά η άτυπη εκπαίδευση προσφερόταν αρκετά νωρίς από Μ.Κ.Ο. κυρίως με στόχευση τα παιδιά προσχολικής και σχολικής ηλικίας μεταξύ των οποίων και τα ασυνόδευτα ανήλικα. Στόχος υπήρξε η λειτουργία άτυπων νηπιαγωγείων και εκμάθηση στα μικρότερα παιδιά γλωσσών, ελληνικής και αγγλικής, βασικών δεξιοτήτων και δημιουργικής απασχόλησης για ένα μεγάλο μέρος της ημέρας, βοηθώντας τις ευαίσθητες αυτές να δραπετεύσουν από την καθημερινότητα του Κέντρου. Παράλληλα ανάλογα τμήματα ενηλίκων αναπτύχθηκαν σε περιοχές παραπλήσιες ή κοντά στον αστικό ιστό.

Αρκετά αργότερα το κράτος μέσω των γραφείων Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης αναλαμβάνει τη συστηματοποίηση της προσπάθειας με την ένταξη των παιδιών αυτών σε σχολικά προγράμματα του Δημοσίου. Σε κάθε περίπτωση τα παραπάνω προγράμματα υπήρξαν καθοριστικό βήμα ένταξης.

3.2.2.5. Υπηρεσίες Διερμηνείας Και Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης

Όπως είναι λογικό το κομμάτι της Διερμηνείας είναι ζωτικού χαρακτήρα για το οτιδήποτε κινείται, δρα και υπάρχει εντός των χώρων αυτών. Από την άφιξη στο Κέντρο μέχρι την αναχώρηση, από τη σίτιση και τη στέγαση μέχρι τις διανομές και το σύνολο των υπηρεσιών κανείς δεν θα μπορούσε και να φανταστεί την απουσία ή έλλειψη διερμηνέων. Ωστόσο και για μεγάλο χρονικό διάστημα τα Κέντρα υπέφεραν από την ανεπάρκεια διερμηνείας. Μ.Κ.Ο.¹⁰⁴ για μεγάλο χρονικό διάστημα κάλυψαν μεγάλο μέρος των αναγκών, τόσο της ΥΠ.Υ.Τ. όσο και της Ύπατης Αρμοστείας.

Ο όρος «διαπολιτισμικός μεσολαβητής» έχει μπει τα τελευταία επτά χρόνια στην ορολογία της διερμηνείας. Πρόκειται για μετάφραση στα ελληνικά του όρου intercultural mediator και αναφέρεται σε άτομα που βοηθούν τους αλλοδαπούς (μετανάστες και πρόσφυγες) στην

¹⁰⁴ Η ΜΚΟ Μετάδραση στην Ελλάδα παρέχει υπηρεσίες διερμηνείας: διαθ. σε : <https://metadrasi.org/campaigns/%CF%80%CE%B1%CF%81%CE%BF%CF%87%CE%AE%CF%85%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%B9%CF%8E%CE%BD%CE%B4%CE%B9%CE%B5%CF%81%CE%BC%CE%B7%CE%BD%CE%B5%CE%AF%CE%B1%CF%82-2/>

επικοινωνία τους με τις δημόσιες υπηρεσίες (μεταξύ αυτών φορείς περίθαλψης, εκπαίδευσης κ.ά.)¹⁰⁵.

3.10. Χρηματοδοτικό Πλαίσιο

3.10.1. Κρατικός φορέας

Μέχρι το 2014 και στα πρώτα χρόνια της Υπηρεσίας Πρώτης Υποδοχής οι πηγές χρηματοδότησης της ΥΠΥ διακρίνονται σε δύο κύριες κατηγορίες: στον Τακτικό Προϋπολογισμό που αφορά κυρίως εθνικές πιστώσεις και στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων που αφορά κυρίως συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα. Εκτός από τον Τακτικό Προϋπολογισμό, η Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής συγχρηματοδοτείται για τις δράσεις της από το Ταμείο Εξωτερικών Συνόρων (Ετήσιο Πρόγραμμα 2013 και Έκτακτα Μέτρα 2012) στο πλαίσιο του προγράμματος «Αλληλεγγύη και διαχείριση των μεταναστευτικών ροών» και από τον Χρηματοδοτικό Μηχανισμό του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, στο πλαίσιο του προγράμματος με τίτλο «Ανάπτυξη των δυνατοτήτων διαχείρισης των εθνικών συστημάτων ασύλου και της μετανάστευσης»¹⁰⁶.

Την αμέσως επόμενη περίοδο και ειδικά τα δύσκολα χρόνια της προσφυγικής κρίσης τα βασικά ταμεία χρηματοδότησης ήταν το Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης (TAME/AMIF) με 294,5 εκ. ευρώ και το Ταμείο Εσωτερικής Ασφάλειας (TEA/ ISF) με 214,7 εκ. ευρώ. Τα Εθνικά Προγράμματα των Ταμείων έχουν συνολική δημόσια δαπάνη, δηλαδή κοινοτική και εθνική συμμετοχή, 509,5 εκ. ευρώ με ορίζοντα υλοποίησης την περίοδο 2014-2020. Την παρούσα περίοδο επεξεργάζεται η μελλοντική χρηματοδότηση του μεταναστευτικού για τη χώρα μας με ορίζοντα μετά το 2020.

¹⁰⁵ Αποστόλου, Φ., 2016. 'Δια/πολιτισμικός δια/μεσολαβητής ή διερμηνέας: Απλή διαφορά διατύπωσης ή πολιτική επιλογή;' [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε <<http://ikee.lib.auth.gr/record/281266/files/>>

¹⁰⁶ Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης και Επικοινωνίας, 2017. 'Προσφυγική κρίση: Fact sheet [Διαδίκτυο]'. Διαθέσιμο σε <https://government.gov.gr/wp-content/uploads/2017/04/gr_fact_sheet_refugee_print_19_01_2017-2.pdf>

3.10.2. Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις

Η χρηματοδότηση των Μη-Κυβερνητικών Οργανώσεων (ΜΚΟ) αποτελεί ένα ιδιαίτερα σημαντικό, αλλά και αμφιλεγόμενο θέμα, αφού αποτελεί παράγοντα που επηρεάζει τη βιωσιμότητα και τη λειτουργία τους. Ολοένα και περισσότεροι κρατικοί και μη φορείς εκδηλώνουν ενδιαφέρον να στηρίζουν οικονομικά τις ΜΚΟ. Στο σημείο αυτό, θα επιχειρήσουμε να παρουσιάσουμε τις πηγές χρηματοδότησης των ΜΚΟ. Ειδικότερα, αυτές απορρέουν από :

- α) Εισφορές μελών: Αποτελεί την συνηθέστερη πηγή χρηματοδότησης.
- β) Χορηγίες: Από αρκετές ΜΚΟ γίνεται συστηματική προσπάθεια εύρεσης χορηγών, είτε στο χώρο των μεγάλων ιδιωτικών επιχειρήσεων, είτε στο χώρο των διεθνών και ελληνικών ιδρυμάτων.
- γ) Εισπράξεις από εκδηλώσεις: Μια άλλη πιθανή πηγή χρηματοοικονομικών εισροών για τις ΜΚΟ είναι η οργάνωση και διεξαγωγή εκδηλώσεων με περιεχόμενο σχετικό με τον τομέα που καθεμία δραστηριοποιείται.
- δ) Εισφορές από την Τοπική Αυτοδιοίκηση: Τα τελευταία χρόνια έχει αρχίσει η συνεργασία και κατ' επέκταση η χρηματοδότηση των ΜΚΟ από δημόσιους φορείς και από προγράμματα των κατά τόπους Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων¹⁰⁷.
- ε) Εισφορές από την ΕΕ: Κατά τις δυο τελευταίες δεκαετίες η εταιρική σχέση μεταξύ των οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των ΜΚΟ έχει επεκταθεί σε όλους τους τομείς. Αυτή η διαδικασία προκύπτει από σειρά συνυφασμένων παραγόντων που έχουν σχέση με τις αλλαγές και τις εξελίξεις στο εσωτερικό των ίδιων των οργάνων της ΕΕ και με τις εξελίξεις στο σύνολο των ΜΚΟ¹⁰⁸.

¹⁰⁷ Περιφέρεια Αττικής, 2016. 'Κέντρο διαχείρισης, αποθήκευσης και εφοδιασμού σημείων διαμονής προσφύγων' [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε <http://www.patt.gov.gr/site/index.php?option=com_content&view=article&id=18182&Itemid=7 >

¹⁰⁸Policy Department for Budgetary Affairs, 2018 [ONLINE]. Available at [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/603828/IPOL_STU\(2018\)603828_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/603828/IPOL_STU(2018)603828_EN.pdf)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Η Περίπτωση του Κέντρου Υποδοχής και Ταυτοποίησης στη Χίο

Στο κεφάλαιο αυτό θα εστιάσουμε στην έρευνα με τη μέθοδο της μελέτης υποπερίπτωσης (case study) στο Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης Χίου. Αρχικά θα παρουσιάσουμε με συντομία το σύστημα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας και πώς αυτό συστήθηκε για πρώτη φορά από υπαλλήλους της Υπηρεσίας μας καθώς και το ενοποιημένο σύστημα πληροφοριών με τις αντίστοιχες βάσεις δεδομένων που το υποστήριζαν. Μετά την παρουσίαση αυτή θα ακολουθήσει η έρευνα μας.

Η έρευνα περιλαμβάνει τη διανομή ερωτηματολογίων σε ωφελούμενους – διαμένοντες στο Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης Χίου σε ικανό αντιπροσωπευτικό δείγμα του συνόλου του πληθυσμού. Τα ερωτηματολόγια περιλαμβάνουν δημογραφικά στοιχεία μη προσωπικού χαρακτήρα καθώς και ερωτήσεις κλειστού τύπου που στοχεύουν στο βαθμό ικανοποίησης των αναγκών των διαμενόντων καθώς και στον εντοπισμό ελλείψεων ή δυσλειτουργιών κατά την πραγματοποίηση των διανομών με απώτερο σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

4.1. Παρουσίαση Κλιμακίου Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας Κέντρου Υποδοχής και Ταυτοποίησης Χίου (Logistics)

Το Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης Χίου ιδρύεται το Φεβρουάριο του 2016¹⁰⁹ με σκοπό να λειτουργήσει αποκλειστικά ως Κέντρο Καταγραφής νεοαφιχθέντων και προσωρινής παραμονής αυτών μέχρι την ολοκλήρωση των διαδικασιών καταγραφής και ταυτοποίησης και τη μετέπειτα παραπομπή τους σε δομές φιλοξενίας ή άλλα κατάλληλα καταλύματα¹¹⁰. Οι πρώτες διανομές των αναγκαίων ειδών πραγματοποιούνταν από δύο συνεργαζόμενες

¹⁰⁹ ΦΕΚ 10/Β'/2016

¹¹⁰ Πυλιώτης, Θ., 2015. 'Αλέξης Τσίπρας: σειρά ευρωπαϊκών κρατών και Τουρκίας να τηρήσουν τις δεσμεύσεις τους για προσφυγικό' [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε <<https://voroioaigaio.ert.gr/eidiseis/chios/%CE%B1%CE%BB%CE%AD%CE%BE%CE%B7%CF%82-%CF%84%CF%83%CE%AF%CF%80%CF%81%CE%B1%CF%82-%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AC-%CE%B5%CF%85%CF%81%CF%89%CF%80%CE%B1%CF%8A%CE%BA%CF%8E%CE%BD-%CE%BA%CF%81%CE%B1%CF%84/>>>

The Paper, 2016. 'Αυτό είναι το hotspot της Χίου (φωτό)', The Paper. Διαθέσιμο σε <<https://www.thepaper.gr/afto-ine-to-hotspot-tis-chiou-foto/>>>

ανθρωπιστικές ΜΚΟ τη Samaritas Purse¹¹¹ και την NRC¹¹², που διαχειρίστηκαν εξ ολοκλήρου τη διαχειριστική αλυσίδα και τη στέγαση των διαμενόντων σε αυτό, ενώ υπεύθυνος για τη σίτιση και παροχή νερού ήταν ο Στρατός (ΤΟΣΚΕΔΠ), μέσω σύμβασης που συνάπτει με ιδιωτική εταιρία¹¹³. Η Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης (τότε Πρώτη Υποδοχή) δεν μπορούσε να καλύψει αυτές τις ανάγκες λόγω έλλειψης προσωπικού (αριθμούσε μόνο 3 άτομα – συμβασιούχους ορισμένου χρόνου, οι οποίοι κάλυπταν διοικητικές ανάγκες). Η πρώτη εμφάνιση προσωπικού γίνεται το Σεπτέμβριο του 2016 όπου για πρώτη φορά αρχίζει να γίνεται μία προσπάθεια να στελεχωθεί και να δημιουργηθεί ένα αυτοτελές γραφείο διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας από δύο συμβασιούχους υπαλλήλους με σχετική εκπαίδευση στον τομέα των logistics. Από εκείνη τη στιγμή και μετά με την συνεχή αύξηση του προσωπικού αλλά και των διαμενόντων αρχίζουν να οργανώνονται οι αποθήκες καθώς και ένα πρώτο σύστημα διανομών. Από τους αρχικούς προμηθευτές ήταν οι δύο ΜΚΟ που αναφέρθηκαν ανωτέρω καθώς και η Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους πρόσφυγες¹¹⁴. Για ένα μεγάλο χρονικό διάστημα, πάνω των έξι μηνών περίπου, οι υπάλληλοι εκμεταλλεζόμενοι την τεχνογνωσία και την εμπειρία των δύο ΜΚΟ επιχειρούσαν σε συνεργασία να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους. Οι διανομές που πραγματοποιούνταν όμως από τις δύο ΜΚΟ, διέφεραν σημαντικά από τον τρόπο διανομής που οραματιζόταν η Υπηρεσία, γίνονταν δηλαδή με τη μορφή bazar (ανοιχτού τύπου διανομές) καθώς δεν διατηρούσαν ένα σύστημα χαρτογράφησης του πληθυσμού (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, σύστημα προβλεψιμότητας αναγκών). Επιπρόσθετα γίνονταν άμεσα ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των προμηθειών (στοκ μόνο για τις αφίξεις). Το σύστημα διανομών τους βασιζόταν σε ιδιόκτητες αποθήκες που διέθεταν στην πόλη της Χίου ενώ στο χώρο του ΚΥΤ Χίου αποθήκευαν είδη που σχετίζονταν με τις αφίξεις όπως για παράδειγμα σκηνές κουβέρτες και όταν είχαν προγραμματισμένη μία μεγάλη διανομή εκείνη τη δεδομένη ημέρα μετέφεραν τα είδη προς διανομή.

Ακολουθεί ένα στάδιο ωρίμανσης μετά τη σταδιακή αποχώρηση των δύο ΜΚΟ μέχρι το

¹¹¹ <https://www.samaritanspurse.org.au/>, <https://www.samaritanspurse.org/article/ministering-to-refugees-stranded-in-greece/>

¹¹² Norwegian Refugee Council, 2017a. Country programme in Greece [ONLINE]. Available at <https://www.nrc.no/globalassets/pdf/fact-sheets/2017/greece/gr---t1-2017---factsheet-with-map.pdf>

¹¹³ Άρθρο 4 Κοινής Υπουργική Απόφαση Φ.000/8/245258/Σ.37/2016 - ΦΕΚ 630/Β/9-3-2016

¹¹⁴ <https://www.unhcr.org/gr/%CF%84%CE%BF-%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%B5%CE%AF%CE%BF-%CF%84%CE%B7%CF%82-%CF%8D%CF%80%CE%B1%CF%84%CE%B7%CF%82-%CE%B1%CF%81%CE%BC%CE%BF%CF%83%CF%84%CE%B5%CE%AF%CE%B1%CF%82-%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD>,

2017 που η Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης αναλαμβάνει εξ ολοκλήρου όλο το σύστημα διανομής και διαχείρισης αποθηκών¹¹⁵. Τα προβλήματα που κλήθηκε η Υπηρεσία να αντιμετωπίσει- τα περισσότερα από τα οποία τα αντιμετωπίζει έως και σήμερα- σχετίζονταν με τη μη ύπαρξη σταθερής, αέναης και απρόσκοπτης προμήθειας των ειδών, καθώς στη Κεντρική Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης δεν λειτουργεί και δεν υπάρχει ένα οργανωμένο σύστημα εφοδιαστικής αλυσίδας των περιφερειακών μονάδων αλλά και αυτοί στηρίζονται σε δωρεές.

Ο εφοδιασμός των αποθηκών πραγματοποιείται είτε από την Κεντρική Διοίκηση (Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης) είτε με αίτημα που υποβάλλει η Διοίκηση του ΚΥΤ προς το αρμόδιο ΤΟΣΚΕΔΠ για παροχή υλικών είτε μέσω δωρεών από τους δύο διεθνείς οργανισμούς ήτοι την Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους πρόσφυγες και το Διεθνή Οργανισμό Μετανάστευσης είτε από ΜΚΟ οργανώσεις που νόμιμα, δυνάμει μνημονίου συνεργασίας στεγάζονται και παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός του Κέντρου είτε από δωρεές που γίνονται από άλλες οργανώσεις.

Μεγάλη πρόκληση για την Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης ήταν πρώτον η γνωστοποίηση- κοινοποίηση των αναγκών το οποίο βασίζεται στη σωστή πληροφόρηση και χαρτογράφηση, δεύτερον η ικανότητα προβλεψιμότητας των αναγκών, που στηρίζεται στους αστάθμητους παράγοντες της αύξησης των ροών ή εποχικότητας των αναγκών ή ακόμα και φυσικές ή άλλου είδους καταστροφές. Ακόμα και αν ήθελε θεωρηθεί ότι η πληροφορία διαχέονται ορθώς στους δυνητικούς προμηθευτές, αυτοί προβαίνανε σε δωρεές ανάλογα με τις ποσότητες και τα υλικά που μπορούσαν να διαθέσουν.

