

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ ΚΑΤΟΙΚΟΥΣ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ

ΕΡΓΑΛΕΙΟΘΗΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΙΣΟΤΗΤΑ
ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΠΟΛΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΟΥ ΡΑΤΣΙΣΜΟΥ

European
Coalition
of Cities



against Racism



International Coalition
of Inclusive and
Sustainable Cities – ICCAR



Co-funded by
the European Union

Γιατί είναι απαραίτητο;

Θεμελίωση

Εφαρμογή στην πράξη

Παρακολούθηση

ΕΡΓΑΛΕΙΟΘΗΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΙΣΟΤΗΤΑ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΠΟΛΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΟΥ ΡΑΤΣΙΣΜΟΥ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ ΚΑΤΟΙΚΟΥΣ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ

Η ΠΟΛΗ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΕΝΕΡΓΟ ΡΟΛΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΩΣ

- δημοκρατικός θεσμός
- φορέας θέσπισης κανόνων
- εργοδότης
- **πάροχος υπηρεσιών**
- αναθέτουσα αρχή

ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ 10 ΣΗΜΕΙΩΝ ECCAR

- 1 Μεγαλύτερη επαγρύπνηση κατά του ρατσισμού
- 2 Αξιολόγηση του ρατσισμού και των διακρίσεων και παρακολούθηση των αστικών πολιτικών
- 3 Καλύτερη υποστήριξη για τα θύματα του ρατσισμού και των διακρίσεων
- 4 **Μεγαλύτερη συμμετοχή και καλύτερα ενημερωμένοι κάτοικοι πόλεων**
- 5 Η πόλη ως ενεργός υποστηρικτής των πρακτικών ίσης ευκαιρίας
- 6 Η πόλη ως εργοδότης και πάροχος υπηρεσιών ίσων ευκαιριών
- 7 Δίκαιη πρόσβαση στη στέγαση
- 8 Αντιμετώπιση του ρατσισμού και των διακρίσεων μέσα από την εκπαίδευση
- 9 Προώθηση της πολιτιστικής πολυμορφίας
- 10 Διαχείριση εγκλημάτων μίσους και συγκρούσεων

Ο συντονισμός του έργου ανήκει στην ETC Graz. Τα εμπλεκόμενα μέρη είναι:

Πανεπιστήμιο της Στοκχόλμης – SU (Σουηδία)

Πανεπιστήμιο της Πάντοβα - Κέντρο για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα - HRC Padova (Ιταλία)

Κέντρο Ευρωπαϊκού Συνταγματικού Δικαίου – CECL (Ελλάδα)

Ίδρυμα για τη Διαφορετικότητα - NEKI (Ουγγαρία)

Cidalia (Ισπανία)

Ευρωπαϊκή Συμμαχία Πόλεων κατά του Ρατσισμού (ECCAR e.V.)

UNESCO, ως μέλος της ICCAR

Συντάκτες: Isabella Meier, Ingrid Nicoletti, Klaus Starl, Paul Lappalainen

Έκδοση 2.0 Φεβρουάριος 2017, Γκρατς – Στοκχόλμη - Πότσνταμ

Η Εργαλειοθήκη για την Ισότητα υλοποιείται με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, της UNESCO, της Ευρωπαϊκής Συμμαχίας Πόλεων κατά του Ρατσισμού (ECCAR), του Ιδρύματος Open Society Foundation - At Home in Europe, του ETC Graz και των πόλεων Βέρνη, Μπολόνια, Esch-sur-Alzette, Γάνδη, Γκρατς, Πότσνταμ, Ρότερνταμ, Βιέννη και Ζυρίχη.

Η παρούσα έκδοση υλοποιήθηκε και διατίθεται με την οικονομική υποστήριξη του Ευρωπαϊκού Προγράμματος Δικαιώματα, Ισότητα και Ιθαγένεια (ADPOLIS JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8084). Την αποκλειστική ευθύνη για το περιεχόμενο της παρούσας έκδοσης φέρει η ETC Graz και οι συνεργάτες του φορέα και σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι αντικατοπτρίζει τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Εργαλειοθήκη για την Ισότητα είναι ένα εγχειρίδιο που στοχεύει στην παροχή στήριξης προς τις πόλεις στο πλαίσιο της υλοποίησης τοπικών πολιτικών για την επιτυχή αντιμετώπιση του ρατσισμού και των φυλετικών διακρίσεων ή την προσαρμογή υφισταμένων πολιτικών υπό το ίδιο πλαίσιο. Η Εργαλειοθήκη παρέχει αναλυτικές οδηγίες που βασίζονται σε προηγούμενες εμπειρίες και αποσκοπούν στην εφαρμογή συγκεκριμένων πολιτικών, ξεκινώντας από τη σύλληψη μιας ιδέας έως την αποτίμηση των επιπτώσεων αυτής. Όλο το περιεχόμενο βασίζεται στην κοινή εμπειρία εργαζομένων της τοπικής αυτοδιοίκησης που εργάζονται σε Ευρωπαϊκές πόλεις.

Σκοπός μας ήταν να παρουσιάσουμε όσο το δυνατόν πιο συγκεκριμένες προτάσεις. Σας προσκαλούμε να διαβάσετε και να αντιμετωπίσετε την εργαλειοθήκη ως κοινή εμπειρία συναδέλφων από άλλες πόλεις και να οικειοποιηθείτε ό,τι θεωρήσετε ότι είναι χρήσιμο για τη δική σας πόλη.

Η σύνταξη της παρούσας Εργαλειοθήκης δεν θα ήταν εφικτή χωρίς την υποστήριξη των πόλεων και των εργαζομένων σε αυτές οι οποίοι μοιράστηκαν τις εμπειρίες, τις γνώσεις και το χρόνο τους. Η ECCAR και οι συντάκτες του παρόντος ευχαριστούν όλες τις συμμετέχουσες πόλεις για την συνεισφορά τους και την φιλοξενία τους, και συγκεκριμένα, τις πόλεις:

Αγία Βαρβάρα (Ελλάδα)

Αθήνα (Ελλάδα)

Βαρκελώνη (Ισπανία)

Βερολίνο (Γερμανία)

Βέρνη (Ελβετία)

Μπιλμπάο (Ισπανία)

Μπολόνια (Ιταλία)

Botkyrka (Σουηδία)

Βουδαπέστη (Ουγγαρία)

Καστίλλη-Λα Μάντσα (Ισπανία)

Esch-sur-Alzette (Λουξεμβούργο)

Γάνδη (Βέλγιο)

Γκρατς (Αυστρία)

Μαδρίτη (Ισπανία)

Malmö (Σουηδία)

Ναντ (Γαλλία)

Πετς (Ουγγαρία)

Πότσταμ (Γερμανία)

Ρότερνταμ (Ολλανδία)

Σάντα Κρουζ (Ισπανία)

Σεβίλλη (Ισπανία)

Τουλούζη (Γαλλία)

Τορίνο (Ιταλία)

Βαλένθια (Ισπανία)

Βιέννη (Αυστρία)

Ζυρίχη (Ελβετία)

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ ΚΑΤΟΙΚΟΥΣ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ; 10

ΘΕΜΕΛΙΩΣΗ 12

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ	12
ΒΗΜΑ Πολιτική στήριξη και απόφαση	12
ΒΗΜΑ Διορισμός συντονιστή	12
ΒΗΜΑ Συνεδρία αναζήτησης ιδεών	12
ΒΗΜΑ Ομάδα εργασίας	13

ΙΔΕΑ	15
ΒΗΜΑ Επισήμανση των σχετικών θεμάτων των ενημερωτικών ενότητων	16
ΒΗΜΑ Επισημάνετε εταίρους για συνεργασία στις ενότητες	16
ΒΗΜΑ Καθορισμός του περιεχομένου του ενημερωτικού φυλλαδίου	16
ΒΗΜΑ Θέση	17
ΒΗΜΑ Προετοιμασία προϋπολογισμού	17

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ 19

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	
ΒΗΜΑ Δημιουργία ιστοτόπου	19
ΒΗΜΑ Παραγωγή των φυλλαδίων υποδοχής	19
ΒΗΜΑ Οργάνωση της ατομικής καθοδήγησης	20
ΒΗΜΑ Εξασφάλιση ομάδας διαθέσιμων ειδικών για τις ενημερωτικές ενότητες, που είναι φυσικοί ομιλητές της εκάστοτε γλώσσας	20
ΒΗΜΑ Σύσταση του γραφείου γενικών πληροφοριών	20
ΒΗΜΑ Σχεδιασμός και εκτύπωση «διαβατηρίων» και κουπονιών.	21
ΒΗΜΑ Βάση δεδομένων	21
ΒΗΜΑ Έναρξη	22

ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	23
<hr/>	
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ (FOLLOW-UP)	25
<hr/>	
ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗΣ	25
ΒΑΣΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ	26
ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	27
ΠΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ	27

ΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ ΚΑΤΟΙΚΟΥΣ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ

Οι νεοαφιχθέντες μετανάστες έρχονται αντιμέτωποι με ένα σύστημα με το οποίο δεν είναι εξοικειωμένοι, με περίπλοκους νομικούς κανονισμούς και με μια νέα γλώσσα. Οι υπηρεσίες υποδοχής παρέχουν πληροφορίες και συμβουλές στους νέους κατοίκους. Η υπηρεσία υποδοχής βοηθάει τους νεοαφιχθέντες κατατοπίζοντάς τους σχετικά με την πόλη, παρέχοντας ενημέρωση για τις απαραίτητες διοικητικές/νομικές ενέργειες, καθώς και συμβουλές σχετικά με τη στέγαση, τα σχολεία, την ιατρική περίθαλψη, την αναγνώριση προσόντων κ.λπ. Ως εκ τούτου, οι υπηρεσίες υποδοχής στηρίζουν τους νέους κατοίκους στην προσπάθειά τους να αποκτήσουν τα απαραίτητα μέσα διαβίωσης. Επομένως, οι υπηρεσίες αυτές συμβάλλουν στην ένταξη και τη συμμετοχή τους στην κοινωνία της πόλης. Βοηθούν να γεφυρωθεί το κενό που υπάρχει ανάμεσα στα δικαιώματα που διαθέτουν οι άνθρωποι θεωρητικά και στην πρόσβαση σε αυτά τα δικαιώματα.

Οι υπηρεσίες υποδοχής συνιστάται να συμπεριλαμβάνουν:

1. ατομική παροχή συμβουλών εξοικείωσης στη μητρική γλώσσα των μεταναστών σε σύντομο διάστημα μετά από την άφιξή τους
2. ένα πρόγραμμα ομαδικής καθοδήγησης αποτελούμενο από ενότητες στη μητρική γλώσσα του μετανάστη
3. ένα πρόγραμμα ατομικής παροχής συμβουλών όσον αφορά, για παράδειγμα, την αναγνώριση προσόντων
4. ένα γραφείο παροχής γενικών πληροφοριών

Η Διεθνής Σύμβαση για την κατάργηση πάσης μορφής φυλετικών διακρίσεων (CERD) ορίζει ότι «φυλετική διάκριση νοείται **«κάθε διάκριση, αποκλεισμός, περιορισμός ή προτίμηση που βασίζεται στη φυλή, το χρώμα του δέρματος, την καταγωγή, στην εθνική ή εθνοτική καταγωγή [...]**».

Ως «**διάκριση**» νοείται ο χαρακτηρισμός ενός ατόμου ως διαφορετικό με βάση τη «φυλή», το χρώμα, την εθνικότητα, την καταγωγή, τη γέννηση, τη θρησκεία ή τη γλώσσα (βάσει βιολειτουργικών και πολιτιστικών ενδείξεων), δικαιολογώντας διαφοροποιημένα δικαιώματα σε διαρθρωτικό επίπεδο. Το αντίθετο της διάκρισης είναι η ισότητα. Η ισότητα προορίζεται ως κατάσταση, καθώς και ως διαδικασία.

Ως «**αποκλεισμός**» νοείται η άρνηση πρόσβασης και απόλαυσης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Η Ευρωπαϊκή Ένωση υιοθέτησε τον όρο του κοινωνικού αποκλεισμού που ορίζεται από τη ΔΟΕ, αλλά διεύρυνε τον ορισμό του τονίζοντας ότι ο κοινωνικός αποκλεισμός προκύπτει όταν τα άτομα δεν μπορούν να συμμετέχουν ή να συνεισφέρουν πλήρως στην κοινωνία λόγω «άρνησης των αστικών, πολιτικών, κοινωνικών, οικονομικών

και πολιτιστικών δικαιωμάτων». Στους ορισμούς αναφέρεται ότι ο αποκλεισμός προκύπτει από «τον συνδυασμό συνδεδεμένων προβλημάτων όπως η ανεργία, οι περιορισμένες δεξιότητες, το χαμηλό εισόδημα, οι ανεπαρκείς συνθήκες στέγασης, η κακή υγεία και η ρήξη εντός της οικογένειας». Η συμμετοχή είναι απαραίτητη προϋπόθεση αλλά και σκοπός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Το αντίθετο του αποκλεισμού είναι η ένταξη.

Ως «*περιορισμός*» νοείται ο περιορισμός της απόλαυσης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην πράξη. Αντίστοιχο θετικό στοιχείο είναι η ύπαρξη «*ίσων ευκαιριών*».

Η «*προτίμηση*» παρέχει σε ένα άτομο προνόμια υπέρ κάποιου άλλου ατόμου με βάση τη «φυλή», το χρώμα, την εθνικότητα, την καταγωγή, τη γέννηση, τη θρησκεία ή τη γλώσσα. Αντίστοιχα, υποβιβάζει το ένα άτομο σε σχέση με το άλλο. Η παραπάνω κατάσταση αντισταθμίζεται θετικά μέσω της «*ίσης μεταχείρισης*».

Οι πολιτικές που αντικρούουν με επιτυχία τις φυλετικές διακρίσεις πρέπει, ως εκ τούτου, να συμβάλουν στην επίτευξη αποτελέσματος αντίθετου από αυτές τις τέσσερις παραμέτρους (διαστάσεις) της διάκρισης.

Ως εκ τούτου, η αντιμετώπιση των διακρίσεων προϋποθέτουν ενίσχυση της ισότητας, της ένταξης, των ίσων ευκαιριών ή/και της ίσης μεταχείρισης.

➔ Η πολιτική των **ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΔΟΧΗΣ** όπως περιγράφεται στο παρόν κεφάλαιο αντιμετωπίζει τη διάκριση με την προώθηση της **συμμετοχής** μέσω της διευκόλυνσης της πρόσβασης σε δικαιώματα και της ενδυνάμωσης, με σκοπό την **πρόληψη** της διάκρισης όσον αφορά τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Το ακόλουθο κεφάλαιο αναπτύχθηκε μέσα από μια σειρά από συνεντεύξεις με δημοσίους υπαλλήλους και πολιτικούς που είναι υπεύθυνοι για την υλοποίηση μιας υπηρεσίας καθοδήγησης για τους νέους κατοίκους των πόλεων στις πόλεις Μαδρίτη (Ισπανία), Βιέννη (Αυστρία) και Ζυρίχη (Ελβετία) και συμπληρώθηκε με πληροφορίες από τις πόλεις Βαρκελώνη (Ισπανία) και Γκρατς (Αυστρία).

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ;

Πώς ωφελείται η πόλη;

- Οι νεοαφιχθέντες ενημερώνονται σχετικά με τις διοικητικές διαδικασίες και απαιτήσεις (για καταχώρηση σε μητρώο κ.λπ.), κάτι που διευκολύνει τις διαδικασίες τόσο για το διοικητικό προσωπικό όσο και για τους νεοαφιχθέντες.
- Το συντονισμένο πρόγραμμα συνενώνει ήδη υφιστάμενες υπηρεσίες. Οι υπάλληλοι γνωρίζουν πού να στείλουν τα πρόσωπα, των οποίων τα αιτήματα δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν από τα γραφεία τους.
- Η καθοδήγηση σε ομάδες ενότητων είναι ένας οικονομικά αποδοτικός τρόπος παροχής σημαντικών πληροφοριών στην ομάδα-στόχο. Σε μια ενότητα ενημέρωσης διάρκειας 2 ωρών μπορεί κανείς να εξυπηρετήσει 20-50 άτομα.
- Υπάρχει τεκμηρίωση για τα μαθήματα και τις ενημερωτικές ενότητες που παρακολούθησε ένα άτομο. Οι υπάλληλοι του Δήμου στα γραφεία εξυπηρέτησης μπορούν να δουν ποιες πληροφορίες έχει ήδη λάβει ένα άτομο, ποιο γλωσσικό μάθημα έχει ήδη ολοκληρώσει κ.λπ. Αυτό διευκολύνει το συντονισμό των υπηρεσιών.
- Η υπηρεσία υποδοχής εξηγεί στον νέο κάτοικο πού πρέπει να απευθυνθεί για το κάθε ζήτημα, πράγμα που σημαίνει ότι εκείνος μπορεί να αποφύγει να πάει στο λάθος όργανο και ως εκ τούτου αποτρέπει την απογοήτευση και για τους δύο.
- Οι πληροφορίες που παρέχονται για τα γλωσσικά μαθήματα σε συνδυασμό με τα κουπόνια, αποτελούν θετικό κίνητρο για την εκμάθηση της τοπικής γλώσσας.
- Η παροχή συμβουλών συμβάλλει στη γρηγορότερη αναγνώριση των προσόντων που έχουν αποκτηθεί σε ξένη χώρα και ως εκ τούτου επιταχύνει τη διαδικασία αναζήτησης εργασίας. Οι νέοι κάτοικοι βρίσκουν γρηγορότερα δουλειά και η πόλη επωφελείται από τα προσόντα των μεταναστών.
- Η υπηρεσία είναι μια κίνηση καλωσορίσματος που μπορεί να ενθαρρύνει την ταύτιση με την πόλη και τη συμμετοχή σε αυτήν.
- Η ενημέρωση των νεοαφιχθέντων για τους κανόνες που ισχύουν σε τοπικό επίπεδο, όπως τοπικές συνήθειες που αφορούν την κατοικία (για παράδειγμα ο διαχωρισμός των απορριμμάτων, η τήρηση ησυχίας τις Κυριακές κ.α.) μπορεί να βοηθήσει στην πρόληψη συγκρούσεων μεταξύ γειτόνων.