Πολλές φορές πάλι το όλο πολυδαίδαλο γραφειοκρατικό σύστημα αποδοχής μίας δωρεάς μεγάλης αξίας πραγμάτων ή αντικειμένων που απαιτείται για το δημόσιο τομέα κωλυσιεργεί το όλο σύστημα αποδοχής υλικών και πραγμάτων. Η καθυστέρηση αυτή δημιουργεί πλείστα προβλήματα σε περιπτώσεις αθρόων αφίξεων ή άλλων έκτακτων καταστάσεων όπου η ανάγκη για κάλυψη αναγκών ήταν άμεση και έπρεπε να καλυφθεί τάχιστα. Η επάρκεια των αποθεμάτων πολλές φορές δεν επαρκεί και καλείται να καλυφθεί άμεσα. Σε αυτή την περίπτωση οι κύριοι

¹¹⁵ Norwegian Refugee Council, 2017b. NRC Chios: The Handover [ONLINE]. Accessible at <https://www.nrc.no/news/2017/july/nrc-chios-the-handover/>

Petrakis, M., 2018. Leaving Greece [ONLINE]. Available at <https://www.nrc.no/news/2018/march/leaving-greece/>

Norwegian Refugee Council, (n.d.). Chios island: Programme Summary [ONLINE]. Available at <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Chios%20Island%20Summary%20infographic.pdf>

προμηθευτές ήτοι το αρμόδιο Τμήμα Εφοδιασμού- Σίτισης ή Τμήμα Υποδομών Διαμονής τους αρμόδιου Τοπικού Συντονιστικού Κέντρου Διαχείρισης Προσφυγικής Κρίσης (ΤΟΣΚΕΔΠ) δε δύναται να καλύψει τάχιστα τις ανάγκες, οι οποίες πολλές φορές κρίνονται ως μη επιλέξιμες¹¹⁶. Κλήση προς κάλυψη των αναγκών απευθύνεται σε δωρητές ΜΚΟ ή Διεθνείς Οργανισμούς οι οποίοι προστρέχουν να καλύψουν τις ανάγκες με βάση τη δική τους διαθεσιμότητα¹¹⁷.

Σύμφωνα με το άρθρο 13 παρ 1 Ν 4375/2016 το Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης Χίου διαρθρώνεται σε λειτουργικά διακριτά κλιμάκια. Στο Κλιμάκιο Διοικητικής Μέριμνας περιλαμβάνεται γραφείο Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας (Logistic Department), το οποίο στελεχώνεται από διοικητικούς και χειρωνακτικούς υπαλλήλους. Οι υπάλληλοι αυτοί έχουν προσληφθεί από το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου με διαφορετικές σχέσεις εργασίας, συνεπώς το γραφείο στελεχώνεται είτε από τακτικούς υπαλλήλους είτε από συμβασιούχους ορισμένου χρόνου είτε από υπαλλήλους κοινωφελούς προγράμματος εργασίας (ΟΑΕΔ) μέσω του Υπουργείου Εργασίας. Παρατηρείται μια συχνή εναλλαγή προσωπικού το οποίο αυξομειώνεται με βάση το χρόνο διάρκειας σύναψης των συμβάσεων με αποτέλεσμα να παρατηρούνται ελλείψεις στη στελέχωση του Κλιμακίου κυρίως από χειρωνακτικούς υπαλλήλους.

Στο ΚΥΤ Χίου υπάρχουν τέσσερις αποθήκες εξωτερικά του κτηρίου των Διοικητικών χώρων πλησίον του χώρου της σίτισης, όπου οι διαμένοντες προσέρχονται καθημερινά για την παραλαβή ειδών πρώτης ανάγκης. Το προσωπικό που στελεχώνει το γραφείο πραγματοποιεί διανομές τακτικής ή έκτακτης φύσης. Οι τακτικές διανομές διακρίνονται σε ημερήσιες, μηνιαίες ενώ κατά περιόδους και για ειδικούς σκοπούς πραγματοποιήθηκαν και εβδομαδιαίες διανομές σε συγκεκριμένα είδη. Τα είδη που διανέμονται σε τακτικές διανομές είναι συνήθως είδη προσωπικής υγιεινής που σχετίζονται με την καθαριότητα και ατομική υγιεινή (πάνες, σερβιέτες, σαπούνια) και είδη ένδυσης και υπόδησης, πραγματοποιήθηκαν πολλές έκτακτες διανομές οι οποίες λειτουργούν με βάση την ανάγκη ανά περίοδο και την κάλυψη των αναγκών κατά την περίοδο αυτή. Έτσι και με βάση αυτή τη λογική η πρόβλεψη των καιρικών συνθηκών χειμώνα και καλοκαιριού πραγματοποιούμε διανομές ειδών που βοηθούν την στέγαση

¹¹⁶ ΦΕΚ 630/Β'9-3-2016

¹¹⁷ Σύμφωνα με τον κανονισμό ΠΟΛ.1180/2016 (ΦΕΚ Β 4086/20-12-2016) και Π.6791/645/7-10-1986 (ΦΕΚ 703/21-10-1986/Β) ο κρατικός φορέας αποδοχής των υλικών δεσμεύεται να επαληθεύσει την παραλαβή των αιτούμενων ειδών, στηρίζοντας τον οργανισμό να απαλλαγεί από τον ΦΠΑ και τους φόρους που σχετίζονται με την αγορά, τον εκτελωνισμό και την διανομή των ειδών

παραμονή ή διαμονή της σε συνθήκες εξωτερικού χώρου όπως για παράδειγμα καλύμματα μουσαμάδες σκηνές, κουνουπιέρες, μπιτόνια νερού, ηλιακές λάμπες τα οποία ενθαρρύνονταν τόσο σε επίπεδο πρόβλεψης όσο και αναγκών και με βάση τις κεντρικές οδηγίες της Υπηρεσίας μας (winterization για την περίοδο του χειμώνα- summerization για την περίοδο του Καλοκαιριού). Την ανάγκη αυτή την έκανε πιο επιτακτική ο υπερπληθυσμός που υπήρχε στα Κέντρα Υποδοχής με αποτέλεσμα μεγάλος πληθυσμός να μη μένει σε στεγασμένους χώρους, ανάγκη που προέκυψε μετά από συνεχόμενες περιόδους αθρόων αφίξεων.

Με βάση όσα αναφέρθηκαν οι τέσσερις αποθήκες λειτουργούν με το σύστημα της ανατροφοδότησης δηλαδή η αποθήκη 1 κατά κανόνα δεν εξυπηρετεί κοινό αλλά χρησιμοποιείται ως μεταβατικός αποθηκευτικός χώρος για είδη που σχετίζονται κυρίως με τις αφίξεις. Παρόλο που η αποθήκη αυτή είναι αρκετά μεγάλη δεν επαρκεί γιατί τα αποθέματα στα συγκεκριμένα είδη είναι τα περισσότερα σε διαθεσιμότητα και επάρκεια. Για το λόγο αυτό χρησιμοποιείται με τη συνδρομή του ελληνικού στρατού αποθήκες στρατοπέδων στην όμορη περιοχή οι οποίες έχουν μεγάλες ποσότητες από τα προαναφερθέντα είδη τα οποία ανά διαστήματα μεταφέρονται με οχήματα του ελληνικού στρατού στη αποθήκη 1. Στη συνέχεια η αποθήκη 1 τροφοδοτεί με τη συνδρομή των υπαλλήλων την εσωτερική αποθήκη (22) όπου διανέμονται εις χείρας των νεοαφιχθέντων. Η αποθήκη 22 είναι ένας οικίσκος εσωτερικά του κτηρίου των διοικητικών υπηρεσιών, όπου τοποθετούνται οι νέες αφίξεις, οπότε μετά το πέρας των διοικητικών διαδικασιών καταγραφής, ταυτοποίησης και εξακρίβωσης ιθαγένειας των νεοαφιχθέντων και πριν την τοποθέτησή τους σε οικίσκους διαμονής από το αρμόδιο προσωπικό του γραφείου της στέγασης, διανέμονται σε αυτούς τα πρώτα είδη άμεσης ανάγκης (hygiene kit, κουβέρτες, υπόστρωμα, sleeping bag). Κατά διαστήματα η αποθήκη 1 χρησιμοποιήθηκε και για διάφορα project όπως για παράδειγμα ένα διάστημα μη επάρκειας κουβερτών οι ωφελούμενοι έφεραν τις κουβέρτες χρησιμοποιημένες ώστε να τις ανταλλάσσουν με άλλες που είχαν πλυθεί.

Στην αποθήκη 2 ο κύριος ρόλος της είναι η παροχή ειδών ατομικής υγιεινής και είναι η μία από τις δύο αποθήκες που εξυπηρετούν απευθείας κοινό.

Η αποθήκη νούμερο 3 λειτουργεί με την ίδια λογική που λειτουργεί η αποθήκη 1, τροφοδοτείται από τις αποθήκες του στρατού ενώ η ίδια χρησιμοποιείται ως χώρος τροφοδοσίας της αποθήκης 4. Η αποθήκη 4 διαθέτουν είδη ένδυσης και υπόδησης που χωρίζονται σε δύο κατηγορίες. Μεταχειρισμένα και καινούρια. Οι πλειοψηφία των μεταχειρισμένων προέρχεται από δωρεές

εθελοντών και ιδιωτών. Τέλος η αποθήκης 4 (επονομαζόμενη και ως *boutik*) εξυπηρετεί απευθείας κοινό και κατά κανόνα εμφανίζει τις μεγαλύτερες ελλείψεις ιδίως σε νούμερά και σε μεγέθη κυρίως σε αντρική ένδυση και υπόδηση. Η μεγάλη έλλειψη εντοπίζεται σταδιακά στον τομέα της υπόδησης.

Παράλληλα όμως με το σύστημα διανομής που υπάρχει μέσα στο χώρο του ΚΥΤ υπάρχουν και εξωτερικά διανομές που γίνονται ανεξάρτητα και κατά ιδιωτική πρωτοβουλία. Πολλές οργανώσεις κυρίως μη κυβερνητικές που δε δραστηριοποιούνται εντός του Κέντρου Υποδοχής και Ταυτοποίησης, διαμορφώνουν χώρους και διαθέτουν δικές τους αποθήκες με διάφορα είδη που διανέμουν στους πρόσφυγες και μετανάστες που είτε διαμένουν είτε όχι στο χώρο του ΚΥΤ¹¹⁸.

Σε ότι αφορά το προσωπικό και τον τρόπο διανομής μπορούμε να διακρίνουμε τα παρακάτω το προσωπικό χωρίζονται σε χειρωνακτικούς που ασχολούνται με τη μεταφορά των ειδών από αποθήκη σε αποθήκη καθώς και με προσωπικό γενικών καθηκόντων και διοικητικούς υπαλλήλους που ασχολούνται με την άμεση εξυπηρέτηση με τους ωφελούμενους. Εκτός των παραπάνω σε κάθε αποθήκη υπάρχει ένα πρόσωπο αναφοράς το οποίο ασχολείται με διοικητικά καθήκοντα, τα οποία σχετίζονται με την εισαγωγή στοιχείων σε ένα πληροφοριακό σύστημα (*access*) που ασχολείται με την εισαγωγή στοιχείων , περνάει στοιχεία όπως ατομικό αριθμό φακέλου (ΔΚΑ- Διεύθυνση Κρατικής Ασφάλειας) ωφελούμενου κάθε πότε πήρε αυτά τα είδη που παίρνει αν δικαιούται να ξαναπάρει σε αυτό το χρονικό διάστημα και στο τέλος της ημέρας όλα αυτά τα στοιχεία από κάθε αποθήκη συγκεντρώνονται στο γραφείο όπου υπάρχει ένα συντονιστής ομάδας συγκεντρώνει τα στοιχεία ημερησίως και τα αποστέλλει προς τη Διοίκηση του ΚΥΤ καθημερινά ενώ σε τακτικά βάση ενημερώνει και την κεντρική Υπηρεσία. (τμήμα Συντονισμού). Εκτός από πρακτικούς λόγους όπως για παράδειγμα το να μην παίρνουν συνέχεια οι ίδιοι άνθρωποι τα ίδια πράγματα, το σύστημα αυτό διαχείρισης πληροφορίας εξυπηρετεί τόσο την προβλεψιμότητα των αναγκών (που ζητείται σε ετήσια βάση και από την υπηρεσία) αλλά και για διάφορους άλλους δημογραφικούς ή στατιστικούς λόγους. Το σύστημα αυτό είναι ευνόητο ότι είναι συνδεδεμένο με μια ευρύτερη «βάση δεδομένων» (αρχείο *excel*) το οποίο περιέχει γενικότερες πληροφορίες του συνολικού αριθμού του Κέντρου

¹¹⁸ Η ΜΚΟ Chios Eastern Shore Response Team, Greece (CESRT) <https://www.cesrt.org/>, διαθέτει αποθήκες και προβαίνει με δικούς της συνεργάτες και εθελοντές σε διανομή ειδών πχ βλ project διανομής ειδών ένδυσης σε ασυνόδευτα ανήλικα <https://www.cesrt.org/index.php/2020/06/25/the-oadw-is-open/>

(ημερομηνία άφιξης, οικογενειακή κατάσταση, διάρκεια παραμονής στο ΚΥΤ, καθεστώς ασύλου, ευλωτότητα κτλ). Οι πληροφορίες αυτές τηρούνται αυστηρά από το προσωπικό της Υπηρεσίας με σκοπό την προστασία των προσωπικών δεδομένων και γι αυτό η διαχείριση γίνεται μόνο από συγκεκριμένο προσωπικό.

Μια τελευταία παρατήρηση στο σύστημα εφοδιαστικής αλυσίδας είναι οι μεταφορές από τους προμηθευτές προς το ΚΥΤ Χίου και από τις περιφερειακές μονάδες αποθήκευσης προς το ΚΥΤ Χίου. Αυτό περιλαμβάνει όχι μόνο τη δυσκολία μεταφοράς αντικειμένων ή άλλων ειδών από την ηπειρωτική Ελλάδα προς το νησί αλλά και τη μεταφορά από το χώρο του λιμένα είτε στις αποθήκες του στρατού είτε στις αποθήκες του ΚΥΤ Χίου.

4.2. Ποσοτική και ποιοτική έρευνα διανεμηθέντων NFI s σε διαμένοντες στο ΚΥΤ Χίου.

4.2.1. Σκοπός της έρευνας

Η παράθεση των δευτερογενών στοιχείων που προηγήθηκε, καταδεικνύει την σημαντικότητα τόσο των προμηθειών όσο και των διανομών που λαμβάνουν μέρος στο κέντρο υποδοχής και ταυτοποίησης Χίου.

Σκοπός της παρούσας πρωτογενούς έρευνας ήταν η διερεύνηση των παρεχόμενων μη διατροφικών ειδών σε ωφελούμενους – διαμένοντες στο κέντρο υποδοχής και ταυτοποίησης Χίου καθώς και η ανάδειξη καλών πρακτικών και ελλείψεων με την εξαγωγή συμπερασμάτων για την βελτιστοποίηση του συστήματος διανομών.

Κατά το σχεδιασμό και την εκπόνηση της έρευνας τέθηκαν ποικίλα ερευνητικά ερωτήματα που αφορούσαν το πώς βιώνουν οι ωφελούμενοι τον τρόπο με τον οποίο διεξάγονται οι διανομές καθώς και το πόσο ικανοποιημένοι ή όχι είναι με τα είδη τα οποία διανέμονται σε αυτούς.

Το ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε αποτελούνται από δύο βασικά μέρη το α' μέρος αποτελείται από βασικά δημογραφικά στοιχεία, περιλαμβάνει οκτώ υποερωτήματα μεταξύ των οποίων και ερωτήματα που σχετίζονται με τον τόπο διαμονής, ο οποίος είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με το σύστημα διανομών. Το β' μέρος αποτελεί τον πυρήνα του ερωτηματολογίου και είναι τα βασικά δώδεκα ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία χωρίζονται σε

μικρότερες υποόδομες . Τα ερωτήματα 1, 2 και 3 αφορούν την παροχή ειδών κατά τη μέρα άφιξης στο Κέντρο των επωφελούμενων, τα 4,5,6 αφορούν τις τακτικές διανομές που πραγματοποιούνται καθ όλη τη διάρκεια παραμονής, τα 7,8,9 αφορούν τις έκτακτες διανομές λόγω έκτακτων συνθηκών και τα τελευταία ερωτήματα αφορούν το βαθμό ικανοποίησης, ζητήματα και προβλήματα που εντοπίζονται και προτάσεις από τους ίδιους.

Επιπρόσθετα, τέθηκαν συνολικά ερευνητικά ερωτήματα όπως:

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ 1: Κατά την παραμονή σας στο κέντρο υποδοχής και ταυτοποίησης Χίου πόσο συχνά πραγματοποιούνται διανομές από τις αποθήκες;

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ 2: Πόσο αναγκαία θεωρείτε τα είδη τα οποία διανέμονται από τις αποθήκες;

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ 3: Σε τι βαθμό κάλυψαν τις ανάγκες σας τα είδη τα οποία διανεμήθηκαν;

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ 4: Πόσο ικανοποιημένοι είστε με τον τρόπο που πραγματοποιούνται οι διανομές στο κέντρο υποδοχής και ταυτοποίησης Χίου;

Η απάντηση στα παραπάνω ερωτήματα θα μπορούσε να δώσει μια πρώτη εκτίμηση σχετικά με την ύπαρξη παραγόντων που οδηγούν σε μη ικανοποίηση των ωφελουμένων που διαμένουν στο Κ.Υ.Τ. Χίου και να αποτελέσει την πρώτη ύλη για τη διεξαγωγή προκαταρκτικών συμπερασμάτων σε σχέση με τις μελλοντικές κινήσεις της διοίκησης του κέντρου με στόχο την βελτίωση των διανομών και της καλύτερης διαχείρισης των αποθεμάτων.

4.2.2 Μεθοδολογία Έρευνας

Για τις ανάγκες διεξαγωγής της παρούσας έρευνας, επιλέχθηκε ένα μεθοδολογικό πλαίσιο τεσσάρων διακριτών σταδίων.

Στάδιο 1: Σχεδιασμός της έρευνας

Για τη διερεύνηση της παρούσας κατάστασης, των τάσεων του φαινομένου ικανοποίησης ή μη των ωφελουμένων, απαιτήθηκε η συλλογή και η επεξεργασία διαθέσιμων δευτερογενών ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων (βλ. προηγούμενες ενότητες), καθώς και η απαραίτητη βιβλιογραφία που σχετίζεται με την εκπόνηση ερευνών αγοράς / δημοσκοπήσεων (π.χ. Kotler, 1997; Kotler and Keller, 2006; Γαλάνης, 2006).

Η συλλογή και η προκαταρκτική ανάλυση των στοιχείων της βιβλιογραφίας οριοθέτησε μια αρχική σειρά ερευνητικών ερωτημάτων. Στη συνέχεια:

- Οριστικοποιήθηκαν τα ερευνητικά ερωτήματα
- Επιλέχθηκαν οι ομάδες - στόχοι για την έρευνα: ωφελούμενοι διαφόρων εθνικοτήτων στην περιοχή του Χαλκειούς του νομού Χίου. Ο γεωγραφικός προσδιορισμός επιλέχθηκε λόγω της ειδικότητας μου ως διοικήτρια του κέντρου υποδοχής και ταυτοποίησης Χίου κατά την περίοδο της έρευνας.
- Επιλέχθηκε ως μέσο διεξαγωγής της έρευνας πεδίου η μέθοδος του δομημένου ερωτηματολογίου.
- Καθορίστηκε ο τρόπος συλλογής των στοιχείων (ερωτηματολογίων).

Στάδιο 2: Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Το μέσο το οποίο επιλέχθηκε για την συλλογή των πρωτογενών στοιχείων στην παρούσα έρευνα ήταν το ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο θεωρείται το βασικότερο μέσο επικοινωνίας μεταξύ ερευνητή και ερωτώμενου στις έρευνες αγοράς. Ως μια μέθοδος- τεχνική συλλογής πληροφοριών έχει, όπως όλες οι μέθοδοι, τα όρια της και μπορεί να παρέχει ορισμένου τύπου πληροφορίες. Ο ερωτώμενος θα πρέπει να απαντήσει σε ερωτήσεις, ώστε να συγκεντρωθούν πληροφορίες σχετικά με το τι σκέφτεται, κατακρίνει, αμφισβητεί, προσδοκεί, ελπίζει και μέχρι ποιο σημείο.

Με αυτή τη λογική αποφασίστηκε αρχικά το είδος των ερωτήσεων που θα συμπεριλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο:

- Οι πραγματικές ερωτήσεις, οι οποίες δείχνουν να διατυπώνονται και να απαντιούνται με σχετική ευκολία. Έχουν τις περισσότερες πιθανότητες να απαντηθούν με ειλικρίνεια, όπως για παράδειγμα οι ερωτήσεις οικογενειακής κατάστασης.
- Οι ερωτήσεις γνώμης ή πίστης, όπου ο ερευνητής συλλέγει πληροφορίες από τους ερωτώμενους, σχετικά με το ποια είναι η γνώμη τους για το θέμα, ή τι νομίζουν ότι ξέρουν. Έτσι, σε κάποιες έρευνες ή σε μια αναζήτηση γνώμης κρίνεται αναγκαίο, να διερευνηθεί αρχικά το επίπεδο πληροφόρησης του ερωτώμενου πάνω σε ένα θέμα.

Η κατασκευή του ερωτηματολογίου καθορίστηκε από το αντικείμενο της έρευνας και προέβλεπε την ενσωμάτωση επί μέρους θεμάτων που αφορούν την ικανοποίηση των Υπηκόων Τρίτων Χωρών από τον τρόπο που διεξάγονται οι διανομές στο Κ.Υ.Τ. Χίου (τρόπος εξυπηρέτησης, ουρά αναμονής, κ.α.).

Για το ερωτηματολόγιο επιλέχθηκε η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτήσεων να είναι

ερωτήσεις κλειστού τύπου, με σκοπό να επιταχυνθεί η διαδικασία συλλογής και να μην προκληθεί κόπωση στους ερωτώμενους κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Οι προεπιλεγμένες απαντήσεις ακολούθησαν την λογική της κλίμακας με πολύ θετικές έως πολύ αρνητικές γνώμες (π.χ. «Καθόλου ικανοποιημένος/η», «Λίγο ικανοποιημένος/η», «Αρκετά ικανοποιημένος/η» «Πολύ ικανοποιημένος/η», «Πάρα πολύ ικανοποιημένος/η»).

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από δυο ενότητες. Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει ερωτήσεις που αφορούν γενικά δημογραφικά στοιχεία των ωφελουμένων που λαμβάνουν μέρος στην έρευνα. Η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει ερωτήσεις για τα είδη που δίνονται καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο διεξάγονται οι διανομές. Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο Παράρτημα Ι της παρούσας εργασίας. (βλ. παράρτημα στην εργασία)

Στάδιο 3: Συλλογή στοιχείων

Η διανομή και λήψη των ερωτηματολογίων στους ωφελούμενους πραγματοποιήθηκε τον Αύγουστο του 2020, σε διάστημα 12 ημερών. Το ερευνητικό εργαλείο το οποίο χρησιμοποιήθηκε για την πραγματοποίηση της παρούσας έρευνας ήταν το δομημένο ερωτηματολόγιο. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο σημείο που γίνονται οι διανομές στο ΚΥΤ Χίου (συγκεκριμένα στις αποθήκες) και μέσα στο πρόγραμμα των ημερήσιων τακτικών διαμονών. Οι ωφελούμενοι που συμμετείχαν σε αυτό εθελοντικά κλήθηκαν να απαντήσουν σε μία σειρά ερωτήσεων με τη συνδρομή διερμηνέων και συναδέρφων από την Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης.

Αναφορικά με το μέγεθος του δείγματος, στόχος ήταν η συλλογή 150 ερωτηματολογίων. Συνολικά δόθηκαν 150 ερωτηματολόγια σε ωφελούμενους του κέντρου υποδοχής και ταυτοποίησης Χίου και απαντήθηκαν 150. Συνεπώς ο βαθμός απόκρισης ήταν 100%.

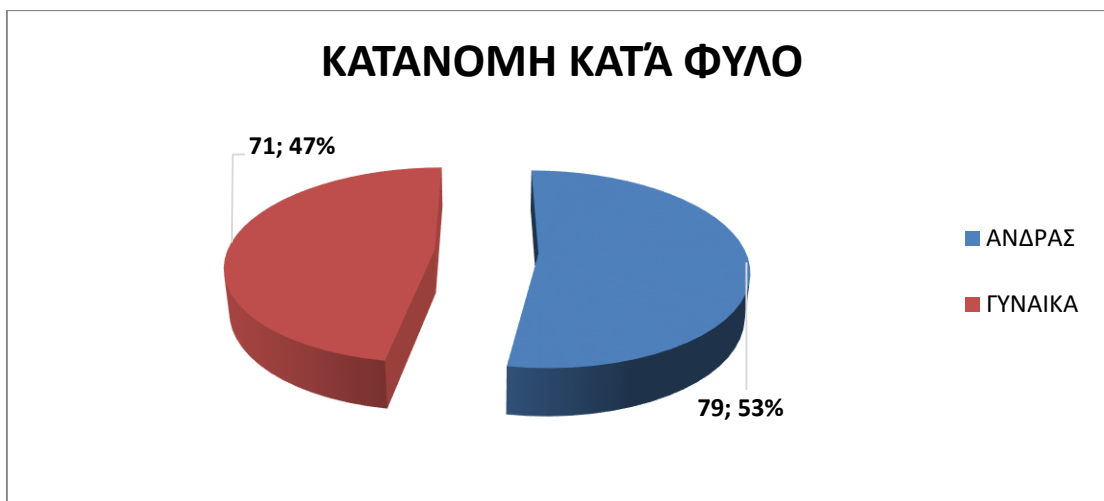
Στάδιο 4: Επεξεργασία και ανάλυση στοιχείων

Μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων δημιουργήθηκε ένα αρχείο στο πρόγραμμα Microsoft Excel όπου εκεί έγινε η κωδικοποίηση και η στατιστική επεξεργασία και ανάλυση των αποτελεσμάτων (διαγράμματα, υπολογισμοί ποσοστών, κ.λ.π.)

3. Παρουσίαση αποτελεσμάτων ανά ερώτηση

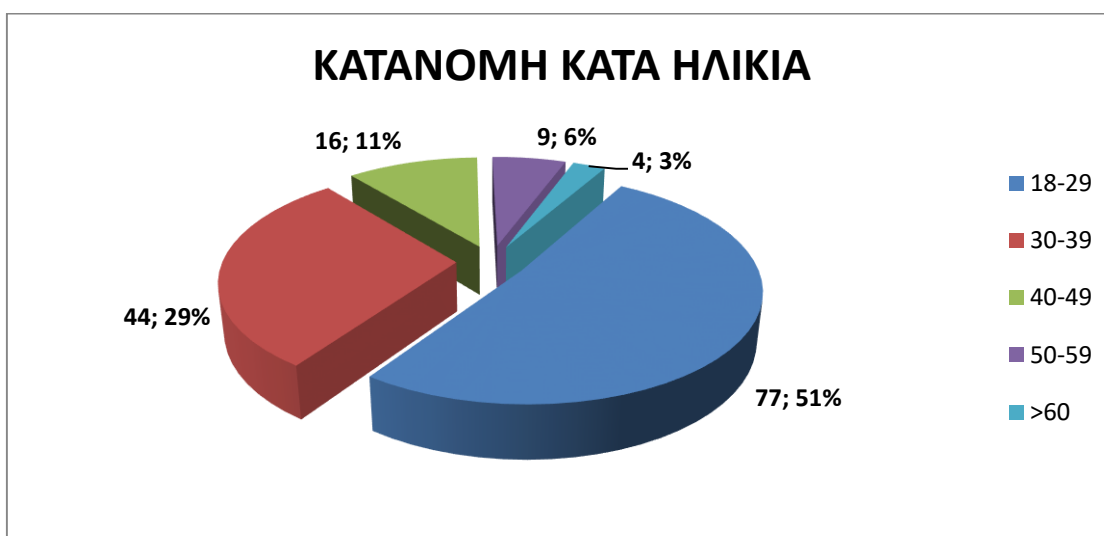
Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την στατιστική επεξεργασία των στοιχείων που συλλέχθηκαν από τα ερωτηματολόγια.

A1) Φύλο



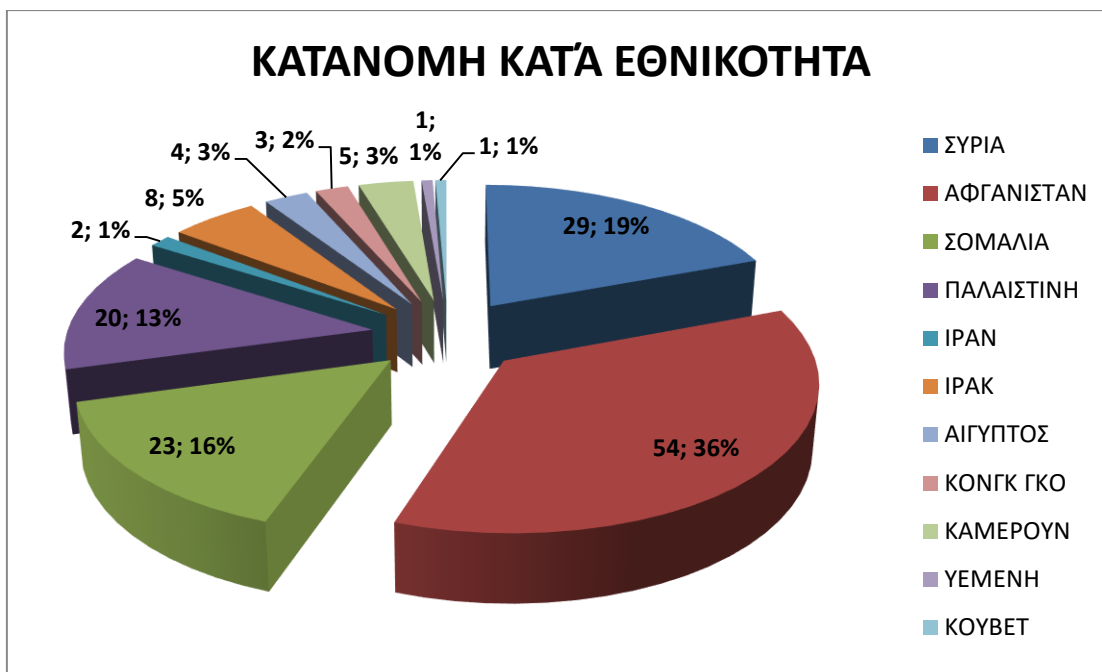
Όπως προκύπτει από το σύνολο του δείγματος του πληθυσμού (150) των ωφελούμενων του Κ.Υ.Τ. Χίου τα ποσοστά δείχνουν ότι είναι 53% άνδρες και 47% γυναίκες, το οποίο είναι τυχαίο γεγονός που προκύπτει από τη μεθοδολογία της έρευνας, την απλή τυχαία δειγματοληψία.

A2) Ηλικία



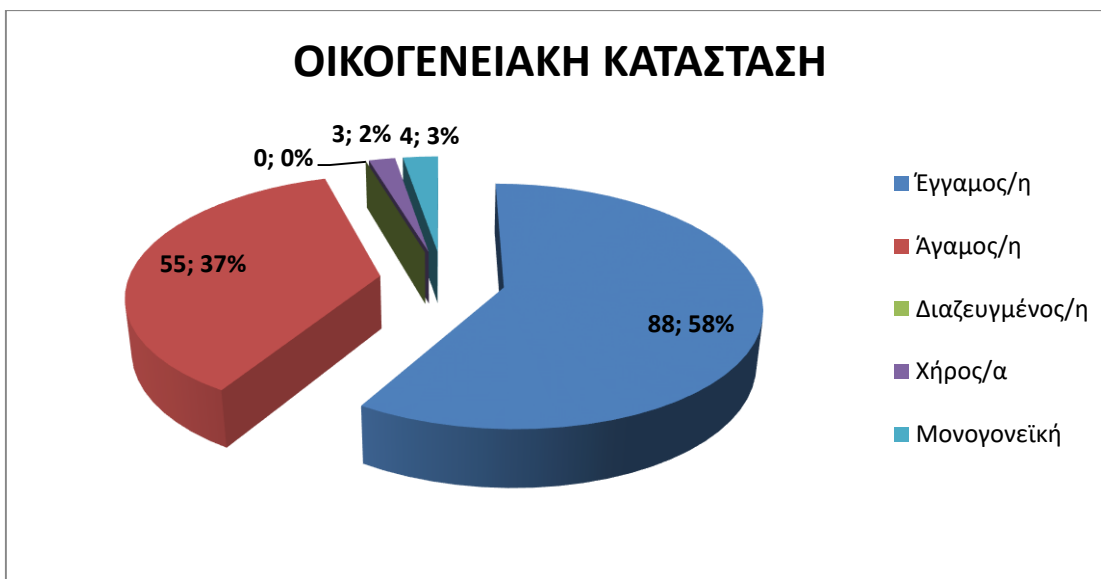
Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος κυμαίνεται ηλικιακά μεταξύ 18-29 (51%), ενώ ακολουθεί με μεγάλη διαφορά η ηλικία των 30-39 (29%), οι δύο δεκαετίες των διαμενόντων και συνολικά των μεταναστευτικών ροών. Οι ηλικίες 50 και άνω καταλαμβάνουν ένα πολύ μικρό ποσοστό του πληθυσμού γεγονός που δείχνει τη δυσκολία μετακίνησης ηλικιωμένων ατόμων.

Α3) Εθνικότητα



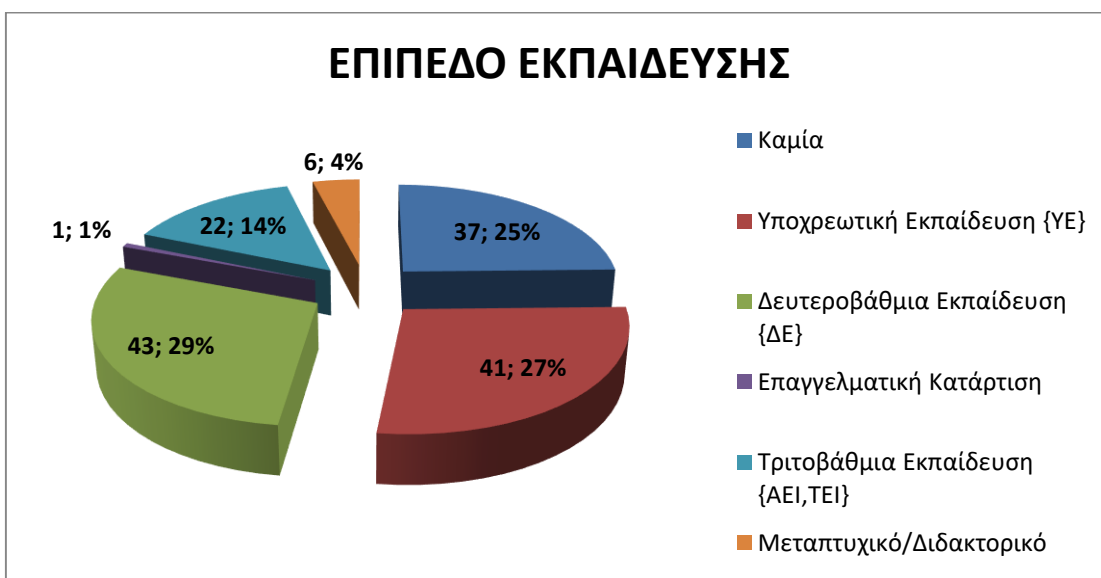
Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος του πληθυσμού είναι από το Αφγανιστάν με συντριπτικό ποσοστό (36%), ενώ ακολουθεί σε ποσοστό (19%) οι ωφελούμενοι που είναι από Συρία και έπονται με ποσοστά 16% και 13% αντίστοιχα, εθνικότητες όπως Σομαλία και Παλαιστίνη. Αυτό ανταποκρίνεται στις πλειοψηφικά επικρατέστερες ομάδες χωρών προέλευσης που διέμεναν κατά τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο της έρευνας στο Κέντρο Υποδοχής. Μπορεί κάποιος σε μία δεύτερη ματιά να παρατηρήσει ότι υπάρχουν τρεις μεγάλες «οικογένειες- ομάδες» από χώρες προέλευσης με κοινή θρησκεία, γλώσσα και πολιτισμό, η πρώτη ομάδα είναι οι χώρες της Κεντρικής Ασίας που μιλούν Φαρσί όπως οι Ιρανοί και οι Αφγανοί, η δεύτερη ομάδα έχει ως κοινό χαρακτηριστικό της την αραβική γλώσσα και ως χώρες προέλευσης κοντινές προς τη Μεσόγειο ενώ μια εξίσου μεγάλη ομάδα, η οποία παρουσίαζε αυξητικές τάσεις είναι οι αιτούντες άσυλο από χώρες της Υποσαχάριας Αφρικής.