Πώς επωφελούνται οι νεοαφιχθέντες μετανάστες;

- Ο νέος κάτοικος λαμβάνει πληροφορίες και μπορεί να κάνει ερωτήσεις στη μητρική του γλώσσα ή σε μια γλώσσα που τη χειρίζεται με άνεση.
- Οι νεοαφιχθέντες μετανάστες λαμβάνουν γρήγορα πληροφορίες για πιεστικά θέματα, για παράδειγμα για το πώς θα βρουν κατοικία, για την ιατρική περίθαλψη ή για τη σχολική φοίτηση. Δεν υποχρεούνται να βασιστούν σε (ενδεχομένως ανακριβείς) πληροφορίες φίλων, μελών της οικογένειας ή της κοινότητας, αλλά έχουν πρόσβαση σε επίσημη πληροφόρηση.
- Το προσωπικό της υπηρεσίας υποδοχής είναι ενήμερο για το φάσμα των διαθέσιμων γλωσσικών μαθημάτων και μπορεί να βοηθήσει ώστε να βρεθεί το πιο κατάλληλο μάθημα για τις ανάγκες

κάθε προσώπου (μορφωτικό επίπεδο, τόπος διεξαγωγής του μαθήματος κ.λπ.).

- Το προσωπικό της υπηρεσίας υποδοχής γνωρίζει τις διαθέσιμες εγκαταστάσεις, υπηρεσίες και συνδέσμους, που μπορούν να κάνουν πιο εύκολη για έναν νέο κάτοικο τη ζωή και την εργασία στην πόλη (αναγνώριση προσόντων, εύρεση εργασίας κ.λπ.).
- Προσφέρονται ενημερωτικές συνεδρίες για διάφορα θέματα όπως η στέγαση, το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης, η αγορά εργασίας, το δικαίωμα διαμονής, το εκπαιδευτικό σύστημα, η επιχειρηματικότητα, που μπορούν να επιλεγούν ανάλογα με τις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα του καθενός. Στη διάρκεια αυτών των ενοτήτων ενημέρωσης θα πρέπει να παρέχεται υπηρεσία φύλαξης παιδιών.
- Η συμμετοχή στις ενότητες ενημέρωσης ανταμείβεται με κουπόνια για γλωσσικά μαθήματα. Μετά από δύο χρόνια διαμονής στη χώρα προσφέρεται σε κάθε άτομο μια συμπληρωματική καθοδήγηση παρακολούθησης προκειμένου να συζητηθούν θέματα και να τεθούν ερωτήσεις που προέκυψαν στο διάστημα αυτό.
- Οι νέοι κάτοικοι παραπέμπονται σε αρμόδιες υπηρεσίες για στήριξη έκτακτης ανάγκης σε ιδιαίτερα ευάλωτες καταστάσεις (π.χ. κατάλυμα) μέχρι να μπορέσουν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες κοινής ωφελείας.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Μία από τις κύριες προκλήσεις είναι η προώθηση της αναγνώρισης επαγγελματικών προσόντων που αποκτήθηκαν στην αλλοδαπή.

Οι υπηρεσίες υποδοχής είναι ένα θετικό μήνυμα από την πόλη που μπορεί να προκαλέσει θετική ταύτιση. Ωστόσο, το θετικό μήνυμα της πόλης μπορεί να μην αρκεί για την εξισορρόπηση αρνητικών εμπειριών με εθνικές αρχές και κανονισμούς για τη μετανάστευση.

Η μορφή του προγράμματος ενημέρωσης κ.λπ. δεν ελκύει όλα τα άτομα. Τα εν λόγω προγράμματα δεν είναι δυνατό να φθάσουν σε όλους.

ΘΕΜΕΛΙΩΣΗ

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

1

ΒΗΜΑ Πολιτική στήριξη και απόφαση

Συγκέντρωση πολιτικής στήριξης με βάση τα προαναφερθέντα επιχειρήματα. Διαπραγμάτευση για μια απόφαση του Συμβουλίου για την υλοποίηση των υπηρεσιών καθοδήγησης, όπου πρέπει να εξεταστεί και η συμπερίληψη της υπηρεσίας στον ετήσιο δημοσιονομικό σχεδιασμό

2

ΒΗΜΑ Διορισμός συντονιστή

Την ευθύνη για τον συντονισμό πρέπει να αναλάβει ένας δημοτικός οργανισμός με πολιτικό προϊστάμενο με ζήλο.

3

ΒΗΜΑ Συνεδρία αναζήτησης ιδεών

Διοργάνωση μιας συνεδρίας αναζήτησης ιδεών με

- πολιτικούς,
- δημοτικές αρχές (ενσωμάτωση, δημόσιες συγκοινωνίες, υγεία, στέγαση, δημόσια υπηρεσία απασχόλησης, συμβούλιο μεταναστών κ.λπ.),
- δημόσια ή/και ιδιωτικά ιδρύματα (εκπρόσωποι εργαζομένων, εκπρόσωποι αυτοαπασχολούμενων, υπηρεσίες διερμηνείας κ.λπ.).
- ΜΚΟ όπως οργανώσεις μεταναστών και άλλες.

Παρουσίαση της ιδέας και του σκοπού της. Συζήτηση για το ποιες ανάγκες της ομάδας στόχου μπορούν να αντιμετωπιστούν από αυτές τις υπηρεσίες. Επισήμανση των σχετικών φορέων για την εκπόνηση ενός περιεκτικού προγράμματος. Κινητοποίηση των εταίρων για να συνεισφέρουν στην ομάδα εργασίας (βλ. βήμα 5).

Συμβουλή! Στηριχθείτε σε υφιστάμενες δομές κατά την ανάπτυξη του σχεδίου. Σχηματίστε μια πλήρη εικόνα σχετικά με τους οργανισμούς που προσφέρουν ήδη διάφορες υπηρεσίες για νεοαφιχθέντες πρόσφυγες και συζητήστε για τις δυνατότητες ενσωμάτωσης και επέκτασης των εν λόγω υπηρεσιών.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ, ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Τα ενδιαφερόμενα μέρη δεν είναι εξοικειωμένα με την ιδέα και είναι επιφυλακτικά ως προς τη συμμετοχή τους.

ΜΕΤΡΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Η χωριστή προσέγγιση κάθε εταίρου θα συμβάλει στην ανταλλαγή πληροφοριών και στη δημιουργία μιας βάσης εργασίας.

4

ΒΗΜΑ Ομάδα εργασίας

Πρόσκληση στα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη να σχηματίσουν ομάδα εργασίας που θα επεξεργαστεί το σχέδιο και θα διευκρινίσει ερωτήματα σχετικά με τις απαιτήσεις (πόρους, εγκαταστάσεις κ.λπ.).

Συμβουλή! Προσκαλέστε στην ομάδα εργασίας την υπηρεσία μετανάστευσης που εκδίδει άδειες πρώτης διαμονής στους νέους κατοίκους της πόλης. Είναι αποφασιστικής σημασίας να προσφέρεται η αρχική ατομική καθοδήγηση στον τόπο όπου το νεοαφιχθέν πρόσωπο λαμβάνει άδεια διαμονής. Διαφορετικά η προσφερόμενη καθοδήγηση γίνεται ένα πρόσθετο βάρος και οι άνθρωποι δεν θα κάνουν χρήση αυτής της υπηρεσίας.