A4) Οικογενειακή Κατάσταση



Όπως προκύπτει από το ανωτέρω σχήμα, το μεγαλύτερο ποσοστό των εθελοντών που συμμετείχαν στην έρευνα είναι έγγαμοι (58%), ενώ το αμέσως μεγαλύτερο ποσοστό είναι οι μόνοι, άγαμοι και κυρίως άντρες ενώ ένα πολύ μικρό κομμάτι καταλαμβάνουν οι μονογονεϊκές οικογένειες και οι χήροι. Παρόλο που συνολικά στο ΚΥΤ Χίου διαμένουν περισσότεροι άγαμοι, παρατηρούμε ότι οι οικογένειες εμφανίζουν μεγαλύτερη συμμετοχικό ήτα και εξάρτηση από τα διανεμηθέντα είδη των αποθηκών λόγω των ιδιαίτερων αναγκών τους (παιδικά βρεφικά είδη, αντικείμενα προσωπικής υγιεινής) ενώ οι άγαμοι εμφανίζονται γενικότερα πιο «ανεξάρτητοι» και με μειωμένη προσέλευση.

A5) Επίπεδο Εκπαίδευσης



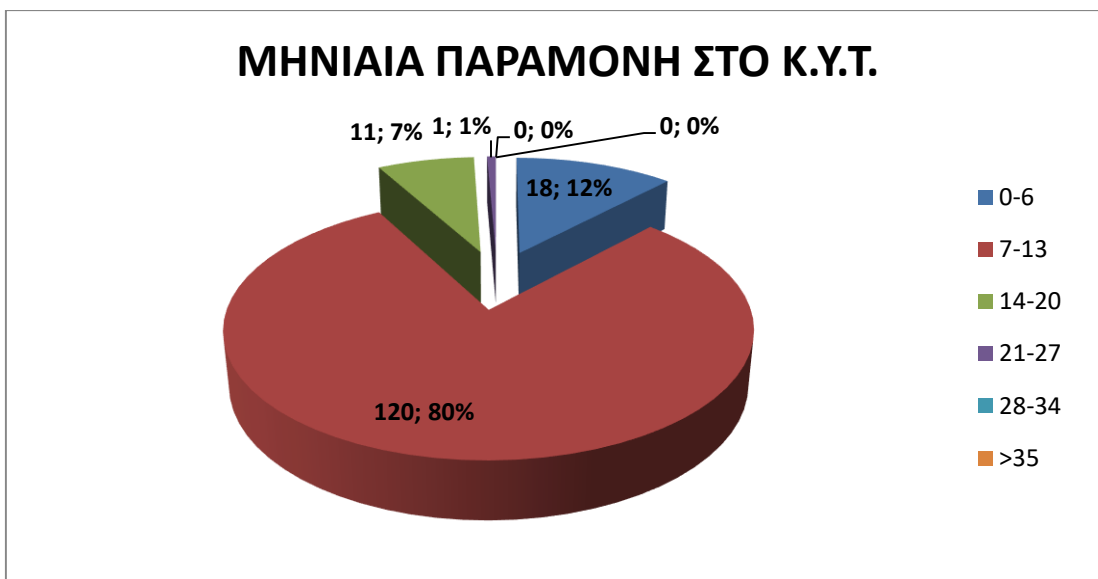
Από τον παραπάνω πίνακα φαίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος είναι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (29%), ενώ ακολουθεί σε ποσοστό 27% Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης, και έπονται με ποσοστά 25%, 14%, 4% οι ωφελούμενοι αναλφάβητοι, τριτοβάθμιας και κάτοχοι μεταπτυχιακού/ διδακτορικού τίτλου αντίστοιχα. Παρατηρείται ότι σχεδόν τα 2/3 του συνόλου των συμμετεχόντων έχουν λάβει βασική ή και καμία εκπαίδευση, γεγονός που συνδέεται με το χαμηλό βιοτικό επίπεδο των «προσφύγων- μεταναστών» από τις χώρες προέλευσης και πιθανή αναζήτηση ενός καλύτερου τρόπου ζωής.

Α6) Ευάλωτη Ομάδα



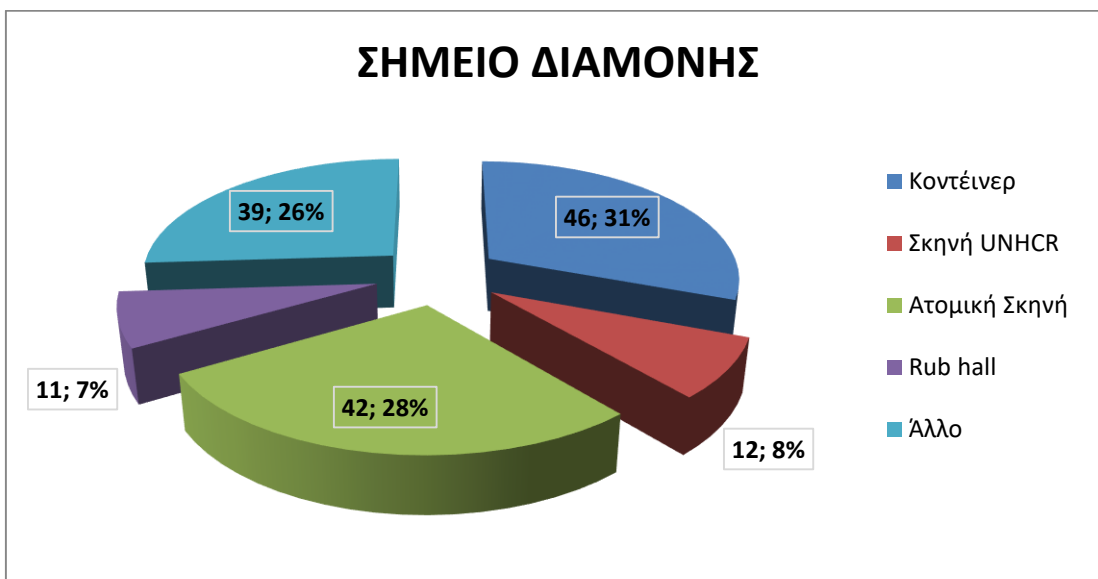
Σύμφωνα με τη κείμενη νομοθεσία ως ευάλωτοι χαρακτηρίζονται οι άνθρωποι που χρήζουν ιδιαίτερης μεταχείρισης και ειδικών συνθηκών υποδοχής όπως για παράδειγμα οι μονογονεϊκές οικογένειες, οι υπέργηροι, οι ασυνόδευτοι ανήλικοι, οι έχοντες σοβαρή ασθένεια ή ψυχική διαταραχή. Παρατηρούμε ότι από αυτούς που απάντησαν στις ερωτήσεις ένα πολύ μικρό μέρος δήλωσαν ότι ανήκουν σε ευάλωτη ομάδα, γεγονός που μπορεί να οφείλεται είτε στην άγνοια των ερωτηθέντων για τον τι σημαίνει ευάλωτη ομάδα και πώς αυτή ορίζεται είτε στη δυσκολία προσέλευσης πολλών ευάλωτων ομάδων στο σύστημα διανομής.

A7) Χρόνος παραμονής στη Δομή



Το συντριπτικό ποσοστό των ερωτηθέντων διαμένουν στο ΚΥΤ Χίου για διάστημα 7 μηνών έως περίπου ένα έτος γεγονός που αιτιολογείται από το γεωγραφικό περιορισμό στον οποίο τίθενται αμέσως μετά την υποβολή αιτήματος ασύλου όπως ορίζεται από τη Κοινή Δήλωση Ε.Ε.- Τουρκίας, ήτοι μέχρι να εξεταστεί η αίτησή τους ή να αρθεί για κάποιο άλλο λόγο ο γεωγραφικός περιορισμός.

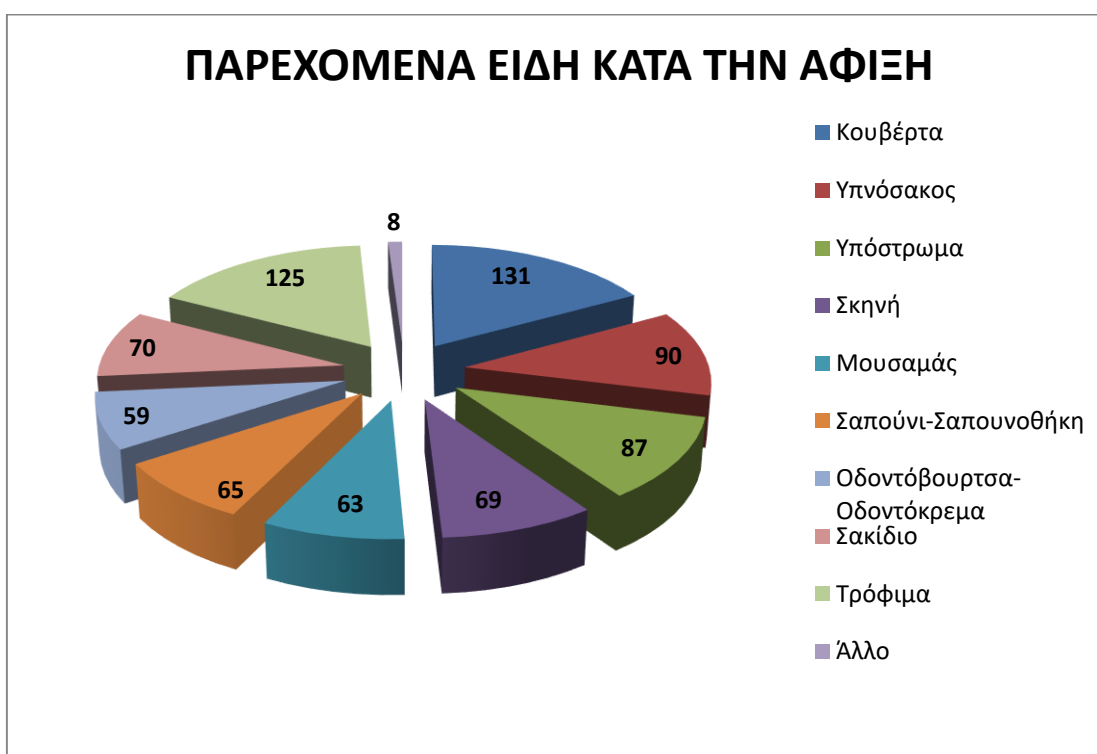
A8) Σημείο διαμονής



Στο ΚΥΤ Χίου υπάρχουν τρεις ζώνες διαμονής από τις οποίες στις δύο Α και Β οι διαμένοντες στεγάζονται σε οικίσκους διαμονής (container). Στον τομέα Γ οι διαμένοντες στεγάζονται σε σκηνές κατάλληλης χωρητικότητας μέχρι 12 ατόμων, που είχαν τοποθετηθεί από την Υπηρεσία

Υποδοχής και Ταυτοποίησης μετά από παραχώρηση από την Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες είτε μεγάλη σκηνές τύπου RUB HALL χωρικότητας περίπου πενήντα ατόμων. Κατά τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο που διεξήχθη η έρευνα ο συνολικός αριθμός των διαμενόντων στο ΚΥΤ Χίου υπερέβαινε κατά πολύ τη δυναμικότητα του Κέντρου με αποτέλεσμα μεγάλο μέρος να διαμένει σε πρόχειρες σκηνές, ή παραπήγματα είτε εντός των ορίων του Κέντρου είτε παραπλεύρως αυτού σε όμορες ιδιωτικές ιδιοκτησίες. Συγκεντρωτικά από το σύνολο των ερωτηθέντων μόλις το 1/3 διαμένει ή δύναται να διαμενει σε στεγασμένους οικίσκους διαμονής ενώ οι υπολοίποι σε πιο προχειρα καταλύματα. Ο τόπος διαμονής συνδέεται άμεσα και με τα είδη που διανέμονται.

B1) Ποια από τα παρακάτω είδη σας διανεμήθηκαν κατά την πρώτη μέρα της άφιξης στο Κ.Υ.Τ. Χίου;



Με βάση τον πίνακα μπορούμε να κατηγοριοποιήσουμε τα παρεχόμενα είδη σε δύο μεγάλες ομάδες, η πρώτη περιλαμβάνει τα απολύτως απαραίτητα για την διαμονή σε μη στεγασμένους χώρους και η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει είδη προσωπικής υγιεινής ώστε να αντιμετωπιστούν οι πρώτες ανάγκες. Τα είδη αυτά ποικίλουν ανάλογα με τα υπάρχοντα

αποθέματα στις αποθήκες και ανάλογα με τη μαζικότητα των αφίξεων. Στο συγκεκριμένο γράφημα δε μπορούν να εκφραστούν ποσοστιαία τα είδη αυτά.

B2) Τα προαναφερθέντα είδη ανταποκρίνονταν στις πρώτες σας ανάγκες;

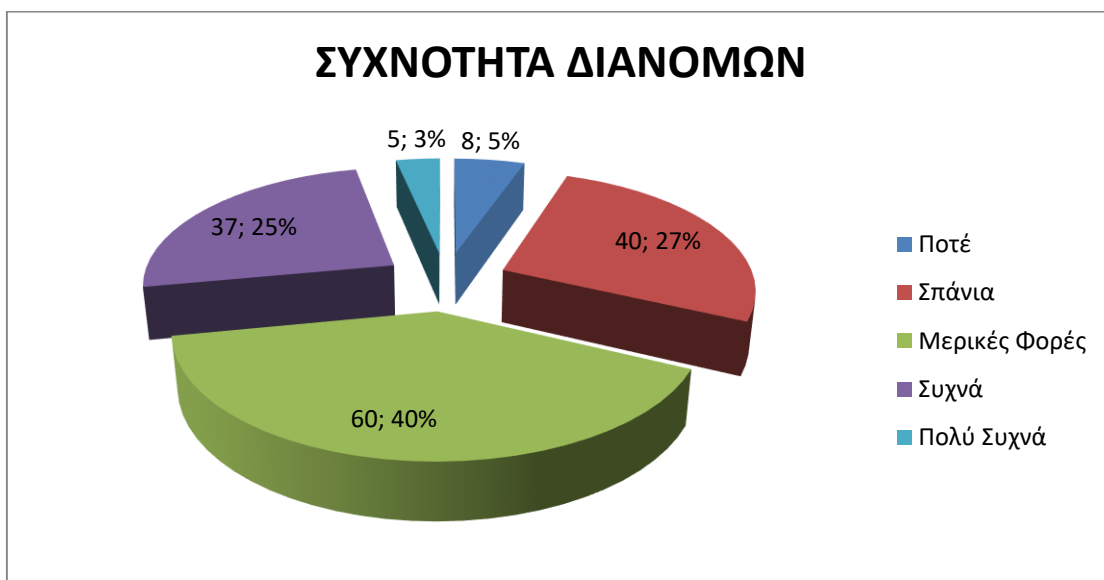


Τα παρεχόμενα είδη κατά τη στιγμή της άφιξης συνδέονται άμεσα με τις πρωταρχικές ανάγκες των ανθρώπων σε περίοδο κρίσης. Αυτό αιτιολογεί και το μεγάλο ποσοστό ικανοποίησης των ερωτηθέντων για την κάλυψη των πρωταρχικών αναγκών τους κατά το διάστημα της άφιξης στο Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης.

B3) Εάν απαντήσατε ΟΧΙ στην ερώτηση β2 παρακαλώ όπως εξηγήσετε συνοπτικά τι κατά την γνώμη σας έλειπε από την διανομή αυτή;

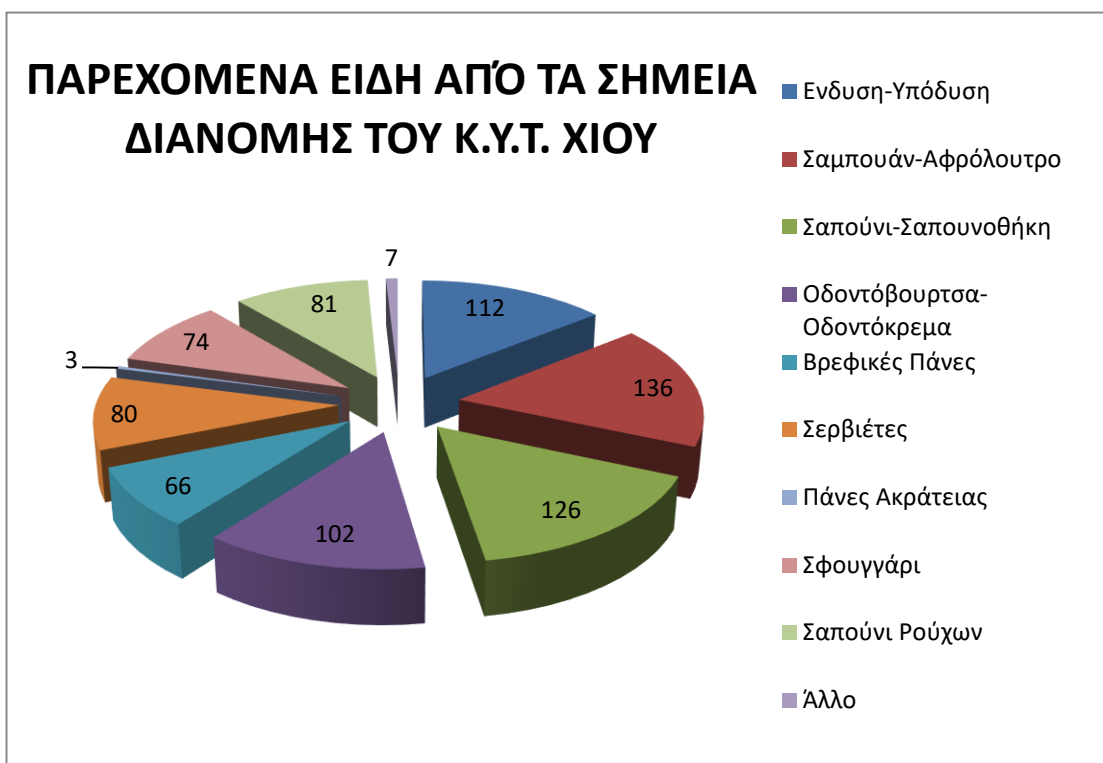
Παρά το μεγάλο ποσοστό ικανοποίησης από τα είδη πρώτης ανάγκης που διανεμήθηκαν κατά την άφιξη των ωφελούμενων μερικοί παρατήρησαν κάποιες ελλείψεις που σχετίζονται κυρίως με την άμεση στέγασή τους και κυρίως με την παροχή μεγάλων οικογενειακών σκηνών ώστε να διατηρείται η ενότητα της οικογένειας καθώς και με είδη που σχετίζονταν με την χρονική – εποχική περίοδο της άφιξης. Έτσι λοιπόν παρατηρήθηκε ότι αν είχαν αφιχθεί κατά τη διάρκεια του χειμώνα ζητούσαν περισσότερα χειμωνιάτικα ρούχα- κουβέρτες και παπούτσια ενώ το καλοκαίρι ζητούσαν σεντόνια, κουνουπιέρες και επίσης μέσα αποθήκευσης για νερό. Τέλος, κοινή απαίτηση ήταν περισσότερα είδη ατομικής υγιεινής και μάλιστα ανά φύλο και ανάγκη.

B4) Κατά την παραμονή σας στο Κ.Υ.Τ. Χίου πόσο συχνά πραγματοποιούνται διανομές από τις αποθήκες;



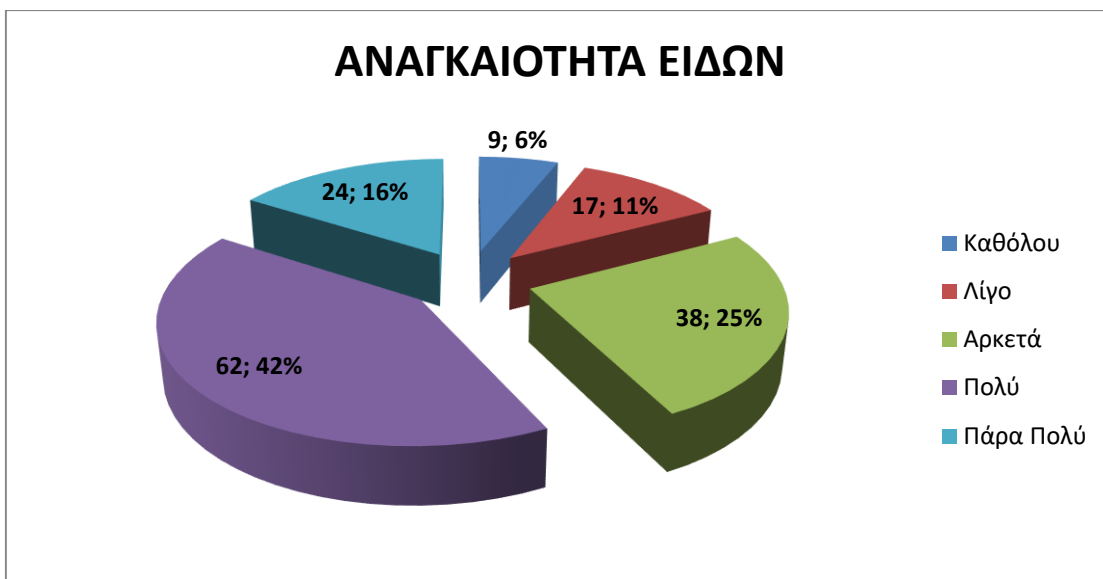
Αθροιστικά παρατηρούμε ότι υπάρχει μία αρνητική εικόνα για το πόσο συχνά πραγματοποιούνται διανομές στο ΚΥΤ Χίο ένα σύνολο που αγγίζει περίπου το 70% ερωτηθέντων. Αυτό μπορεί να οφείλεται α) στην ελλιπή ενημέρωση των διαμενόντων β) στις διανομές που πραγματοποιούνται από άλλους φορείς εξωτερικά του ΚΥΤ (ΜΚΟ ή οργανώσεις) γ) στην έλλειψη ενός οργανωμένου συστήματος διανομών από την Κεντρική Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης με σταθερούς προμηθευτές και έμπειρο και εκπαιδευμένο προσωπικό.

B5) Ποια από τα παρακάτω είδη διανέμονται από τις αποθήκες;



Στο σημείο αυτό οι ανάγκες διαφέρουν τόσο από άτομο σε άτομο όσο τη σύνθεση και τη μορφή της οικογένειας αλλά και από τη στιγμή της άφιξης καθώς δεν αφορούν πρωταρχικές ανάγκες (νερό, φαγητό, ύπνο) αλλά έρχονται να καλύψουν και ανάγκες διαβίωσης. Παρατηρούμε ωστόσο ότι δίνεται έμφαση στη διανομή ειδών υγιεινής με ειδικές υποκατηγορίες ανά ηλικιακή ομάδα και φύλο.

B6) Πόσο αναγκαία θεωρείτε τα είδη τα οποία διανέμονται από τις αποθήκες;



Τα $\frac{3}{4}$ των ερωτηθέντων θεωρούν από αρκετά έως πάρα πολύ αναγκαία για τη καθημερινή τους διαβίωση τα είδη που διανέμονται από τις αποθήκες ενώ ένα μικρό ποσοστό εκφράζουν αντίθετη άποψη το οποίο μπορεί να οφείλεται και σε λόγους προσωπικής δυσαρέσκειας.

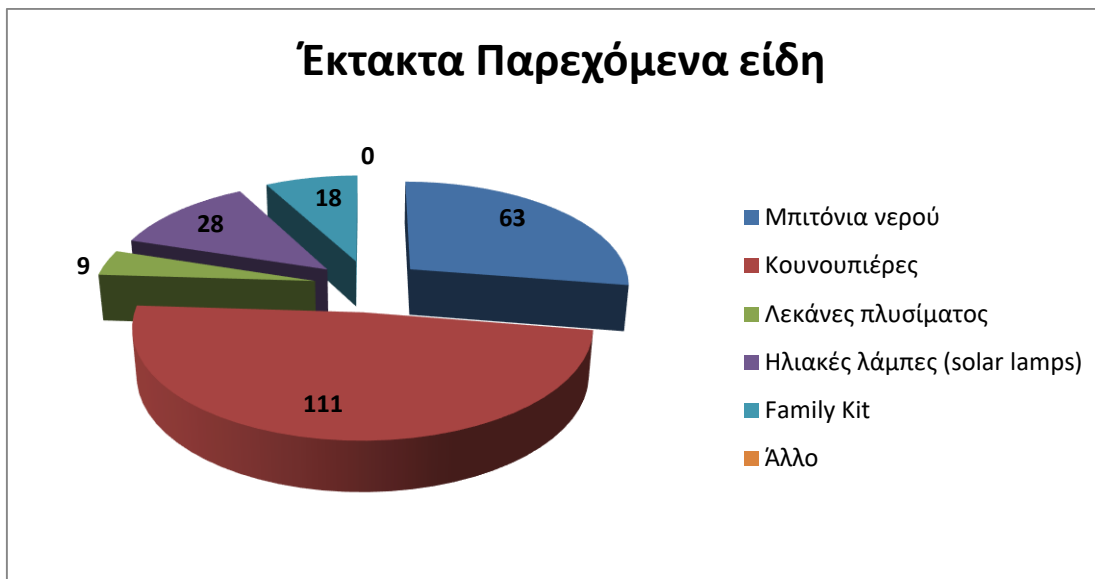
B7) Πέραν των προγραμματισμένων καθημερινών διανομών, πραγματοποιήθηκαν έκτακτες;



Εκτός από τις προγραμματισμένες τακτικές διανομές που περιλαμβάνουν τα είδη που είδαμε προηγουμένως υπάρχει πρόβλεψη για έκτακτες διανομές ανάλογα είτε με την εποχή είτε με τις

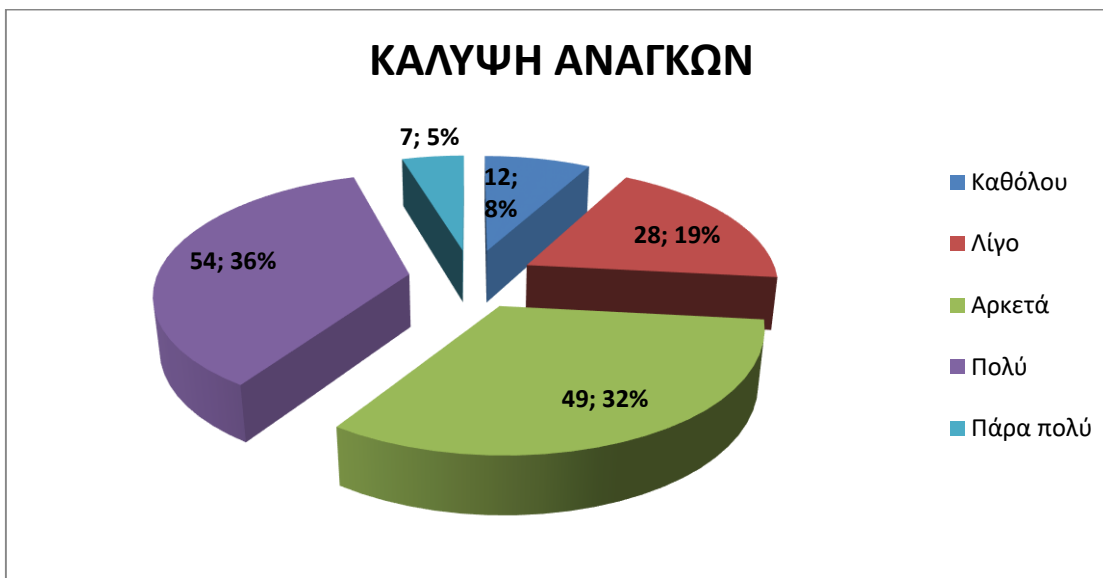
προμήθειες ή δωρεές είτε με τις ειδικές συνθήκες (πανδημία, φυσικές ή ανθρώπινες καταστροφές).

B8) Εάν απαντήσατε ΝΑΙ στην ερώτηση B7 παρακαλώ όπως αναφέρετε ποια από τα παρακάτω είδη διανεμήθηκαν.



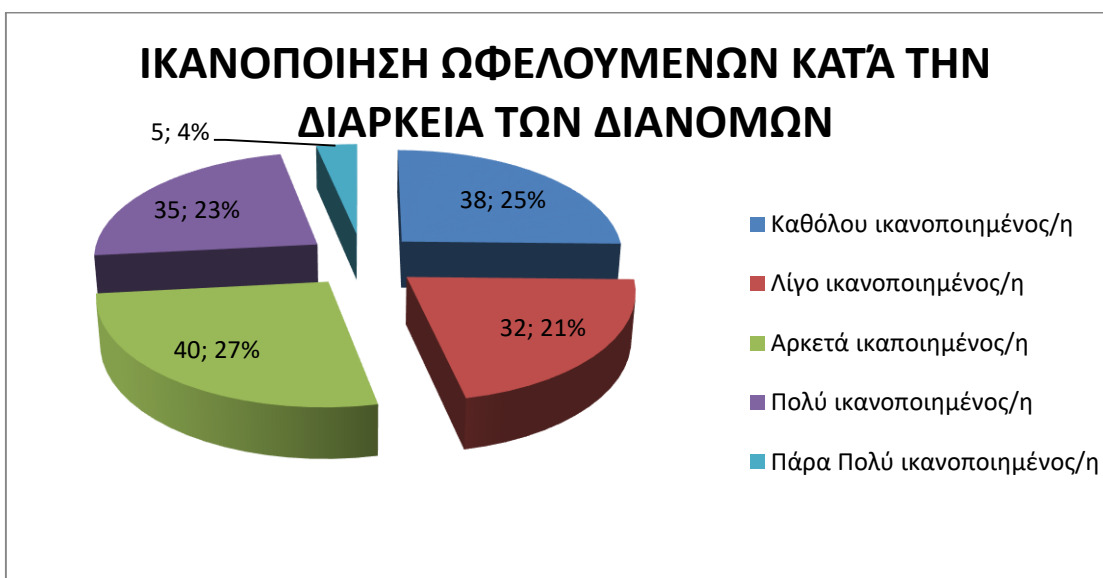
Τα έκτακτα παρεχόμενα είδη συνδέονται με την εποχή διεξαγωγής της έρευνας και τις συνθήκες που επικρατούσαν στο Κέντρο λόγω του υπερπληθυσμού. Για το λόγο αυτό λόγω του θέρους και των ιδιαίτερων καιρικών συνθηκών παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο μέρος των απαντήσεων καλύπτουν οι κουνουπιέρες και τα μπιτόνια νερού ενώ αντιστοίχως αν η έρευνα διεξαγόταν το χειμώνα θα είχαμε αντίστοιχα είδη όπως εξτρά κουβέρτες, μουσαμάδες, αδιάβροχα. Οι ηλιακές λάμπες κατέχουν και αυτές ένα σημαντικό ποσοστό γεγονός που σχετίζεται με την έλλειψη ηλεκτρικού ρεύματος σε αρκετές από τις ζώνες διαμονής.

B9) Σε τι βαθμό κάλυψαν τις ανάγκες σας την δεδομένη χρονική στιγμή;



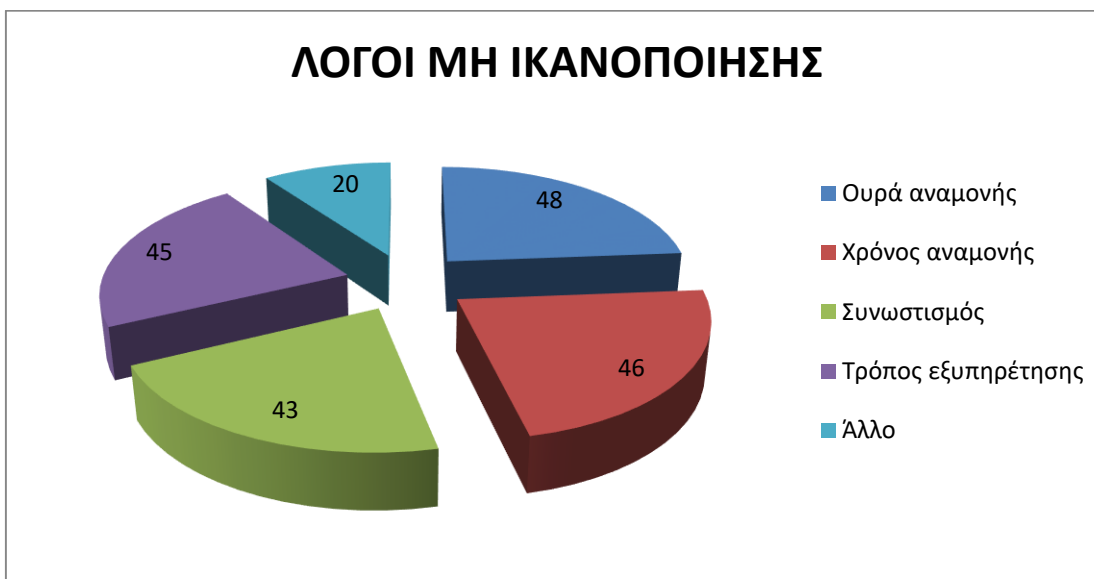
Όπως παρατηρήσαμε και προηγουμένων η παροχή ειδών πολλών δε μάλλον έκτακτων δε μπορεί παρά να συνδέεται με μεγάλο βαθμό ικανοποίησης. Ωστόσο σε σχέση με τη διανομή των ειδών κατά το χρονικό σημείο της άφιξης εδώ παρατηρούμε ότι αυξάνεται σημαντικά το ποσοστό των ερωτηθέντων που θεωρούν ότι δε καλύπτονται όλες τους οι ανάγκες και αυτό μπορεί να οφείλεται σε δυσαρέσκεια είτε σε έλλειψη αποθεμάτων είτε σε αυξανόμενες ανάγκες λόγω κακών συνθηκών διαβίωσης.

B10) Πόσο ικανοποιημένοι είστε με τον τρόπο που πραγματοποιούνται οι διανομές στο Κ.Υ.Τ. Χίου;



Όπως συμβαίνει σε όλες τις υπηρεσίες ή επιχειρήσεις εξυπηρέτησης κοινού όπου υπάρχει δια-δραστικότητα μεταξύ του εργαζόμενου- υπαλλήλου και του ωφελούμενου- πελάτη υπάρχει αυξημένος βαθμός δυσαρέσκειας το οποίο μπορεί να οφείλεται σε μία πληθώρα λόγων όπως για παράδειγμα συμπεριφορά εργαζομένου, κακή εκπαίδευση εργαζομένων, ελλείψεις αποθεμάτων και κακή οργάνωση του συστήματος διανομών.

B11) Εάν στην ερώτηση B10 απαντήσατε καθόλου ή ελάχιστα ικανοποιημένος/η παρακαλώ όπως επιλέξετε τους λόγους που σας οδήγησαν σε αυτή σας την απάντηση, ειδάλλως μεταβείτε στην ερώτηση B12.



Όπως παρατηρούμε από το γράφημα ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων είναι δυσαρεστημένο με την αναμονή μέχρι την εξυπηρέτησή του. Είτε ο χρόνος είναι αρκετά μεγάλος είτε οι ουρές που δημιουργούνται δεν προτεραιοποιούνται σωστά με βάση το φύλο ή τις ιδιαίτερες ανάγκες του καθενός είτε εξαιτίας του υπερπληθυσμού δημιουργείται μεγάλος συνωστισμός κατά την αναμονή. Ένα ικανοποιητικό ποσοστό απάντησε ότι δεν είναι ικανοποιημένο από τον τρόπο εξυπηρέτησης το οποίο συνδέεται με την αλληλεπίδραση των εργαζομένων με το κοινό.