Κατάλογος σημείων για έλεγχο:

- Ένα τμήμα αναλαμβάνει την ευθύνη του συντονισμού της διαμόρφωσης και της εφαρμογής της καθοδήγησης
- Έχουν επισημανθεί τα σχετικά τμήματα, τοπικά ιδρύματα, ΜΚΟ και σύνδεσμοι
- Έχουν κληθεί να συμμετάσχουν στην ομάδα εργασίας οι σχετικοί παράγοντες
- Συστάθηκε και συνεδριάζει μια ομάδα εργασίας
- Τα ενδιαφερόμενα μέρη ορίζουν ένα πρόσωπο με τα κατάλληλα προσόντα που θα συμμετέχει στις συναντήσεις της ομάδας εργασίας.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ, ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Η υπηρεσία μετανάστευσης διστάζει να συμμετάσχει

ΜΕΤΡΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Να προβάλλετε το επιχείρημα ότι εάν οι νεοαφιχθέντες έχουν καλύτερη καθοδήγηση ως προς το πού πρέπει να απευθυνθούν για βοήθεια σε συγκεκριμένα ζητήματα και για πληροφορίες σχετικά με διοικητικές διαδικασίες, αυτό απαλλάσσει τους υπαλλήλους από τον φόρτο

ΚΙΝΔΥΝΟΙ, ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

ΜΕΤΡΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Στην ομάδα εργασίας δεν συμμετέχουν αρκετοί σχετικοί παράγοντες/άτομα

Προσεκτική επιλογή των σχετικών παραγόντων: Συμπερίληψη ΜΚΟ με εμπειρία στην παροχή συμβουλών σε μετανάστες, υπηρεσιών μετανάστευσης, σχετικών παραγόντων των συστημάτων, π.χ, της τοπικής υπηρεσίας απασχόλησης, συνδέσμων μεταναστών και άλλων σημαντικών τοπικών παραγόντων

Ιδίως οι μεγάλες και παγιωμένες οργανώσεις είναι δύσκολο να παρακινηθούν σε συνεργασία

Να έχετε υπομονή, να στέλνετε επανειλημμένα πληροφορίες, να εμφανίζετε αυτοπροσώπως, να μιλάτε και να ενημερώνετε για την ιδέα σας και για τη σημασία της συνεργασίας. Προσπαθήστε να βρείτε συμμάχους για την ιδέα σας

Οι οργανώσεις που συμμετέχουν, στέλνουν διαφορετικό πρόσωπο σε κάθε συνάντηση της ομάδας εργασίας.

Οι συντονιστές θα πρέπει να ζητούν από τους οργανισμούς που συμμετέχουν να επιλέξουν έναν εκπρόσωπο, που θα παρευρίσκεται στις συναντήσεις. Εάν το πρόσωπο αυτό στείλει αντικαταστάτη σε μία συνάντηση, θα πρέπει να εξασφαλίσει καλή εσωτερική επικοινωνία

Οι συζητήσεις στις συναντήσεις δεν είναι εποικοδομητικές

Οι συμμετέχοντες δεν έχουν εγγενή κίνητρα, παρευρίσκονται μόνο γιατί τους ζητήθηκε από τους ανωτέρους τους

Η ομάδα εργασίας δεν πρέπει να είναι ούτε πολύ μικρή, ούτε πολύ μεγάλη. Εξασφαλίστε την εκπροσώπηση ολόκληρου του φάσματος των σχετικών παραγόντων (μεγάλοι οργανισμοί όπως η υπηρεσία απασχόλησης, αλλά και μικρές ΜΚΟ), ζητήστε όμως να στέλνει κάθε οργανισμός μόνο ένα ή, σε εξαιρετικές περιπτώσεις, δύο πρόσωπα στις συναντήσεις.

Εάν το κλίμα στην ομάδα εργασίας επηρεάζεται αρνητικά από ένα πρόσωπο, προσπαθήστε να ζητήσετε την αντικατάστασή του.

ΙΔΕΑ

Βασιστείτε σε ήδη υφιστάμενες υπηρεσίες και τεχνογνωσία στην πόλη σας! Συζητήστε τις λεπτομέρειες και τις απαιτήσεις του σχεδίου στην ομάδα εργασίας. Οι υπηρεσίες υποδοχής συνιστάται να περιλαμβάνουν τα παρακάτω στοιχεία:

1. Καθοδήγηση: Η παροχή συμβουλών γίνεται στη μητρική γλώσσα του προσώπου τη χρονική στιγμή και στο μέρος που λαμβάνει την πρώτη του άδεια διαμονής.
 2. Ένα πρόγραμμα για ομάδες που αποτελείται από ενημερωτικές ενότητες και καλύπτει διάφορα θέματα γενικού ενδιαφέροντος προσφέρεται σε μια εύκολα κατανοητή επίσημη γλώσσα και σε άλλες σχετικές γλώσσες
 3. Ένας μικρός αριθμός ενοτήτων που απευθύνονται σε άτομα προσφέρεται στη μητρική τους γλώσσα για ειδικά θέματα όπως η αναγνώριση των προσόντων ενός ατόμου
 4. Ένα μόνιμο γραφείο πληροφοριών, που ενημερώνει για τους πόρους και την υποδομή της πόλης και παρέχει στήριξη όσον αφορά τις δημοτικές τυπικές διαδικασίες ή κανονίζει συνάντηση για προσωπική συμπληρωματική παροχή συμβουλών μετά από συγκεκριμένη χρονική περίοδο.
- Ένα ενημερωτικό φυλλάδιο υποδοχής: Ένα ενημερωτικό φυλλάδιο σε έντυπη μορφή και με δυνατότητα τηλεφόρτωσης, που περιλαμβάνει τις σημαντικότερες πληροφορίες για τη ζωή στην πόλη, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας αρχών και υπηρεσιών υποστήριξης. Είναι σημαντικό το φυλλάδιο να είναι διαθέσιμο σε διάφορες γλώσσες.
 - Κουπόνια για γλωσσικά μαθήματα: Η συμμετοχή σε τουλάχιστον μία ενημερωτική ενότητα θα πρέπει να οδηγεί στη χορήγηση ενός κουπονιού για ένα γλωσσικό μάθημα. Το κουπόνι θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί για την άμεση πληρωμή του μαθήματος (όχι σύστημα επιστροφής δαπάνης). Η αξία του κουπονιού μπορεί να διαφοροποιείται ανάλογα με το αν αφορά πρόσωπο που είναι υποχρεωμένο από τον νόμο να αποκτήσει πιστοποιητικό γλωσσομάθειας ή πρόσωπο που δεν έχει τέτοια υποχρέωση. Μετά από την παρακολούθηση συγκεκριμένου αριθμού ενημερωτικών ενοτήτων μπορεί να χορηγείται ένα δεύτερο κουπόνι. Δεν πρέπει να υπάρχει δυνατότητα μεταβίβασης για κανένα κουπόνι.
 - Ένα «διαβατήριο» για την απόδειξη της παρακολούθησης ομαδικών ενημερωτικών ενοτήτων προκειμένου να χορηγηθούν κουπόνια για γλωσσικά μαθήματα. Δεν πρέπει να υπάρχει δυνατότητα μεταβίβασης για αυτά τα «διαβατήρια».
 - Ιστότοπος: Ένας πολύγλωσσος ιστότοπος που παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες για το πρόγραμμα, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας για την πρόσβαση σε περαιτέρω πληροφορίες στην εκάστοτε γλώσσα.

5

ΒΗΜΑ Επισήμανση των σχετικών θεμάτων των ενημερωτικών ενοτήτων

Ζητήστε από το συμβούλιο μεταναστών της πόλης σας να συνοψίσει τις ανάγκες και τις προτάσεις των μεταναστών αναφορικά με τις υπηρεσίες καθοδήγησης. Ποιες πληροφορίες χρειάζονται οι νεοαφιχθέντες; Ποια είναι τα θέματα κοινού ενδιαφέροντος και ποια τα θέματα που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες;

Εναλλακτικά: Συμβουλευτείτε τις κοινότητες μεταναστών της πόλης σας. Διεξάγετε έρευνα με βάση ένα δείγμα νεοαφιχθέντων μεταναστών, στη μητρική τους γλώσσα. Τα (πρώην) μέλη της ομάδας-στόχου είναι εκείνα που γνωρίζουν καλύτερα τις ανάγκες τους.

Πιθανά θέματα για ενότητες ομαδικής ενημέρωσης: στέγαση, σύστημα υγείας, απασχόληση, νομοθεσία για τη μετανάστευση και τους μετανάστες, εκπαιδευτικό σύστημα, επιχειρηματικότητα, καθώς και θέματα που αφορούν «μη τεχνικές δεξιότητες», όπως η συζήτηση για τις εμπειρίες των ανθρώπων στην πόλη, τις πολιτισμικές παρεξηγήσεις κ.λπ.

6

ΒΗΜΑ Επισημάνετε εταίρους για συνεργασία στις ενότητες

Να έρθετε σε επαφή με τοπικούς παράγοντες που θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν ως ομιλητές (εκπαιδευτές, ΜΚΟ που ήδη προσφέρουν συμβουλές σε μετανάστες κ.λπ.), να παρέχετε περιεχόμενα ομιλιών (εμπορικό επιμελητήριο, δημόσια υπηρεσία απασχόλησης, δημόσιος φορέας στέγασης κ.λπ.), χώρους (εγκαταστάσεις εκπαίδευσης ενηλίκων, κέντρα της κοινότητας κ.λπ.) ή να διευκολύνετε τη διάδοση φυλλαδίων υποδοχής και να προβάλετε την ύπαρξη των υπηρεσιών.