B12) Σε αυτή την ερώτηση απάντησε η πλειοψηφία των συμμετεχόντων με πολλές και ενδιαφέρουσες προτάσεις που μπορούμε να τις κατηγοριοποιήσουμε σε τρεις μεγάλες ενότητες. Η πρώτη ενότητα αφορά είδη διανομών, η δεύτερη σύστημα διανομών και η τρίτη- ενημέρωση- πληροφόρηση. Σε ότι αφορά την πρώτη ενότητα οι περισσότερες ανάγκες σε διανεμηθέντα είδη αφορούσαν τα ρούχα, όπου οι ερωτηθέντες ζητούσαν στην πλειοψηφία

περισσότερα ρούχα ανά εποχή, μεγαλύτερη γκάμα στα νούμερα τα οποία είναι πολύ περιορισμένα, επίσης πρέπει τα ρούχα πρέπει να κατηγοριοποιούνται ανά εθνικότητα και πολιτιστική ή θρησκευτική ομάδα. Πολλοί επίσης αιτήθηκαν ειδικές διανομές προσανατολισμένες στη κάλυψη ειδικών αναγκών ευάλωτων ομάδων όπως υπέργηρων, μονογονεϊκών οικογενειών, διανομές για νέους. Σε σχέση με ζητήματα υγιεινής και ασφάλειας ζητήθηκαν περισσότερα ρούχα για αυτούς που αντιμετωπίζουν ζητήματα υγείας όπως αλλεργίες και δερματοπάθειες. Τέλος, πολλοί από αυτούς ζήτησαν είδη καθαριότητα όπως καθαριστικά υγρά. Σε ό,τι αφορά τη δεύτερη ενότητα και εδώ παρατηρούμε ότι πάρα πολλοί αναφέρθηκαν στο προσωπικό των διανομών και κυρίως στην αύξηση του προσωπικού ώστε να επαρκεί για να γίνουν καλύτερα οι διανομές. Πολλοί ζήτησαν παρουσία αστυνομικής δύναμης ή προσωπικού ασφαλείας κατά τις διανομές ώστε να αποφεύγονται φασαρίες και εντάσεις, διατυπώνοντας παράπονα για τη συμπεριφορά του προσωπικού αλλά κυρίως αιτούμενοι την αύξηση των ωρών λειτουργίας των αποθηκών και των διανομών. Σε ό,τι αφορά το σύστημα διανομών η πλειοψηφία ζήτησε σύστημα διανομών με προτεραιοποίηση αυτών που έχουν προβλήματα καθώς επίσης να εφαρμοστεί και ένα token system όπως ήδη λειτουργεί στο info point desk¹¹⁹. Παράλληλα με αυτό το χαρτί εισόδου ζητούν να υπάρχει αναρτημένη μια λίστα ατόμων στα οποία θα διανεμηθούν ανά ημέρα είδη με βάση τον ατομικό αριθμό φακέλου. Πολλοί προτείνουν οι διανομές αυτές να πραγματοποιούνται είτε ανά εθνικότητα είτε ανά φύλο ώστε να υποστηρίζονται καταλληλότερα και οι υπηρεσίες διερμηνείας. Τέλος, προτείνουν οι διανομές να λαμβάνουν υπόψη τους το σημείο διαμονής τους καθενός (οικίσκου, σκηνή ή παράπηγμα) ώστε να γίνει διανομή υλικών που σχετίζονται με τις συνθήκες διαμονής στα σημείο όπου διαμένουν. Όλα τα παραπάνω σχετίζονται με την πολύωρη αναμονή και τις κακές συνθήκες που επικρατούν (καιρικές και άλλες) κατά τη διάρκεια των διανομών με αποτέλεσμα να δημιουργούνται παρεξηγήσεις, εντάσεις που επιτείνουν το αίσθημα ανασφάλειας. Στην τρίτη ενότητα οι ωφελούμενοι στο σύνολό τους ζητούν καλύτερη ενημέρωση αναφορικά με το σύστημα διανομών, όπως ώρες λειτουργίας αποθηκών και διαθέσιμα είδη διανομών. Αυτή η πληροφόρηση και η ενημέρωση να λαμβάνει χώρα εγκαίρως και να μη συντελείται σύντομα και λίγες μόνο ώρες πριν τη διανομή των ειδών.

¹¹⁹ Για την είσοδο των διαμενόντων και την παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών λειτουργεί καθημερινά στο ΚΥΤ Χίο ένα info point desk, με τρεις γραμμές αναμονής ανάλογα με την υπηρεσία. Εκεί προσέρχονται οι διαμένοντες και ανάλογα τους χορηγείται από τον αρμόδιο υπάλληλο ένα "ΤΟΚΚΕΝ" χαρτί εισόδου για την είσοδο τους στις διοικητικές υπηρεσίες.

Συμπεράσματα:

Τη περίοδο που διεξήχθη η έρευνα ο πληθυσμός του ΚΥΤ Χίου ήταν υπεράριθμος και

ΣΥΝΟΛΟ	ΑΝΤΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΑΓΟΡΙΑ	ΚΟΡΙΤΣΙΑ
3888	2015	878	552	443

ενώ το κέντρο φέρει χωρητικότητα 1014 ατόμων. Επικρατούσες εθνικότητες είναι η Συρία, το Αφγανιστάν, η Σομαλία και η Παλαιστίνη.

Η έρευνα που διεξήχθη βασίστηκε σε δύο κυρίως μέρη , το πρώτο περιλάμβανε δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων τα οποία ωστόσο σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με το σύστημα της διανομής και τις ανάγκες αυτών, αφού άωτερος σκοπός της έρευνας είναι όπως τονίσαμε και στην εισαγωγή να εντοπιστούν προβλήματα και δυσλειτουργίες και να προταθούν λύσεις. Σε ό,τι αφορά το πρώτο αυτό μέρος παρατηρούμε ότι οι διανομές απευθύνονται σε άτομα και των δύο φύλων με μία σχετική πλειοψηφία των ανδρών και κυρίως σε άτομα νεαρής και μέσης ηλικίας. Τούτο ερμηνεύεται και συνδέεται και με τις αντίστοιχες ανάγκες της οικογενειακής τους κατάστασης. Οικογένειες για παράδειγμα με πολλά παιδιά έχουν αυξημένες ανάγκες σε ρούχα ένδυσης και υπόδησης και επίσης σε είδη που σχετίζονται με την ηλικία των τέκνων (πάνες, σκόνες γάλακτος) ή αντίστοιχα για άτομα μεγάλης ηλικίας (πάνες ακράτειας) και ειδική μεταχείριση και υποστηρικτικά μέσα σε ανθρώπους με κινητικά προβλήματα. Επιπλέον πολύ σημαντικό από ότι φαίνεται και απ' τις απαντήσεις των ίδιων των συμμετεχόντων παίζουν οι εθνοτικές διαφορές μεταξύ τους κυρίως ως προς τις πολιτισμικές διαφορές που εμφανίζουν κράτη με διαφορετική θρησκεία και διαφορετικό πολιτιστικό υπόβαθρο για παράδειγμα όπως παρατηρείται και στην απάντηση B13 τα ρούχα είδη ένδυσης και ειδικά για τις γυναίκες δεν καλύπτουν τις ανάγκες γυναικών μουσουλμάνων στο θρήσκευμα ή γυναικών που προέρχονται από τη Σομαλία οι οποίες έχουν συγκεκριμένο τρόπο ένδυσης. Σε αυτό το σημείο υπάρχει ένα χάσμα ανάμεσα στην προσφορά και τη ζήτηση γιατί τα ρούχα που μπορούμε να προμηθεύσουμε είναι ευρωπαϊκού χαρακτήρα ενώ κάποιες αυστηρές θρησκευτικές ομάδες ή εθνικότητας δε δύνανται να τα χρησιμοποιήσουν και οφείλουμε να το λάβουμε υπόψη ως μέρος του σεβασμού προς την πολιτιστική τους ιδιαιτερότητα. Σε ό,τι αφορά τις ανάγκες ειδικών ομάδων πχ μονογονεϊκών ή ανθρώπων με προβλήματα υγείας παρατηρούμε ότι πρέπει είμαστε πιο ευαίσθητοι σε οικογένειές που έχουν μόνο ένα γονέα και ιδίως όταν αυτός ο γονέας είναι γυναίκα γιατί αυτοί οι άνθρωποι έχουν πιο άμεση εξάρτηση από το σύστημα παροχών του ΚΥΤ και γιατί δε μπορούν να προμηθευτούν οικονομικά αυτά που χρειάζονται απ ' έξω αλλά και

γιατί για πολλούς από αυτούς το να προσεγγίσουν και να προμηθευτούν αυτά που χρειάζονται από την αγορά της πόλης της Χίου είναι δύσκολο για πρακτικούς λόγους. (μέσο μεταφοράς, μέριμνα για τέκνα, κινητικά προβλήματα). παραδείγματος χάρι μια ειδικά ευάλωτη ομάδα στην οποία πρέπει να επικεντρωθούμε είναι οι ασυνόδευτοι ανήλικοι, οι οποίοι χρήζουν αυξημένων αναγκών λόγω ηλικίας αλλά και κυρίως καθώς η ομάδα αυτή δε λαμβάνει κάποιο χρηματικό βοήθημα (πρόγραμμα ΕΣΤΙΑ). Όσον αφορά την ερώτηση για το επίπεδο εκπαίδευσης σχετίζεται όχι τόσο με τις ανάγκες όσο με την ευχέρεια κατανόησης του υπάρχοντος δομημένου συστήματος διανομών καθώς επίσης και με την πρόσβασή τους στην πληροφορία. Τέλος, δύο σχετικές ερωτήσεις έχουν να κάνουν με το χρόνο παραμονής τους στο ΚΥΤ ο οποίος δυστυχώς είναι αντίστροφος ανάλογος με το βαθμό ικανοποίησής τους. Όσον αυξάνεται το διάστημα παραμονής η συνειδητοποίηση των αναγκών αυξάνεται γιατί δημιουργείται ένα αίσθημα μονιμότητας, ταυτόχρονα όμως με αυτό αυξάνεται και ο βαθμός δυσαρέσκειας τόσο ως προς το σύστημα υποδοχής και ασύλου, τη μη δυνατότητα συνέχισή του ταξιδιού τους το οποίο μεταφράζεται σε μία γενικότητα δυσαρέσκεια και ως προς το σύστημα παροχών. Τέλος, όσον αφορά το σημείο που διαμένουν είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με τις παροχές και κυρίως αυτών που διαβιούν σε πρόχειρες σκηνές ή παραπήγματα για μεγάλο χρονικό διάστημα αλλά ακόμα και αυτοί που παραμένουν σε στεγασμένους οικίσκους εμφανίζουν διαφορετικού τύπου ανάγκες όπως ανάγκες που σχετίζονται με τη συντήρηση του χώρου διαμονής.

Περνώντας στο δεύτερο μέρος που αφορά το κυρίως σώμα του ερωτηματολογίου δηλαδή το σύστημα και το είδος των παροχών βλέπουμε ότι στις ερωτήσεις B1 έως B3 υπάρχει ένα γενικότερο ευνοϊκό κλίμα στην ικανοποίηση των βασικών αναγκών κατά την άφιξη που πλησιάζει το 90% στα παρεχόμενα είδη. Αυτό δικαιολογείται και οφείλεται εν μέρει στο ότι τα παρεχόμενα είδη είναι στοχευμένα να ικανοποιούν τις βασικές ανάγκες κατά την άφιξη, διαμονή, υγιεινή και τροφή ανθρώπων που ταλαιπωρήθηκαν κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους και σχετίζεται εν μέρει με τις πρότερες συνθήκες διαβίωσης τόσο στη χώρα προέλευσης όσο και από τη χώρα transit. Τέλος μπορούμε να πούμε ότι ακόμα και σε ψυχολογικό επίπεδο κατά τη διάρκεια της άφιξης ο νεοεισερχόμενος έχει αυξημένο βαθμό ικανοποίησης από την επίτευξη του στόχου που ήταν η είσοδο του στη χώρα κι ευρύτερα στον ευρωπαϊκό χώρο αλλά και με την ελλιπέστατη έως μηδαμινή πληροφόρηση που έχει λάβει μέχρι εκείνη τη στιγμή για τις διαδικασίες και την πιθανή συνέχιση του ταξιδιού του.

Στην επόμενη υποομάδα ερωτήσεων B4 έως B6 που αφορά τις τακτικές διανομές στο ΚΥΤ

Χίου αυτές που πραγματοποιούνται σε τακτική βάση και κατά τη διάρκεια παραμονής το ποσοστό ικανοποίησης μειώνεται σημαντικά, το οποίο αποτυπώνεται στις συγκεκριμένες απαντήσεις που δίνονται στις ερωτήσεις B4, B5 και B6 που αφορούν τα παρεχόμενα είδη, τη συχνότητα και την αναγκαιότητα των ειδών. Πιο συγκεκριμένα παρατηρούμε ότι στην ερώτηση B4 ένα συνολικό ποσοστό της τάξης του 70 με 75% απαντά ότι οι διανομές γίνονται από ποτέ και σπάνια έως μερικές φορές, το οποίο καταδεικνύει δύο ζητήματα, την ελλιπή ενημέρωση και κακή πληροφόρηση ως προς το σύστημα διανομών καθώς και μια υποβόσκουσα έκφραση δυσαρέσκεια για την ποσότητα των παρεχόμενων ειδών. Επίσης τη μη κατανόηση του συστήματος διανομών, γεγονός που προβάλλει μια δυσλειτουργία της Υπηρεσίας ως προς την ενημέρωση των διαμενόντων και τη δημιουργία ενός κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ ωφελούμενου και Διοίκησης. Στην ερώτηση B5 μία σημαντική παρατήρηση που μπορούμε να κάνουμε είναι ότι εκτός από τα είδη που αναφέρουν ότι έλαβαν οι ερωτηθέντες υπάρχουν και αρκετά που δεν αναφέρονται καθόλου παρόλο που δε διανεμήθηκαν από τις αποθήκες όπως για παράδειγμα μπιτόνια νερού ή διάφορα άλλα όπως τα family ή hygiene kits τα οποία διανέμονταν σε τακτικά χρονικά διαστήματα. Αυτό μπορεί να οφείλεται σε μια διαδικασία των παρεχόμενων ειδών κατά την πρόσληψή τους από τον ωφελούμενο είτε όπως στη μη συμμετοχή κατά τις διανομές αυτές λόγω κακής πληροφόρησης. Στο ερώτημα B6 βλέπουμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων κρίνουν από αρκετά έως πάρα πολύ αναγκαία όλα αυτά που διαμοιράζονται με πολύ μικρές αποκλίσεις που πιθανότατα οφείλονται σε δυσαρέσκεια.

Στην επόμενη υποομάδα ερωτήσεων από B7 έως B9 αυτές αφορούν τις έκτακτες διανομές. Εδώ μπορούμε να διατυπώσουμε ανάλογες παρατηρήσεις παρόλο που ένα 84% του συνόλου των ερωτηθέντων είχε παρατηρήσει ότι πραγματοποιήθηκαν αυτές οι έκτακτες διανομές υπάρχει ένα ανησυχητικά μεγάλο ποσοστό της τάξης του 16% το οποίο δήλωσε ότι δεν έγιναν ποτέ τέτοιες διανομές για έκτακτο λόγο. Αυτό το ποσοστό οφείλει να μας ανησυχήσει γιατί οι έκτακτες διανομές πραγματοποιούνται με ειδικές συνθήκες και κυρίως για να προστατέψουν την ανθρώπινη ζωή. Αρά και πάλι διαπιστώνεται μία έλλειψη στην ενημέρωση καθώς και στη σχέση μεταξύ ωφελούμενου και Διοίκησης. Για παράδειγμα μετά από μία φυσική καταστροφή όπως η πλημμύρα ή μετά από μία βίαιη εξέγερση που περιλαμβάνει πυρκαγιά είτε και μετά από μία έξαρση μεταδιδόμενης ασθένειας οι διανομές αυτές πραγματοποιήθηκαν στοχευμένα για να αντιμετωπίσουν τη κάθε κατάσταση πχ σε πλημμύρες διανέμονταν μουςαμάδες, πυρκαγιές αντικατάσταση ρούχων ή κλινοσκεπασμένων, μεταδιδόμενες ασθένειες παροχή ειδών ρούχων

πχ σε περίπτωση ψώρας, Ωστόσο αυτοί που απάντησαν ότι δεν πραγματοποιήθηκαν ποτέ αυτού του είδους οι διανομές είτε δεν έλαβαν ποτέ αυτά τα αγαθά και τα αναζήτησαν αλλού ή δε τα έλαβαν καθόλου είτε δε συνειδητοποίησαν ότι αυτά που λαμβάνουν εκείνη τη στιγμή δεν ήταν κατή έκτακτο και γίνεται γι αυτό το λόγο. Αντιστοίχως και στην ερώτηση B8 παρατηρούμε ότι λείπουν πολλά παρεχόμενα είδη τα οποία δεν αναφέρονται ως έκτακτα και μάλιστα αναφέρθηκαν ως πρόταση τους στην ερώτηση B12. Αυτό αιτιολογείται καθώς μέσα στο μυαλό τους συνδέθηκαν οι απαντήσεις μόνο για την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας και όχι για όλο το διάστημα παραμονής τους. Τέλος σε ότι αφορά αυτό το γκρουπ ερωτήσεων και πάλι η μεγάλη πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε ότι οι ανάγκες του καλύφθηκαν από τις έκτακτες διανομές ωστόσο υπάρχει ένα μεγαλύτερο ποσοστό δυσαρέσκειας γύρω στο 40% το οποίο θεωρεί ότι οι ανάγκες αυτές καλύφθηκαν από λίγο έως καθόλου. Σε μία δεύτερη μετάφραση θα μπορούσαμε να πούμε ότι ναι μεν η πλειοψηφία συνειδητοποίησε ότι έγινα έκτακτες διανομές, πόσο σημαντικά ήταν τα είδη που παρασχέθηκαν ωστόσο ένα σεβαστό ποσοστό θεώρησε ότι δεν ήταν επαρκή.