7

ΒΗΜΑ Καθορισμός του περιεχομένου του ενημερωτικού φυλλαδίου

Στο ενημερωτικό φυλλάδιο πρέπει να συνοψίζονται οι σημαντικότερες πληροφορίες με λακωνικό και καλά δομημένο τρόπο και εύκολα κατανοητή γλώσσα. Να προσφέρετε διευθύνσεις των αρμοδίων αρχών και υπηρεσιών παροχής συμβουλών σε κάθε τμήμα του κειμένου.

Το φυλλάδιο θα πρέπει να διατίθεται σε αρκετές γλώσσες.

■ **Συμβουλή!** Να συμπεριλάβετε στη διατύπωση του περιεχομένου άτομα από περιβάλλον μεταναστών.

Συνιστάται να καλύπτονται τα ακόλουθα θέματα:

- Καινούργιος στην πόλη (δήλωση κατοικίας, έκδοση δελτίου ταυτότητας, πιστοποιητικό γέννησης)
- Στέγαση (δυνατότητες ενοικίασης, λογαριασμοί ρεύματος, επίλυση διαφορών με τη γειτονιά)
- Εργασία (αναζήτηση θέσης εργασίας, άδεια εργασίας, αναγνώριση προσόντων, κοινωνική ασφάλιση)
- Μεταφορές (δημόσιες μεταφορές, δίκυκλα, άδεια οδήγησης)
- Προσωπικές/κοινωνικές υποθέσεις (γάμος, έγγραφα μετά τη γέννηση ενός παιδιού, οικογενειακά επιδόματα)
- Παιδιά (δικαιώματα και υποχρεώσεις (επιμέλεια, προστασία των νέων), φύλαξη παιδιών)
- Εκπαίδευση (υποχρεωτική σχολική φοίτηση, σχολεία για παιδιά με ειδικές ανάγκες)
- Υγειονομική περίθαλψη (ασφάλεια υγείας, υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, τέλη συνταγογράφησης)

- Ένταξη και μετανάστευση (τίτλοι διαμονής, άδεια εγκατάστασης, υπηρεσίες διερμηνείας)
- Μη διάκριση (ίσα δικαιώματα, υποστήριξη σε περιπτώσεις διάκρισης)
- Ελεύθερος χρόνος (θέατρα, αθλητικές εγκαταστάσεις, μουσικές σχολές, εκπτώσεις τελών εγγραφής)
- Ηλικιωμένοι πολίτες (ειδική φροντίδα, δυνατότητες περιθάλψης, διαμερίσματα)
- Βοήθεια σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης (ασθενοφόρο, αστυνομία, πυροσβεστική, επέμβαση σε κατάσταση κρίσης)

Συμβουλή! Σχεδιάστε το φυλλάδιο υποδοχής έτσι ώστε να διανεμηθεί σε όλους τους νέους κατοίκους της πόλης, συμπεριλαμβανομένων των υπηκόων της χώρας. Η πληροφόρηση είναι χρήσιμη για όλους.

8

ΒΗΜΑ Θέση

Επιλέξτε τη θέση του γραφείου πληροφοριών και του γραφείου καθοδήγησης.

■ **Συμβουλή!** Συνεργαστείτε με την υπηρεσία μετανάστευσης για την εγκατάσταση ενός γραφείου πληροφοριών στον χώρο της.

Συνεργαστείτε με παρόχους μαθημάτων ή/και εκπαιδευτικών εγκαταστάσεων για να επιλέξετε θέσεις για ομαδικές ενημερωτικές ενότητες. Είναι σημαντικό να υπάρχει εύκολη πρόσβαση με τις δημόσιες συγκοινωνίες στα σημεία όπου γίνονται μαθήματα. Συνεργαστείτε με συνοικιακά τμήματα παρόχων μαθημάτων σε περιοχές με μεγάλο ποσοστό νεοαφιχθέντων προσφύγων.

■ **Συμβουλή!** Φροντίστε να παρέχεται φύλαξη παιδιών στη διάρκεια των ενημερωτικών εκδηλώσεων.

9

ΒΗΜΑ Προετοιμασία προϋπολογισμού

Όπως υπολογίστηκε από στοιχεία που έδωσαν ερωτηθέντες, μια ευρεία προσφορά που θα περιλαμβάνει προσωπική καθοδήγηση υποδοχής και μια σειρά ενημερωτικών ενοτήτων σε διάφορες γλώσσες θα κόστιζε περίπου 1,6 € ανά κάτοικο ή 50-70 € ετησίως ανά νέο κάτοικο. Στο ποσό αυτό περιλαμβάνονται αμοιβές για εσωτερικό και εξωτερικό προσωπικό, κουπόνια για τους μετανάστες, αμοιβές ομιλητών και εκπαιδευτών, φυλλάδια και άλλο ενημερωτικό υλικό μεταφρασμένο σε μια σειρά γλωσσών, ένας πολύγλωσσος ιστότοπος, η επίβλεψη των υπαλλήλων, η κατάρτιση των εκπαιδευτών κ.λπ.

Η παραγωγή ενός ενημερωτικού φυλλαδίου υποδοχής, συμπεριλαμβανομένων του σχεδιασμού, της διάρθρωσης, των μεταφράσεων, της εκτύπωσης 10.000 αντιγράφων και της διάθεσής τους, πρέπει να υπολογίζεται βάσει των τοπικών τιμών αγοράς.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ, ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Το πρόγραμμα δεν περιλαμβάνει τα ειδικά θέματα που έχουν ιδιαίτερη σημασία για νεοαφιχθέντες μετανάστες

ΜΕΤΡΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Να συμπεριλάβετε στη διαδικασία σχεδιασμού κοινότητες μεταναστών και ΜΚΟ της πόλης σας με σχετική πείρα. Να διεξαγάγετε έρευνα μεταξύ μεταναστών σχετικά με το ερώτημα «τι χρειάζεστε/χρειαζόσασταν περισσότερο όταν φθάσατε στη χώρα;». Να κάνετε συνεντεύξεις στην εκάστοτε γλώσσα των μεταναστών στην υπηρεσία μετανάστευσης, όπου όλοι υποχρεούνται να πάνε για την άδεια διαμονής. Να διοργανώσετε εργαστήρια με εκπαιδευόμενους στην παροχή συμβουλών σε μετανάστες

Το σχέδιο δεν λαμβάνει υπόψη το πρόγραμμα προσώπων που εργάζονται, είναι υπεύθυνα για τη φροντίδα παιδιών κ.λπ.

Να προγραμματίσετε ενημερωτικές εκδηλώσεις τα Σάββατα. Φροντίστε να παρέχεται φύλαξη παιδιών στη διάρκεια των ενημερωτικών εκδηλώσεων.

Κατάλογος σημείων για έλεγχο:

- Το σχέδιο έχει ολοκληρωθεί: υπάρχει συμφωνία σχετικά με τον στόχο, τον σκοπό και το περιεχόμενο των υπηρεσιών καθοδήγησης
- Έχει γίνει η επιλογή των θεμάτων των ενημερωτικών ενοτήτων
- Έχει προσδιοριστεί το φάσμα των γλωσσών και η διαθεσιμότητα προσωπικού που τις μιλά ως μητρικές
- Έχει ολοκληρωθεί η κατάρτιση του προϋπολογισμού

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

10

ΒΗΜΑ Δημιουργία ιστοτόπου

Ο ιστοτόπος εξηγεί σε εύκολα κατανοητή γλώσσα ποιες είναι οι διαθέσιμες υπηρεσίες (ατομική καθοδήγηση, ενημερωτικές ενότητες, γραφείο πληροφοριών) και δίνει τα απαραίτητα στοιχεία επικοινωνίας για τους ενδιαφερομένους: πού να πάνε, ποιον αριθμό να καλέσουν για ερωτήσεις ή για να κανονίσουν μια συνάντηση, ηλεκτρονικές διευθύνσεις.

Ο ιστοτόπος θα πρέπει να είναι διαθέσιμος σε αρκετές γλώσσες. Η ανοικτή γραμμή θα πρέπει να είναι σε θέση να απαντά και να διαχειρίζεται κλήσεις σε αρκετές γλώσσες.

11

ΒΗΜΑ Παραγωγή των φυλλαδίων υποδοχής

Συζητήστε την ολοκληρωμένη εκδοχή με διερμηνείς πριν αναθέσετε τις μεταφράσεις. Μεταφράστε το φυλλάδιο. Αναθέστε τη διαμόρφωση και τα γραφικά. Τυπώστε το φυλλάδιο.