Στην τελευταία υπομάδα ερωτήσεων από B10 έως B12, το οποίο αποτελεί και το πιο ενδιαφέρον κομμάτι της έρευνας για εξαγωγή συμπερασμάτων καθώς και για την αναζήτηση προτάσεων και λύσεων για τη βελτίωση του συστήματος. Σύμφωνα λοιπόν με αυτό παρατηρούμε στην ερώτηση B10 ότι η ικανοποίηση γενικότερα κατά τη διάρκεια των διανομών (έκτακτων ή τακτικών) είναι μοιρασμένη, διαβαθμισμένη από λίγο έως πολύ. Αυτό μας δείχνει ότι παρόλο που πολλές οι διανομές που πραγματοποιούνται στο ΚΥΤ είτε κατά την άφιξη είτε σε τακτικά χρονικά διάστημα είτε σε έκτακτα παρόλο που θεωρούνται απολύτως απαραίτητες από τους ωφελούμενους και τα παρεχόμενα είδη ικανοποιητικά σε μεγάλο βαθμό υπάρχει μία δυσαρέσκεια για τον τρόπο που γίνονται οι διανομές. Αυτό αποτυπώνεται καλύτερα στην αμέσως επόμενη ερώτηση τη B11 στην οποία βλέπουμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία των μη ικανοποιημένων εκφράζουν παράπονα για το σύστημα διανομής, το οποίο με τη σειρά του συνδέεται με τα χρόνο αναμονής, τις μεγάλες ουρές το συνωστισμό καθώς επίσης και ένα σεβαστό ποσοστό από τον τρόπο εξυπηρέτησης από τους υπαλλήλους. Καταλήγοντας στην ερώτηση B12 που είναι ανοιχτού τύπου και την οποία αναλύσαμε παραπάνω διαπιστώνουμε ότι οι συμμετέχοντες εμφανίζουν πολλές και ενδιαφέρουσες ιδέες για τον τρόπο βελτίωσης του συστήματος διανομών. Ως άμεσοι αποδέκτες είναι λογικό-φυσικό να εντοπίζουν ευκολότερα προβλήματα και δυσλειτουργίες του συστήματος και πιθανές ελλείψεις του. Σκοπός μας σαν

υπηρεσία θα ήταν να μελετήσουμε αυτές τις προτάσεις ώστε να μπορέσουμε να βελτιώσουμε το σύστημα διανομών. Συνδυάζοντας τις απαντήσεις που δόθηκαν στη ερώτηση B12 μέσα από την παρατήρηση και τη μελέτη του συστήματος διανομών στο ΚΥΤ Χίου θα ακολουθήσει μία σύντομη αναφορά των προτάσεων θέσεων που ανέκυσαν και μπορούν δυναμικά να βελτιώσουν σημαντικά το σύστημα διανομών στο ΥΤ Χίου που αποτέλεσε και το αντικείμενο της έρευνας μας.

4.2.3. Προτάσεις βελτίωσης

Πιο συγκεκριμένα στην μελέτη της υποπερίπτωσης του ΚΥΤ Χίου, όπως συμπεράναμε από την έρευνα μπορούμε να εστιάσουμε τις προτάσεις μας σε τρεις βασικές κατηγορίες. Πρώτον, τα ίδια τα παρεχόμενα είδη τα οποία ναι μεν θεωρούνται κατάλληλα και απαραίτητα από τους διαμένοντες αλλά ωστόσο θα ήταν καλό να εξεταστεί η επέκταση της ποσότητας παροχών αλλά και ο εμπλουτισμός της με είδη τα οποία αποτελούν κοινή απαίτηση στο σύνολο του πληθυσμού και τα οποία ως τώρα δεν διανείμονται όπως για παράδειγμα ενδυμασία κατάλληλη με βάση τα ήθη και τις θρησκευτικές ιδιαιτερότητες των μουσουλμάνων γυναικών.

Σε ένα δεύτερο επίπεδο ανάγνωσης το κυριότερο κομμάτι προτάσεων σχετίζεται με τον τρόπο των διανομών και τη βελτίωση αυτού του συστήματος. Τα περισσότερες από αυτές αφορούν την εξεύρεση λύσεων για την αποφυγή της πολύωρης αναμονής αλλά και τη βελτίωση του τρόπου αλληλεπίδρασης του προσωπικού με τους ωφελούμενους. Οι προτάσεις που διατυπώθηκαν από τους ίδιους τους συμμετέχοντες είναι ιδιαίτερα ενδιαφέρουσες και κάποιες από αυτές θα μπορούσαν άμεσα να αξιοποιηθούν και να υλοποιηθούν. Η δημιουργία ανάρτησης ανακοινώσεων για την εξυπηρέτηση συγκεκριμένου αριθμού διαμενόντων ανά ημέρα θα ήταν πολύ εξυπηρετική για την αποφυγή του συνωστισμού ειδικά αν βασιζόταν σε κριτήρια προτεραιοποίησης με βάση τις ειδικές ανάγκες που θα είχε ο κάθε ωφελούμενος (ευαλωτότητα) και τότε έλαβε τα ίδια αγαθά. Η εξυπηρέτηση ανά εθνικότητα ή ανά γλώσσα μπορεί μεν να εξυπηρετεί πρακτικούς λόγους όπως τη διερμηνεία και την εθνοτική ομοιογένεια ωστόσο χρήζει ιδιαίτερης προσοχής για την αποφυγή δημιουργίας εντυπώσεων φυλετικών ή άλλων διακρίσεων. Τέλος, ιδιαίτερα εποικοδομητική θα μπορούσε να είναι η πρόταση για την δημιουργία ενός queue line management system (σύστημα διαχείρισης αναμονής). Μάλιστα οι προτάσεις των ίδιων των ερωτηθέντων αφορούσαν την επέκταση ενός ήδη διαμορφωμένου τοπικού συστήματος διαχείρισης αναμονής (token system). Για παράδειγμα θα μπορούσε να

χρησιμοποιηθεί ένα μικρό χαρτί που να σχετίζεται με τις λίστες – ανακοινώσεις εξυπηρέτησης της ημέρας και να αναγράφει τα απαραίτητα ατομικά στοιχεία του ωφελούμενου, τον αντίστοιχο αριθμό εξυπηρέτησης με βάση τη λίστα, τον αριθμό της αποθήκης ή του σημείου από όπου μπορεί να εξυπηρετηθεί καθώς και τον εκτιμώμενο χρόνο – κατά προσέγγιση – εξυπηρέτησης με βάση το μέσο όρο εξυπηρέτησης ανά άτομο. Το σύστημα αυτό θα μπορούσε να υποστηριχτεί και με ηλεκτρονικά μέσα. Είναι εύλογο ότι το προσωπικό που απασχολείται στο τομέα αυτό θα πρέπει να εκπαιδευτεί κατάλληλα σε ένα τέτοιο βελτιωμένο σύστημα διαμονών με την ορθή τοποθέτησή τους ανά αντικείμενο εργασίας. Επίσης, σε ό,τι αφορά το προσωπικό και λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαιτερότητα ότι δεν ομιλούν την ίδια γλώσσα με το κοινό ούτε έχουν το ίδιο πολιτιστικό υπόβαθρο προτείνεται η εκπαίδευση του προσωπικού σε τρεις τομείς: α) διαπολιτισμική εκπαίδευση β) work ethics γ) code of conduct, ώστε να είναι έμπειρο και ικανό να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και απαιτήσεις. Άλλωστε οποιασδήποτε εργαζόμενος τελεί σε σχέση ισχύος αναφορικά με τους αιτούντες άσυλο και αυτό απαιτεί από μόνο του μία ιδιαίτερη μεταχείριση.

Σε ό,τι αφορά το τελευταίο κομμάτι προτάσεων μας αυτό σχετίζεται με τη σωστή και έγκαιρη ενημέρωση του κοινού που εξυπηρετείται το οποίο σε πολλές περιπτώσεις δείχνει να μη κατανοεί κάποια πράγματα και να του διαφεύγει η πληροφορία για το σύστημα παροχών του Κέντρου. Αυτό απαιτεί μία δια τμηματική συνεργασία μεταξύ των διαφορετικών κλιμακίων της Υπηρεσία όπως το Κλιμάκιο Ενημέρωσης- Logistics αλλά και την ίδια τη Διοίκηση ώστε να μεταφέρεται αξιόπιστα, έγκαιρα και με ακρίβεια τόσο το μήνυμα από πάνω προς τα κάτω και αντίστροφα αλλά και παράλληλα να αποφεύγονται παρεξηγήσεις και παρανοήσεις που δημιουργούν εντάσεις. Όχι μόνο η ίδια η Υπηρεσία αλλά και όλοι οι φορείς που συνεργάζονται στο κομμάτι της παροχής υπηρεσιών και ειδών θα πρέπει να συνεννοούνται εξαρχής και να παρέχουν υπεύθυνες πληροφορίες τόσο σε γενικό επίπεδο με ανακοινώσεις είτε ομαδοποιημένες ανά ζώνη διαμονής είτε εξατομικευμένες ανά περίπτωση.

4.3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Με βάση τα όσα αναφέραμε μέχρι στιγμής από την ερευνά μας αλλά και από την ίδια τη φύση του μεταναστευτικού- προσφυγικού ζητήματος μπορούμε να συμπεράνουμε ότι το σύστημα διανομών επιδέχεται αρκετές ακόμα βελτιώσεις τόσο σε κεντρικό όσο και σε τοπικό επίπεδο. Όπως είναι κατανοητό το συγκεκριμένο ζήτημα υπάγεται στα πλαίσια της διαχείρισης ανθρωπιστικών κρίσεων οι οποίες από τη φύση τους έχουν αρκετές ιδιαιτερότητες και προκλήσεις. Κάποιες από αυτές που έχουμε ήδη αναφέρει είναι η συνεργασία και ο συντονισμός πολλών ετερόκλητων και συχνά ανομοιογενών φορέων ο καθένας εκ των οποίων έχει ιδιαίτερους κανόνες λειτουργίας καθώς και τρόπους εφαρμογής επιχειρησιακών και άλλων σχεδίων. Επιπλέον εξίσου σημαντική ιδιαιτερότητα είναι η έλλειψη του παράγοντα του κέρδους, ο οποίος επιδρά τόσο στη διαδικασία λήψης αποφάσεων όσο και στην ικανότητα έγκαιρης προβλεψιμότητας και άμεσης ανταπόκρισης. Αστάθμητο παράγοντα αποτελούν οι προσφυγικές ροές οι οποίες αυξομειώνονται στα πλαίσια ενός μακροπεριβάλλοντος που μπορεί να περιλαμβάνει πολιτικούς, γεωστρατηγικούς ή άλλους κατά συνθήκη παράγοντες που καταλύουν τη δυνατότητα προβλεψιμότητας των αναγκών. Τέλος, σημαντική επίδραση στο ανθρωπιστικό κομμάτι ασκούν και οι ιδιαιτερότητες της κάθε περιοχής που αποτελούν σημεία εισόδου ή παραμονής αιτούντων άσυλο. Διαμορφώνοντας κατά πολύ το στρατηγικό σχεδιασμό καθώς και το μηχανισμό ανταπόκρισης. Για παράδειγμα, όπως αναφέρθηκε, ενώ αρχικά είχαμε μία άμεση και θερμή αντιμετώπιση των πρώτων πληγέντων προσφύγων από το πόλεμο της Συρίας από τις τοπικές κοινωνίες σταδιακά αναπτύχθηκαν ξενοφοβικές και φυγόκεντρες τάσεις, οι οποίες στην πάροδο του χρόνου αποτέλεσαν την πλειοψηφία των τοπικών κοινωνιών και του συνολικού πληθυσμού της χώρας υποδοχής.

Λαμβάνοντας υπόψη όλες τις παραπάνω ιδιαιτερότητες μπορούμε να προτείνουμε κάποιες πιθανές λύσεις πρακτικά εφαρμόσιμες στο πεδίο και στο χώρο του μεταναστευτικού – προσφυγικού ζητήματος. Αρχικά μπορούμε να πούμε ότι ο καθ ύλην αρμόδιος κρατικός φορέας ήτοι το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, πέρασε από πολλές διακυμάνσεις και πολλές τροποποιήσεις της σύστασης του, χωρίς να έχει διαμορφώσει έως σήμερα μια ενιαία στρατηγική διαχείρισης εφοδιασμού όλων των δομών – περιφερειακών και μη- με τα απαραίτητα είδη. Οι πολλαπλές αυτές αλλαγές που παρατηρήσαμε και στο δεύτερο μέρος της εργασίας μας είχαν σαν αποτέλεσμα τη μη δημιουργία απαραίτητων τμημάτων σε κεντρικό και τοπικό επίπεδο που

να ικανοποιούν τις ανάγκες αυτές. Παρόλο που οι κρατικές αρχές και κυρίως η Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης είναι η πλέον αρμόδια για τη διαχείριση των μεικτών μεταναστευτικών ροών που εισέρχονται και διαμένουν στην επικράτεια, αυτή δεν διαθέτει ένα πλήρες και οργανωμένο σύστημα διαχείρισης των αναγκών. Αυτό που μέχρι τώρα πραγματοποιείται είναι η πρόσκαιρη και επιφανειακή καταγραφή των αναγκών της κάθε περιφερειακής δομής και Κέντρου Υποδοχής λίγο πριν το θέρος και το χειμώνα, με αποτέλεσμα ούτε οι δωρέες που αναζητούνται να μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες αλλά και ακόμα κι αν τις κάλυπταν να μην μπορούν να διανεμηθούν από τις ανθρωπιστικές οργανώσεις εγκαίρως. Συνεπώς είναι απαραίτητη η δημιουργία των απαραίτητων οργάνων και τμημάτων στην αρμόδια κρατική αρχή ώστε να διαχειρίζεται αυτόνομα και τις προβλέψεις των αναγκών με τα απαραίτητα επιστημονικά εργαλεία αλλά και το οικονομικό τμήμα της διαχείρισης με την εξασφάλιση των απαραίτητων προμηθειών ώστε σταδιακά να μειωθεί ή να εξλειφθεί τελείως η εξάρτηση από συναρμόδιους κρατικούς φορείς, όπως ο Ελληνικός Στρατός. Επίσης σε περιόδους κρίσης η κατάλληλη διαχείριση θα βοηθήσει στην καλύτερη και έγκαιρη ανταπόκριση ανθρωπιστικών οργανώσεων.

Σε δεύτερο επίπεδο όσον αφορά το σύστημα διαχείρισης πληροφορίας παρατηρούμε πόσο πολύ σημαντικό αυτό μπορεί να είναι τόσο σε κάθε ΚΥΤ και Δομή όσο και στην Κεντρική Υπηρεσία. Μέσα από αυτά που αναφέραμε ήδη παρατηρήσαμε ότι υπάρχουν κάποιες άτυπες μορφές πληροφοριακών συστημάτων τα οποία δυστυχώς λειτουργούν και αυτά με πρωτοβουλία και αυτενέργεια των υπαλλήλων κατά περιοχή, χωρίς να υπάρχει ένα ενιαίο επίσης πληροφοριακό σύστημα που να διαχειρίζεται τις πληροφορίες και να τις διαμοιράζεται είτε στον ίδιο τον φορέα είτε μέσα στους κόλπους του ίδιου του φορέα μέσω των υπηρεσιών και να παρέχει την απαραίτητη πρόσβαση στους υπαλλήλους ανάλογα με τα καθήκοντα και τις εργασίες τους. Άλλωστε η χρησιμοποίηση των σύγχρονων τεχνολογιών είναι ζωτικής σημασίας τόσο για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών όσο και τη μείωση των εργατοωρών.

Περνώντας στο στρατηγικό σχεδιασμό της εφοδιαστικής αλυσίδας παρατηρήσαμε από όσο περιγράψαμε ότι χρειάζεται αυτή να γίνει πιο «ευλύγιστη», πιο προσαρμοστική στις ανάγκες. Η διαχείριση των ανθρωπίνων πόρων είναι άμεσα εξαρτώμενη όχι μονάχα με την ποσότητα των εργαζομένων αλλά και την ποιότητα αυτών ώστε να χρησιμοποιούνται κατάλληλα, να εκπαιδεύονται σωστά και παράλληλα να προσελκύουμε νέους εργαζόμενους με διάθεση για εργασία και σωστά κίνητρα. Η υποκίνηση του ανθρώπινου δυναμικού ειδικά σε κρατικό φορέα

που δε δύναται να δώσει μισθολογικές παροχές τύπου bonus, είναι σημαντική για την ηθική και ψυχολογική ενδυνάμωση σε ένα τόσο επιβαρυσμένο εργασιακό περιβάλλον.

Σε επίπεδο υποδομών και σχεδιασμού δυναμικότητας είναι χρήσιμο να υπάρχει μια γρήγορη προσαρμοστικότητα και ανταποκρισιμότητα σε αλλαγές που να ικανοποιούν όχι μόνο αριθμητικά το σύνολο του πληθυσμού αλλά και την ποιότητα διαβίωσής του σε αυτό. Αυτό σημαίνει ότι η δομή ή το Κέντρο θα πρέπει να εξασφαλίζει ένα minimum ποιότητας διαβίωσης που ασφαλώς σχετίζεται με το επίπεδο παροχών.

Οι συνεχείς προκλήσεις όπως η πρόσφατη καταστροφή του καμπ της Μόριας στη Λέσβο σηματοδότησαν την ανάγκη για άμεση κρατική πρόνοια και συντονισμό όλων των ανθρωπιστικών φορέων για την παροχή υλικών συνθηκών υποδοχής στους πληγέντες και τη δημιουργία ενός πρόχειρου καταυλισμού για τη διαμονή τους. Ομοίως ο πρόσφατος οργανισμός του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου και η δημιουργία ενός ξεχωριστού τμήματος παροχής υλικών συνθηκών υποδοχής ευελπιστούμε σταδιακά να αποδώσει στον σχεδιασμό και στην άμεση κατάρτιση σχεδίων έκτακτης ανάγκης που θα μπορούν να καλύπτουν και να ανταποκρίνονται σε τυχόν αθρόες μεταναστευτικές ροές.

Ελληνική βιβλιογραφία

Αποστόλου, Φ., 2016. 'Δια/πολιτισμικός δια/μεσολαβητής ή διερμηνέας: Απλή διαφορά διατύπωσης ή πολιτική επιλογή;' [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε <<http://ikee.lib.auth.gr/record/281266/files/>>

Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης και Επικοινωνίας, 2017. 'Προσφυγική κρίση: Fact sheet [Διαδίκτυο]'. Διαθέσιμο σε <https://government.gov.gr/wp-content/uploads/2017/04/gr_fact_sheet_refugee_print_19_01_2017-2.pdf>

Γεωργιοπούλου, Τ. 2019. 'Εκτίναξη των αναγκαίων κονδυλίων για σίτιση – στέγαση μεταναστών', Καθημερινή. Διαθέσιμο σε <<https://www.kathimerini.gr/1056220/article/epikairothta/ellada/ektina3h-twn-anagkaiwn-kondyliwn-gia-sitish---stegash-metanastwn/>>

Ελληνική Εταιρεία Logistics, 2016. 'Ελληνική Εταιρεία Logistics- Παράρτημα Θεσσαλονίκης' [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε <<https://www.logistics.org.gr/index.php/4/36/136/>>

Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο, 2017. 'Ειδική έκθεση: Η ανταπόκριση της ΕΕ στην προσφυγική κρίση: η προσέγγιση των κέντρων υποδοχής και ταυτοποίησης (hotspot)' [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε <<https://op.europa.eu/el/publication-detail/-/publication/483a9bfc-77f6-11e7-b2f2-01aa75ed71a1/language-el>>

Ναυτεμπορική, 2015. 'Στο hotspot της Χίου ο Αλ. Τσίπρας' [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε <<https://m.naftemporiki.gr/story/1043291/sto-hotspot-tis-xiou-o-al-tsipras>>

Παναγιωτίδου, Ο., 2018. 'Νέα ερώτηση Βαρβιτσιώτη για τη διαχείριση των προσφυγικών κονδυλίων', CNN. Διαθέσιμο σε <<https://www.cnn.gr/politiki/story/151348/nea-erotisi-varvitsioti-gia-ti-diaxeirisi-ton-prosfygikon-kondyliwn>>

Παπαδοπούλου, Δ., 2016. *Το προσφυγικό Φαινόμενο: Η Ελληνική και η Διεθνής Εμπειρία*. Διαθέσιμο σε <http://theatroedu.gr/Portals/0/main/images/stories/files/Programs/Ki%20an%20isoun%20esy/entypa%20syndesmoi/3i%20enotita.pdf?ver=2019-01-13-235642-567>

Περιφέρεια Αττικής, 2016. 'Κέντρο διαχείρισης, αποθήκευσης και εφοδιασμού σημείων διαμονής προσφύγων' [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε <http://www.patt.gov.gr/site/index.php?option=com_content&view=article&id=18182&Itemid=7>

Πυλιώτης, Θ., 2015. 'Αλέξης Τσίπρας: σειρά ευρωπαϊκών κρατών και Τουρκίας να τηρήσουν τις δεσμεύσεις τους για προσφυγικό' [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε <<https://vorieoiaigaio.ert.gr/eidiseis/chios/%CE%B1%CE%BB%CE%AD%CE%BE%CE%B7%CF%82-%CF%84%CF%83%CE%AF%CF%80%CF%81%CE%B1%CF%82-%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AC->

https://www.avgi.gr/koinonia/337902_erotimata-gia-kostos-kai-tin-poiotita-fagitoy-ton-prosfygon-sti-moria

Ρηγέλλης, Γ., 2020. ‘Ερωτήματα για το κόστος και την ποιότητα φαγητού των προσφύγων στη Μόρια’, Αυγή. Διαθέσιμο σε https://www.avgi.gr/koinonia/337902_erotimata-gia-kostos-kai-tin-poiotita-fagitoy-ton-prosfygon-sti-moria

CNN, 2016. ‘Προσφυγικό: Κοινή απόφαση το κλείσιμο των συνόρων λείει ο Τουσκ, CNN’. Διαθέσιμο σε < <https://www.cnn.gr/kosmos/story/24638/prosfygiko-koini-apofasi-to-kleisimo-ton-synoron-leei-o-toysk>>

Σιφνιώτης, Κ., 1997. *Logistics management Θεωρία και πράξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

The Paper, 2016. ‘Αυτό είναι το hotspot της Χίου (φωτό)’, The Paper. Διαθέσιμο σε <<https://www.thepaper.gr/afto-ine-to-hotspot-tis-chiou-foto/>>

Το Βήμα, 2018. ‘Ποτάμι: «Γκρίζα σημεία» στη διαχείριση των χρημάτων για το προσφυγικό’, Το Βήμα. Διαθέσιμο σε <https://www.tovima.gr/2018/10/25/politics/potami-gkriza-simeia-sti-diaxeirisi-ton-xrimaton-gia-to-prosfygiko/>

Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής, 2014. ‘Ετήσια Έκθεση Υπηρεσίας Πρώτης Υποδοχής’ [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε <<https://migration.gov.gr/etisia-ekthesi-ypiresias-protis-apodochis-2014/>>

Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, 2020. ‘Συνεχίζεται το 2021 το πρόγραμμα ΕΣΤΙΑ, με πλήρη Ευρωπαϊκή Χρηματοδότηση’ [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε <<https://migration.gov.gr/synechizetai-to-2021-to-programma-estia-me-pliri-eyropaiki-chrimatodotisi/>>

Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής, 2018. ‘Εθνική Στρατηγική για την Ένταξη’ [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο σε <<http://www.opengov.gr/immigration/wp-content/uploads/downloads/2019/01/ethniki-stratigiki.pdf>>

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

Abulof, U., 2011. What Is the Arab Third Estate? [ONLINE] Available at https://www.huffpost.com/entry/what-is-the-arab-third-es_b_832628?guce_referrer=aHR0cHM6Ly91bC53aWtpcGVkaWEub3JnLw&guce_referrer_sig=AQAAAGEcTvww1a4_Jd7bjBQ2rl6w_6JEqL16QSAxUlmNpBbcH3CHIdJifU2zPy33eXz6QBdfON5WvSqvHFZpk0dq3zsALpG&guccounter=2

Beamon, B.M., 2004. Humanitarian relief chains: Issues and challenges. 34th International Conference on Computers and Industrial Engineering, San Fransisco, 14/11/2004-15/11/2004.

Beamon, B.M. & Balcik, B., 2008. Performance measurement in humanitarian relief chains. *International Journal of Public Sector Management*, 21(1), 4-25.

Beamon, B.M. & Kotleba, S.A., 2006. Inventory modelling for complex emergencies in humanitarian relief operations. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 9(1), 1–18.

Bhimani, S. & Song, J.S., 2016. Gaps between research and practice in humanitarian logistics. *Journal of Applied Business and Economics*, 18(1), 11-24.

Chakravarty, A.K., 2011. A Contingent plan for disaster response. *International Journal of Production Economics*, 134(1), 3-15.

Chandes, J. & Pache, G., 2010. Investigating humanitarian logistics issues: From operations management to strategic action. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 21(3), 320-340.

Chomilier, B., Samii, R. & van Wassenhove, L., 2003. The central role of supply chain management at IFRC. *Forced Migration Review*, 18, 18-19.

Christopher, M., 2017. *Logistics & Supply Chain Management*. New Jersey: FT Pitman Publishing.

Christopher, M. & Tatham, P., 2011. *Humanitarian Logistics. Meeting the challenge of preparing for and responding to disasters*. London/Philadelphia/New Delhi: Koga Page.

Cozzolino, A. 2012. *Humanitarian Logistics: Cross-Sector Cooperation in Disaster Relief Management*. Heidelberg/New York/Dordrecht/London: Springer Briefs in Business.

Dowty, R. A. & Wallace, W.A., 2010. Implications of organizational culture for supply chain disruption and restoration. *International Journal of Production Economics*, 126(1), 57-65.

European Asylum Support Office, 2020. 2021 Operating plan agreed by EASO and Malta [ONLINE]. Available at https://easo.europa.eu/sites/default/files/EL_OP_2020_final.pdf

Finney, S. & Corbett, M., 2007. ERP implementation: a compilation and analysis of critical success factors. *Business Process Management Journal*, 13(3), 329-347.

Global Humanitarian Assistance, 2019. *Global Humanitarian Assistance*. Available at: <http://devinit.org/wp-content/uploads/2019/09/GHA-report-2019.pdf>

Gray, R. & Oloruntoba, R., 2006. Humanitarian aid: an agile supply chain, *Supply Chain Management: An International Journal*, 11(2), 115–120.

Haas, J.E., Kates, R.W. & Bowden, M.J. (eds.), 1977. *Reconstruction Following Disaster*. Cambridge/Massachusetts/London: The MIT Press.

Haddow, G.D. & Bullock, J.A., 2004. *Introduction to Emergency Management*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Harrison, A. & van Hoek, R., 2008. *Logistics Management and Strategy, Competing through the supply chain* (3rd ed.). London: Prentice Hall.

Howden, M. 2009. How Humanitarian Logistics Information Systems Can Improve Humanitarian Supply Chains: A View from the Field. 6th International ISCRAM Conference, Gothenberg, 10/05/2009-13/05/2009.

Kasperek, B. & Speer, M., 2015. ‘Of hope. Hungary and the long summer of migration’. Translated by E. Buck. Available at <https://bordermonitoring.eu/ungarn/2015/09/of-hope-en/>

Kunz, N. & Reiner, G., 2012. A meta-analysis of humanitarian logistics research. *Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management*, 2(2), 116-147.

Lambert, D., 2004. The eight essential supply chain management processes. *Supply Chain Management Review*, 8(6), 18-26.

McLachlin, R. & Larson, P.D., 2011. Building humanitarian supply chain relationships: lessons from leading practitioners. *Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management*, 1(1), 32-49.

Mentzer, J.T., Dewitt, W., Keebler, J.S. & Min, S., 2001. Defining Supply Chain Management. *Journal of Business Logistics*, 22(2), 1-25.

Nagurney, A., 2012, Lecture 1: Humanitarian Logistics and Healthcare, University of Massachusetts.

Norwegian Refugee Council, 2017a. Country programme in Greece [ONLINE]. Available at <https://www.nrc.no/globalassets/pdf/fact-sheets/2017/greece/gr---t1-2017---factsheet-with-map.pdf>

Norwegian Refugee Council, 2017b. NRC Chios: The Handover [ONLINE]. Accessible at <https://www.nrc.no/news/2017/july/nrc-chios-the-handover/>

Norwegian Refugee Council, (n.d.). Chios island: Programme Summary [ONLINE]. Available at <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Chios%20Island%20Summary%20infographic.pdf>

Peek, M. & Tsourdi, E., 2016. Asylum Reception Conditions Directive 2013/33/EU. In K. Hailbronner & D. Thym (eds.), *EU Immigration and Asylum Law: Commentary* (2nd ed.). Munchen/London: C.H., Beck-Hart-Nomos.

Petrakis, M., 2018. Leaving Greece [ONLINE]. Available at <https://www.nrc.no/news/2018/march/leaving-greece/>

Perry, M., 2007. Natural disaster management planning: A study of logistics managers responding to tsunamis. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 37(5), 409- 433.

Pettit, S.J. & Beresford, A.K.C, 2009. Critical success factors in the context of humanitarian aid supply chains. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 39(6), 450-468.

Policy Department for Budgetary Affairs, 2018 [ONLINE]. Available at [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/603828/IPOL_STU\(2018\)60382_8_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/603828/IPOL_STU(2018)60382_8_EN.pdf)

Relief Web. 2021. Internationally agreed glossary of basic terms related to Disaster Management [ONLINE]. Available at: <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/004DFD3E15B69A67C1256C4C006225C2-dha-glossary-1992.pdf>

Russell, R.S. & Taylor, B.W., 2011. *Operations Management Creating Value Along the Supply Chain* (7th ed.). New York: John Wiley & Sons, Inc.

Russell, T.E. 2005. The Humanitarian Relief Supply Chain: Analysis of the 2004 South East Asia Earthquake and Tsunami, Massachusetts Institute of Technology, Engineering Systems Division, Massachusetts.

Samaritan's Purse, 2016. Ministering to Refugees Stranded in Greece [ONLINE]. Available at <https://www.samaritanspurse.org/article/ministering-to-refugees-stranded-in-greece/>

Seekins, D.M., 2009. State, society and natural disaster: cyclone Nargis in Myanmar (Burma). *Asian Journal of Social Science*, 37(5), 717-737.

Spanish National Contact Point of the European Migration Network, 2013. *The organization of reception facilities for asylum seekers in different Member States* [ONLINE]. Available at

http://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/redeuropeamigracion/estudios_monograficos/ficheros/EMN_Reception_Facilities_Ashylum_EN.pdf

Switzerland: State Secretariat for Migration (SEM), 2011. The development in Morocco in the shade of the Arabic Spring and its consequences on migration. Available at <https://www.refworld.org/docid/533a73954.html>

Thomas, A.S. & Kopczak, L.R., 2005. *From Logistics to Supply Chain Management: The Path Forward in the Humanitarian Sector*. San Francisco: Fritz Institute.

Thomas, M. 2002. Supply chain reliability for contingency operations. Annual Reliability and Maintainability Symposium, Seattle, 28/01/2002-31/01/2002.

Tomasini, R. & van Wassenhove, L., 2009. *Humanitarian Logistics*. New York: Palgrave.

UNHCR, 2007. *UNHCR Handbook for Emergencies* (3rd ed). UNHCR: Geneva.

Van Wassenhove, L.N., 2006. Blackett Memorial Lecture Humanitarian aid logistics: supply chain management in high gear. *Journal of the Operational Research Society*, 57(5), 475-89.

Zeimpekis, V. Ichoua, S. & Minis, I., 2013. *Humanitarian and Relief Logistics: Research Issues, Case Studies and Future Trends* (Vol. 54). New York: Springer.

Παράρτημα 1 :

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ – ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ

Αγαπητέ /ή,

Η ερευνητική εργασία γίνεται στα πλαίσια εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Σκοπός της ερευνητικής εργασίας είναι η διερεύνηση των παρεχόμενων μη διατροφικών ειδών σε ωφελουμένους – διαμένοντες στο Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίηση Χίου καθώς και η ανάδειξη καλών πρακτικών και ελλείψεων με την εξαγωγή συμπερασμάτων για την βελτιστοποίηση του συστήματος διανομών. Παρακαλώ, αφιερώσετε λίγο χρόνο για να το συμπληρώσετε ανώνυμα και εμπιστευτικά, απαντώντας όλες τις ερωτήσεις.

Ευχαριστώ εκ των προτέρων.

Με τιμή,

Βασιλική Δανού

**Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων
του Πανεπιστημίου Αιγαίου**

Α. ΓΕΝΙΚΑ – ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Α1. Φύλο: Άνδρας
 Γυναίκα

Α2. Ηλικία:

18-29	30-39	40-49	50-59	>60
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Α3. Εθνικότητα:

Α4. Οικογενειακή κατάσταση:

Έγγαμος/η	<input type="checkbox"/>
Άγαμος/η	<input type="checkbox"/>
Διαζευγμένος/η	<input type="checkbox"/>
Χήρος/α	<input type="checkbox"/>
Μονογονεϊκή	<input type="checkbox"/>

Α5. Επίπεδο Εκπαίδευσης:

Καμία	<input type="checkbox"/>
Υποχρεωτική Εκπαίδευση (ΥΕ)	<input type="checkbox"/>
Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (ΔΕ)	<input type="checkbox"/>
Επαγγελματική Κατάρτιση	<input type="checkbox"/>
Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ,ΤΕΙ)	<input type="checkbox"/>
Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	<input type="checkbox"/>

Α6. Ευάλωτη Ομάδα : Ναι Όχι

Α7. Χρόνος Παραμονής στη Δομή (σε μήνες) :

0 – 6	7 - 13	14 - 20	21- 27	28 - 34	> 35
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A8.Σημείο διαμονής: Κοντέινερ Σκηνή UNHCR Ατομική Σκηνή
 Rub hall Άλλο

B. Πυρήνας Ερωτηματολογίου :

Παρεχόμενα Είδη σε Διαμένοντες του Κέντρου Υποδοχής και Ταυτοποίησης Χίου

B1. Ποια από τα παρακάτω είδη (NFIs) σας διανεμήθηκαν κατά την πρώτη μέρα της άφιξης σας στο Κ.Υ.Τ. Χίου; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις)

- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Κουβέρτα | <input type="checkbox"/> Σαπούνι - Σαπυνοθήκη |
| <input type="checkbox"/> Υπνόσακος | <input type="checkbox"/> Οδοντόβουρτσα – Οδοντόκρεμα |
| <input type="checkbox"/> Υπόστρωμα | <input type="checkbox"/> Σακίδιο |
| <input type="checkbox"/> Σκηνή | <input type="checkbox"/> Τρόφιμα |
| <input type="checkbox"/> Μουσαμάς | <input type="checkbox"/> Άλλο |

B2. Τα προαναφερθέντα είδη ανταποκρίνονταν στις πρώτες σας ανάγκες;

Ναι

Όχι

B3. Εάν απαντήσατε Όχι στην ερώτηση B2 παρακαλώ όπως εξηγήσετε συνοπτικά τι κατά την γνώμη σας έλειπε από την διανομή αυτή;

.....

B4. Κατά την παραμονή σας στο Κ.Υ.Τ. Χίου πόσο συχνά πραγματοποιούνται διανομές από τις αποθήκες;

Ποτέ	Σπάνια	Μερικές Φορές	Συχνά	Πολύ Συχνά

B5. Ποια από τα παρακάτω είδη διανέμονται από τις αποθήκες; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ένδυση – Υπόδηση | <input type="checkbox"/> Σερβιέτες |
| <input type="checkbox"/> Σαμπουάν - Αφρόλουτρο | <input type="checkbox"/> Πάνες Ακράτειας |
| <input type="checkbox"/> Σαπούνι - Σαπουνοθήκη | <input type="checkbox"/> Σφουγγάρι |
| <input type="checkbox"/> Οδοντόβουρτσα – Οδοντόκρεμα | <input type="checkbox"/> Σαπούνι Ρούχων |
| <input type="checkbox"/> Βρεφικές Πάνες | <input type="checkbox"/> Άλλο |

B6. Πόσο αναγκαία θεωρείτε τα είδη τα οποία διανέμονται από τις αποθήκες;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ

B7. Πέραν των προγραμματισμένων καθημερινών διανομών, πραγματοποιήθηκαν έκτακτες;

Ναι

Όχι

B8. Εάν απαντήσατε Ναι στη ερώτηση B7 παρακαλώ αναφέρετε ποια από τα παρακάτω είδη διανεμήθηκαν.

- Μπιτόνια νερού
- Κουνουπιέρες
- Λεκάνες πλυσίματος
- Ηλιακές λάμπες (solar lamps)
- Family Kit
- Άλλο

B9. Σε τι βαθμό κάλυψαν τις ανάγκες σας την δεδομένη χρονική στιγμή;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ

B10. Πόσο ικανοποιημένοι είστε με τον τρόπο που πραγματοποιούνται οι διανομές στο Κ.Υ.Τ. Χίου; (τακτικές – έκτακτες)

Καθόλου ικανοποιημένος/ η	Λίγο ικανοποιημένος/ η	Αρκετά ικανοποιημένος/ η	Πολύ ικανοποιημένος/ η	Πάρα Πολύ ικανοποιημένος/ η

B11. Εάν στην ερώτηση B10 απαντήσατε καθόλου ή ελάχιστα ικανοποιημένος/η παρακαλώ όπως επιλέξετε παρακάτω τους λόγους που σας οδήγησαν σε αυτή σας την απάντηση ειδιάλλως μεταβείτε στην ερώτηση B12.

- Ουρά αναμονής
- Χρόνος αναμονής
- Συνωστισμός
- Τρόπος εξυπηρέτησης
- Άλλο

B12. Τι πιστεύετε ότι θα μπορούσε να βελτιωθεί στον τρόπο και στα παρεχόμενα είδη των διανομών;

.....

Ευχαριστώ πολύ για την συνεργασία σας!