Συμβουλή! Να δίνετε το ενημερωτικό υλικό μέσα σε τσάντα. Έτσι μεταφέρεται πιο εύκολα και μπορεί να ξαναχρησιμοποιηθεί, κάτι που συμβάλλει στην προβολή της υπηρεσίας.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ, ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Ειδικά σε πιο μικρές πόλεις, ο αριθμός και το δυναμικό καλών μεταφραστών μπορεί να είναι περιορισμένος.

ΜΕΤΡΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Φροντίστε έγκαιρα για τους μεταφραστές προκειμένου να αποφύγετε την καθυστέρηση των μεταφράσεων και τις υπερβολικές τιμές.

Επιδιώξτε τη συνεργασία με μεγαλύτερες πόλεις της χώρας σας ή/και δημιουργήστε εταιρικές σχέσεις με γειτονικούς δήμους.



12

ΒΗΜΑ Οργάνωση της ατομικής καθοδήγησης

Θα πρέπει να δοθεί οδηγία στους εργαζομένους στην υπηρεσία μετανάστευσης που εκδίδουν τις άδειες διαμονής να ενημερώνουν κάθε εξυπηρετούμενο για τη δυνατότητα παροχής συμβουλών στη μητρική του γλώσσα. Να χορηγείται ενημερωτικό δελτίο στις διάφορες γλώσσες που θα καλεί τα πρόσωπα να κάνουν χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Για τις πιο διαδεδομένες γλώσσες πρέπει να είναι μόνιμα διαθέσιμοι σύμβουλοι που τις μιλούν ως μητρικές. Για άλλες γλώσσες μπορεί να ζητηθεί ραντεβού. Στην περίπτωση αυτή βεβαιωθείτε ότι οποιοδήποτε πρόσωπο έχει τη δυνατότητα να κανονίσει μια συνάντηση, π.χ. χρησιμοποιώντας γι' αυτό υπηρεσίες τηλεφωνικής διερμηνείας.

Απαιτήσεις σχετικά με το προσωπικό για την ατομική παροχή συμβουλών:

- Να μιλούν ως μητρική τη γλώσσα του μετανάστη. Οι ερωτηθέντες υπογράμμισαν ότι ένα πολύ σημαντικό πλεονέκτημα των φυσικών ομιλητών είναι πως δεν μιλούν μόνο τη γλώσσα του νέου κατοίκου, αλλά καταλαβαίνουν επίσης το πλαίσιο από το οποίο προέρχεται και συνακόλουθα τα ερωτήματά του.
- Εμπειρία στην παροχή συμβουλών όσον αφορά ερωτήματα που προκύπτουν μετά από την άφιξη από την ξένη χώρα
- Πολύ καλή γενική γνώση των υπηρεσιών, των εγκαταστάσεων, των οργανώσεων και των προσφερόμενων μαθημάτων στην πόλη, καθώς και του εκπαιδευτικού συστήματος, του συστήματος υγείας κ.λπ.

13

ΒΗΜΑ Εξασφάλιση ομάδας διαθέσιμων ειδικών για τις ενημερωτικές ενότητες, που είναι φυσικοί ομιλητές της εκάστοτε γλώσσας

Σε μια πόλη όπου έγινε σχετική έρευνα και η οποία έχει περίπου 50.000 νεοαφιχθέντες κάθε χρόνο, η ομάδα ειδικών αποτελείται από 60 άτομα ή 12 άτομα ανά 10.000 νεοαφιχθέντων.

Απαιτήσεις αναφορικά με τους εκπαιδευτές των ενημερωτικών ενότητων:

- φυσικοί ομιλητές ή άτομα που κατέχουν άριστα την εκάστοτε γλώσσα των νέων κατοίκων και που έχουν βαθύτερη γνώση για τη χώρα καταγωγής των νέων κατοίκων.
- Εκπαιδευτές που έχουν πείρα στην οργάνωση και διεξαγωγή ενημερωτικών εκδηλώσεων για ετερογενές κοινό.
- Εμπειρογνωμοσύνη στον εκάστοτε τομέα

Συμβουλή! Φροντίστε για μια σαφή κατανομή καθηκόντων και ευθυνών: ποιος συνεργάτης/ ανάδοχος είναι υπεύθυνος για κάθε ενότητα, για ποια γλώσσα, ποιος δημιουργεί το πρόγραμμα για τους ομιλητές, ποιος φροντίζει να βρει αντικαταστάτη αν ένας ομιλητής αρρωστήσει κ.λπ.

14

ΒΗΜΑ Σύσταση του γραφείου γενικών πληροφοριών

Το γραφείο πληροφοριών μπορεί να συνδυαστεί με τις εγκαταστάσεις ατομικής καθοδήγησης ή να βρίσκεται σε χωριστές εγκαταστάσεις (για παράδειγμα, η ατομική καθοδήγηση παρέχεται

στην υπηρεσία μετανάστευσης και το γραφείο γενικών πληροφοριών είναι εγκατεστημένο στο δημαρχείο της πόλης). Το γραφείο εξυπηρέτησης πρέπει να είναι διαρκώς προσβάσιμο (όχι μόνο για μια συγκεκριμένη συνάντηση μετά την άφιξη).

Το προσωπικό του γραφείου εξυπηρέτησης θα πρέπει να καλύπτει τις πιο κοινές από τις ομιλούμενες γλώσσες, ενώ θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα επιπλέον μεταφραστικών υπηρεσιών ή ειδικών ραντεβού.

Εκτός από την προσωπική εξυπηρέτηση, πρέπει να υπάρχει και ανοικτή τηλεφωνική γραμμή. Συνιστάται να παραμένει ανοικτό το γραφείο για πολλές ώρες, προκειμένου να έχουν πρόσβαση σε αυτό πρόσωπα με διαφορετικά επαγγέλματα, πρόσωπα που έχουν την ευθύνη φροντίδας άλλων κ.λπ.

Συμβουλή! Συνιστάται να εγκατασταθεί μια υφιστάμενη υπηρεσία μετάφρασης και διερμηνείας (που θα παρέχει μη επικυρωμένες μεταφράσεις δημοσίων εγγράφων και διερμηνεία μέσω τηλεφώνου) στις εγκαταστάσεις δίπλα στο γραφείο γενικών πληροφοριών. Με τον τρόπο αυτόν, τα πρόσωπα που απευθύνονται στο γραφείο θα μπορούν να έχουν συνδρομή χωρίς να χρειάζεται ραντεβού.

15

ΒΗΜΑ Σχεδιασμός και εκτύπωση «διαβατηρίων» και κουπονιών.

Φροντίστε να είναι οι πάροχοι γλωσσικών μαθημάτων ενημερωμένοι για τα κουπόνια. Συμφωνήστε μια διαδικασία έκδοσης τιμολογίων.

16

ΒΗΜΑ Βάση δεδομένων

Η σύσταση μιας βάσης δεδομένων για τους χρήστες της υπηρεσίας διευκολύνει τον συντονισμό των υπηρεσιών και των ελέγχων που αφορούν την έκδοση των μη μεταβιβαζόμενων κουπονιών. Εξετάστε το ενδεχόμενο ανταλλαγής δεδομένων για τους χρήστες της υπηρεσίας μεταξύ της υπηρεσίας μετανάστευσης και του τμήματος που είναι υπεύθυνο για την καθοδήγηση. Αυτό βοηθάει στη διαμόρφωση της καθοδήγησης βάσει των αναγκών του χρήστη (για παράδειγμα, εάν η παράταση της άδειας διαμονής ενός κατοίκου εξαρτάται από την επιτυχία του σε γλωσσική εξέταση). Για να λάβει ένα πρόσωπο υπηρεσίες καθοδήγησης, απαιτείται η συναίνεσή του στην καταγραφή βασικών δεδομένων όπως το ονοματεπώνυμο, η διεύθυνση, η ιθαγένεια, η ημερομηνία γέννησης, τα κουπόνια που έχει ενδεχομένως ήδη λάβει. Επιπλέον δεδομένα όπως το μορφωτικό επίπεδο θα πρέπει να είναι προαιρετικά, μπορούν όμως να βοηθήσουν στην παροχή συμβουλών στον χρήστη της υπηρεσίας σχετικών με τις ανάγκες του (π.χ. επιλογή του κατάλληλου επιπέδου για ένα γλωσσικό μάθημα).

ΚΙΝΔΥΝΟΙ, ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ**ΜΕΤΡΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ**

Η νομοθεσία προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα περιορίζει τη διαβίβαση δεδομένων του χρήστη της υπηρεσίας από την υπηρεσία μετανάστευσης στις διοικητικές υπηρεσίες της πόλης.

Απευθυνθείτε στους νομικούς συμβούλους των διοικητικών υπηρεσιών της πόλης σας ή συνεργαστείτε στενά με το νομικό τμήμα. Καθορίστε τις προσωπικές πληροφορίες που είναι απολύτως απαραίτητες για την παροχή της υπηρεσίας (για παράδειγμα ονοματεπώνυμο, ημερομηνία γέννησης, εθνικότητα ΕΕ/τρίτης χώρας). Από το πρόσωπο που θέλει να κάνει χρήση της καθοδήγησης θα ζητηθεί η υπογραφή δήλωσης συναίνεσης.

Οι υπηρεσίες ή τα κουπόνια χρησιμοποιούνται από πρόσωπο που δεν έχει το ανάλογο δικαίωμα.

Να εκδίδετε το κουπόνι ονομαστικά και να συμβουλευέστε τους παρόχους μαθημάτων να ζητούν δελτίο ταυτότητας.

Δυσκολία ανεύρεσης έμπειρων συμβούλων που μιλούν πολύ καλά τις απαιτούμενες γλώσσες.

Συνεργαστείτε με συνδέσμους και ΜΚΟ που παρέχουν ήδη συμβουλευτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες κατάρτισης σε μετανάστες.

Δυσκολία ανεύρεσης προσώπων για όλες τις απαιτούμενες ειδικότητες

Μια οδηγία της πολιτικής ηγεσίας της περιφέρειας που θα ζητεί τη συμμετοχή όλων, από τους ειδικούς στην τεχνολογία της πληροφορίας και τους υπαλλήλους γραφείων εξυπηρέτησης ως τους λογιστές. Συνεργαστείτε με πεπειραμένες ΜΚΟ.

17

ΒΗΜΑ Έναρξη

Παρουσιάστε την υπηρεσία καθοδήγησης σε μια συνέντευξη Τύπου ή σε μια εναρκτήρια εκδήλωση ανοικτή στο κοινό.

ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

- Να προσφέρετε από την αρχή την ατομική καθοδήγηση και τις ενημερωτικές ενότητες σε μεγάλο αριθμό γλωσσών και με φυσικούς ομιλητές. Οι συμβουλευτικές υπηρεσίες στη μητρική γλώσσα είναι το καθοριστικό στοιχείο για την έναρξη της υπηρεσίας καθοδήγησης.
- Να προβλέψετε μια ισορροπημένη προσφορά ενότητων ομαδικής ενημέρωσης και ατομικής καθοδήγησης σε ειδικά θέματα. Να είστε ευέλικτοι και να προσαρμόζετε/ενσωματώνετε επιπλέον θέματα ενημέρωσης ανάλογα με τις ανάγκες που εκφράζουν οι συμμετέχοντες.
- Να προσφέρετε συμπληρωματική καθοδήγηση παρακολούθησης μετά από δύο χρόνια διαμονής στη χώρα. Τα ερωτήματα ενδέχεται να κάνουν την εμφάνισή τους μόνο μετά από μια κάποια περίοδο διαμονής στην πόλη.
- Φροντίστε να παρέχεται φύλαξη παιδιών στη διάρκεια των ενημερωτικών ενότητων και των συνεδριών καθοδήγησης.
- Ετοιμάστε φυλλάδια για τους συμμετέχοντες, όπου θα συνοψίζονται οι σημαντικότερες πληροφορίες και διευθύνσεις επικοινωνίας.

Φόρτος εργασίας

Δύο ισοδύναμα πλήρους απασχόλησης ανά 1.000 νεοαφιχθέντες αποτελούν μια λογική βάση υπολογισμού για το πρόγραμμα καθοδήγησης. Όπως αναφέρθηκε, μία θέση πλήρους απασχόλησης για τη διοίκηση και τον συντονισμό με τρεις βοηθητικούς υπαλλήλους μερικής απασχόλησης διαπιστώθηκε πως αποτελεί μια καλή κατανομή πόρων.

Η ομάδα φυσικών ομιλητών για τις ενότητες ομαδικής ενημέρωσης περιλαμβάνει περίπου 12 εμπειρογνώμονες ανά 10.000 νεοαφιχθέντες.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ, ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Οι υπάλληλοί σας δεν είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν τον μεγάλο αριθμό αιτημάτων.

ΜΕΤΡΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Συνεργαστείτε με ένα κέντρο κλήσεων που μπορεί να απαντά σε εύκολες ερωτήσεις, να διαβιβάζει τις κλήσεις σε ειδικούς και να συντονίζει ραντεβού. Δημιουργήστε μια βάση δεδομένων για αυτό το κέντρο κλήσεων σχετικά με τις ανάγκες των μεταναστών, τις συχνές ερωτήσεις, και έναν κατάλογο σημείων για έλεγχο.



ΚΙΝΔΥΝΟΙ, ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ**ΜΕΤΡΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ**

Οι υπάλληλοι αντιμετωπίζουν δύσκολα αιτήματα και καταστάσεις.

Να προβλέψετε τακτική επίβλεψη των υπαλλήλων και επίβλεψη κατόπιν αίτησης

Δεν ξέρετε ποια θέματα να συμπεριλάβετε στο πρόγραμμα

Συνεργαστείτε με κέντρα παροχής συμβουλών σε μετανάστες και συνδέσμους που διαθέτουν σχετική πείρα.

Ένας ομιλητής αρρωσταίνει

Σχεδιάστε ένα σύστημα εφεδρικής κάλυψης (διαθεσιμότητα δεύτερου εκπαιδευτή για κάθε μάθημα)

Έλλειψη πόρων

Conceptualize a back-up system (stand-by of a second trainer for each course)

A lack of resources

Να προσφέρετε περισσότερη ομαδική παροχή συμβουλών και λιγότερη ατομική καθοδήγηση (οι νεοαφιχθέντες έχουν παρόμοιες ανάγκες)

→ Παρακολούθηση (Follow-up)

ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ (FOLLOW-UP)

Προγραμματίστε τακτικές συναντήσεις της ομάδας εργασίας για συζήτηση σχετικά με τις υπηρεσίες (συνιστώμενη συχνότητα: δύο φορές τον χρόνο). Συζητήστε για την υλοποίηση συγκεκριμένων μέτρων, τις θετικές εμπειρίες, τις προκλήσεις, τις μεταβολές των συνθηκών που μπορεί να καθιστούν αναγκαία την προσαρμογή των δραστηριοτήτων κ.λπ. Αναπτύξτε με βάση αυτές τις συναντήσεις ένα διάδοχο σχέδιο για την επόμενη περίοδο.

Να ενημερώνετε τακτικά τις πληροφορίες που παρουσιάζονται στον ιστότοπο, στο φυλλάδιο υποδοχής κ.λπ.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ, ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

ΜΕΤΡΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Μείωση της συμμετοχής

Συζητήστε με τους συμμετέχοντες, τις ΜΚΟ και τους συνδέσμους για τα πιθανά αίτια. Προγραμματίστε ενημερωτικές εκδηλώσεις τα Σάββατα.

Οι συνθήκες αλλάζουν κι έτσι οι παρεχόμενες πληροφορίες καθίστανται παρωχημένες/ανακριβείς.

Προγραμματίστε τακτικές συναντήσεις της ομάδας εργασίας. Συζητήστε ερωτήματα όπως: Τι μπορεί να βελτιωθεί; Υπάρχουν στην ομάδα-στόχο νέα ζητήματα ή ανάγκες; Υπάρχουν νέα μοντέλα μετανάστευσης (π.χ. πρόσφυγες); Υπάρχουν νέες εξελίξεις στη δομή των υπηρεσιών της πόλης;

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗΣ

Η προσφορά ενός προγράμματος ενημερωτικών ενοτήτων στη μητρική γλώσσα είναι χρήσιμη σε μια πόλη με έναν αριθμό νεοαφιχθέντων μεταναστών που μιλούν την ίδια γλώσσα. Αυτό συμβαίνει τακτικά σε σχετικά μεγάλες πόλεις. Οι μικρότερες πόλεις θα μπορούσαν να δώσουν μεγαλύτερη έμφαση στο γραφείο εξυπηρέτησης και τις υπηρεσίες μετάφρασης που διατίθενται όταν χρειάζεται.

ΒΑΣΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ

Οι βασικοί παράγοντες επιτυχίας, σύμφωνα με τη γνώμη των ειδικών που συμμετείχαν στις συνεντεύξεις:

- Πολιτική βούληση και επαρκής προϋπολογισμός. Δέσμευση για την υλοποίηση των προγραμματισμένων δράσεων
- Ένα σχέδιο ένταξης που είναι αποτέλεσμα πολιτικής συμφωνίας και στηρίζεται από τον δήμαρχο, στο οποίο μπορεί να συμπεριληφθεί μια υπηρεσία καθοδήγησης
- Ένας συντονιστής ή ένα τμήμα συντονισμού με ζήλο
- Εξειδικευμένοι σύμβουλοι που μιλούν τις γλώσσες των μεταναστών (χαμηλώστε το όριο και εξασφαλίστε υψηλό βαθμό αποδοχής στην ομάδα-στόχο).
- Συμμετοχή εκπροσώπων κοινοτήτων μεταναστών στον σχεδιασμό
- Ομάδα εργασίας με καλή ισορροπία και αφοσιωμένα μέλη από τις οργανώσεις-εταίρους
- Η αρχική καθοδήγηση παρέχεται τη χρονική στιγμή και στο μέρος που λαμβάνει άδεια διαμονής ο νέος κάτοικος
- Προσφέρονται ενημερωτικές ενότητες τα Σάββατα, και έχει προβλεφθεί φύλαξη παιδιών
- Εξατομικευμένες ενότητες για ειδικά θέματα και ομαδικές ενότητες για κοινά θέματα
- Τακτική ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των οργανώσεων-εταίρων και διαρκής προβληματισμός αναφορικά με βελτιώσεις

→ Αντίκτυπος και αποτελέσματα
Πόροι και παραδείγματα

ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η υπηρεσία υποδοχής περιορίζει τις δυσκολίες των νεοαφιχθέντων μεταναστών στην αντιμετώπιση διοικητικών διαδικασιών (για καταχώρηση, έγγραφα κ.λπ.). Τα πρόσωπα ενημερώνονται με ακρίβεια σε μια γλώσσα που κατανοούν και ως εκ τούτου έχουν καλύτερη γνώση για την προσχολική αγωγή, τα σχολεία και το σύστημα υγείας, καθώς και για τη στέγαση, την αγορά εργασίας και άλλα ζητήματα που τα ενδιαφέρουν προσωπικά. Η κατανόηση των κοινών συνηθειών και πρακτικών και των συνηθών διαδικασιών στη νέα χώρα διαμονής είναι μεγαλύτερη.

Όπως αναφέρθηκε, η περαιτέρω αξιολόγηση (αν οι χρήστες της υπηρεσίας κατάφεραν να βρουν κατοικία ή εργασία πιο γρήγορα από άλλους κ.λπ.) ήταν δύσκολη, γιατί η υπηρεσία χάνει την επαφή της με αυτούς μετά από την παροχή των υπηρεσιών (για παράδειγμα, ένας εκπαιδευτής δεν μπορεί να εξετάσει αν ένα πρόσωπο που συμμετείχε σε ένα εργαστήριο βρήκε στη συνέχεια θέση εργασίας). Ένας ακόμα λόγος είναι το γεγονός ότι είναι δύσκολο να συγκριθεί η διαδικασία ένταξης των ατόμων που έκαναν χρήση της καθοδήγησης και εκείνων που δεν έκαναν.

- Σημαντικό ποσοστό των νεοαφιχθέντων προσφύγων κάνει χρήση της υπηρεσίας καθοδήγησης.
- Μεγάλος αριθμός ατόμων παρακολουθεί τις ενημερωτικές ενότητες.
- Το γραφείο πληροφοριών είναι ευρέως γνωστό μεταξύ των μεταναστών. (Έρευνα σε κοινότητες και συνδέσμους)
- Η υπηρεσία έχει καλή φήμη στις κοινότητες μεταναστών.
- Τα άτομα που έκαναν χρήση της υπηρεσίας καθοδήγησης τη συνιστούν σε φίλους τους.
- Οι χρήστες της υπηρεσίας είναι ικανοποιημένοι με τις συμβουλές που τους παρασχέθηκαν.
- Οι χρήστες της υπηρεσίας θεωρούν ότι η παροχή συμβουλών τους βοήθησε πραγματικά.

ΠΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ

Βιέννη (ΑΤ): Αρχική καθοδήγηση

Η αρχική καθοδήγηση είναι μια υπηρεσία που προσφέρει το δημοτικό διαμέρισμα 17 - Ενσωμάτωση και Πολυμορφία (MA 17) τα τελευταία δύο χρόνια σε όλους τους νέους κατοίκους της Βιέννης που αποκτούν την πρώτη τους άδεια διαμονής ή καταχώρηση προκειμένου να μείνουν τα μέλη της οικογένειας στην Αυστρία. Οι υπάλληλοι της MA 17 που μιλούν τη μητρική σας γλώσσα ή μια άλλη γλώσσα που καταλαβαίνετε καλά σας βοηθούν να βρείτε τον δρόμο σας στη Βιέννη. Κατά την πρώτη συνάντηση καθοδήγησης θα λάβετε το βιβλιάριο εκπαίδευσης στη Βιέννη. Σε αυτό καταχωρούνται όλα τα γλωσσικά μαθήματα, οι ενημερωτικές εκδηλώσεις, οι υπηρεσίες παροχής συμβουλών και τα προγράμματα εκπαίδευσης και περαιτέρω κατάρτισης, των οποίων κάνετε χρήση. Το βιβλιάριο εκπαίδευσης περιέχει κουπόνια της πόλης της Βιέννης για μαθήματα

γερμανικών με σκοπό την ενσωμάτωση, αξίας 300 €. Επίσης, σας επιτρέπει να παρευρίσκεστε σε ενημερωτικές εκδηλώσεις για διάφορα χρήσιμα θέματα.

<http://www.startwien.at/>

Ζυρίχη (CH): Καινούργιος στη Ζυρίχη

Το **Γραφείο Υποδοχής** της υπηρεσίας ενσωμάτωσης παρέχει πληροφορίες και συμβουλές σε νέους κατοίκους. Το προσωπικό είναι εξειδικευμένο σε θέματα που προκύπτουν όταν κάποιος φθάνει εκεί από μια ξένη χώρα. Παρέχει πληροφορίες για τις άδειες διαμονής, την εργασία, τις δραστηριότητες στον ελεύθερο χρόνο, την εκπαίδευση και τα δημόσια κέντρα ημερήσιας φροντίδας για τα παιδιά, την υγειονομική περίθαλψη και τις ασφάλειες, για μαθήματα γερμανικών κ.λπ. Η υπηρεσία παρέχεται δωρεάν και δεν απαιτείται κράτηση.

https://www.stadt-zuerich.ch/prd/de/index/stadtentwicklung/integrationsfoerderung/other_languages/en/new_in_zurich.html

Μαδρίτη, Βαρκελώνη (ES) Υπηρεσίες μεταναστών, υποδοχή από τον δήμο Εργαλειοθήκη που αντικατοπτρίζει την τεράστια ποικιλία δράσεων σε τοπικό επίπεδο για τη διευκόλυνση της αρχικής υποδοχής των κοινοτήτων μεταναστών. Στην Ισπανία, το σχήμα της δημοτικής καταχώρησης χρησιμοποιήθηκε για τη διευκόλυνση μιας σημαντικής πρόσβασης των μεταναστών σε δημόσιες υπηρεσίες, ιδίως στους τομείς της υγείας, της κοινωνικής ενίσχυσης των δήμων και της σχολικής φοίτησης. Ωστόσο, η χρηματοπιστωτική και οικονομική κρίση των τελευταίων ετών έκανε πιο δύσκολα τα πράγματα, καθώς πολλές κοινωνικές υπηρεσίες περιορίστηκαν και σε ορισμένες περιπτώσεις καταργήθηκαν. Τα κριτήρια επιλογής αυτής της πολιτικής βασίστηκαν στην ανάλυση του κατά πόσον δεν κατάφερε να επηρεάσει τη διαιώνιση της κατάστασης της φυλετικής και/ή εθνοτικής διάκρισης ή της κατάργησης αυτών των υπηρεσιών υποδοχής.

Σχέδιο για την κοινωνική και διαπολιτισμική συνύπαρξη

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Inmigracion/EspInformativos/MadridConvive/Present/Ficheros/ResumINGLES%20PLAN%20Madrid-WEB-1.pdf>

Νέοι κάτοικοι στη Βαρκελώνη

<http://www.bcn.cat/novaciudadania/arees/en/acollida/acollida.html>

Γκρατς (AT): Κουτί Υποδοχής

Η ενημέρωση που παρέχει το Κουτί Υποδοχής και τα περιεχόμενά του εξυπηρετεί τον σκοπό να κάνει τα πράγματα λίγο πιο εύκολα την πρώτη περίοδο της ζωής στο Γκρατς, καθώς και την εξοικείωση με την πόλη. Το Κουτί Υποδοχής περιλαμβάνει ενημερωτικό υλικό και «δώρα» όπως έναν χάρτη της πόλης κι ένα κουπόνι για τον γύρο της πόλης. Το φυλλάδιο υποδοχής αποτελείται από χρήσιμες πληροφορίες χωρισμένες σε 14 θεματικά κεφάλαια. Κάθε κεφάλαιο περιλαμβάνει στοιχεία επαφής των αρχών, οργανισμών κ.λπ. που αναφέρονται σε αυτό.

https://www.graz.at/cms/dokumente/10194103_4630915/6febbaa5/Welcome%20Brosch%C3%BCre%20ENGLISH.pdf

