



MultiFunctional ThessalonikiCentre

ΤΟΜΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΠΡΟΝΟΙΑΣ |
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

2021

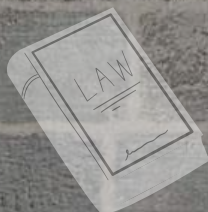
ΠΟΛΥΔΥΝΑΜΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Ο Τομέας Κοινωνικής Πρόνοιας λειτουργεί το Πολυδύναμο Κέντρο Προσφύγων (ΠΚΠ) της Θεσσαλονίκης από το 2017 έως σήμερα. Το Κέντρο παρέχει κοινωνικές υπηρεσίες και υπηρεσίες πληροφόρησης με σκοπό την κοινωνική ένταξη των προσφύγων που διαμένουν στον αστικό ιστό της Θεσσαλονίκης.

Στόχος του προγράμματος είναι να υποστηρίξει τους μετανάστες και τους πρόσφυγες ώστε να αισθάνονται ασφαλείς, δικτυωμένοι, πληροφορημένοι, και να διευκολύνει την ένταξή τους στην Ελληνική κοινωνία.

Μέσα από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, το ΠΚΠ υποστηρίζει τους ωφελούμενους με ολιστικό τρόπο αποσκοπώντας στην οικοδόμηση της ανθεκτικότητας, της αυτάρκειας και της αυτοπεποίθησής τους ώστε να χτίσουν σταθερά μια νέα ζωή στο αστικό περιβάλλον της νέας χώρας που ζουν.

Το ΠΚΠ διευκολύνει επιπλέον τους πρόσφυγες να δημιουργήσουν νέα δίκτυα με άλλα άτομα σε παρόμοιες καταστάσεις, παρέχοντάς τους μια αίσθηση κοινότητας, η οποία είναι δύσκολο να αποκτηθεί διαφορετικά σε ένα αστικό περιβάλλον.





5.332

ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ



1.719

ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

3.167

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ
ΣΤΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ

Η υπηρεσία υποδοχής του ΠΚΠ Θεσσαλονίκης αποτελεί κομβικό άξονα του προγράμματος, καθώς αφενός συνδέει τον ωφελούμενο πληθυσμό με τις υπόλοιπες υπηρεσίες του Κέντρου και αφετέρου παρέχει πολύτιμη πληροφόρηση προς την ομάδα στόχου. Με κύριο σκοπό την καταγραφή των αιτημάτων των ωφελούμενων, συμβάλλει ως υπηρεσία στην καταγραφή των χαρακτηριστικών των ωφελούμενων και στη διαλογή των λαμβανόμενων αιτημάτων, ώστε να διακινούνται καταλλήλως εσωτερικά ανάλογα με την υπηρεσία στην οποία απευθύνονται.



21.603

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ
ΠΑΡΑΣΧΕΘΗΚΑΝ

5.332

ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ



ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΕΣ



Πακιστάν



Μαρόκο



Νιγηρία



Καμερούν



Ιράν



Σομαλία



Αφγανιστάν



Κουρδιστάν



Μπαγκλαντές



Συρία



Ιράκ



Κονγκό



Παλαιστίνη



Αλβανία



Γεωργία



Αλγερία



Τουρκία

ΤΡΟΠΟΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

- ❶ Δια ζώσης με καταγραφή των στοιχείων και εγγράφων των ατόμων
- ❷ Μέσω WhatsApp με καταγραφή αιτημάτων μέσω μηνυμάτων
- ❸ Μέσω email
- ❹ Μέσω τηλεφώνου με καταγραφή ύστερα από σχετική επικοινωνία

ΑΙΤΗΜΑΤΑ

Το 2021 υπήρξε σημαντικός αριθμός αιτημάτων και καταγραφών που αφορούσαν σε διαδικασίες στέγασης Αιτούντων Άσυλο. Εν γένει, τα αιτήματα αφορούσαν κυρίως σε:

- ❶ Καταγραφή αιτημάτων στέγασης
- ❷ Ενημέρωση κατάστασης αιτήματος στέγασης
- ❸ Πληροφορίες για λειτουργία δημόσιων υπηρεσιών
- ❹ Καταγραφή για μαθήματα Ελληνικών
- ❺ Καταγραφή για βοήθεια από την Κοινωνική Υπηρεσία
- ❻ Ενημέρωση για την Υπηρεσία Ασύλου
- ❼ Ενημέρωση για τον εμβολιασμό κατά του Covid-19 και τα υφιστάμενα μέτρα
- ❽ Καταγραφή για ιατρικά θέματα
- ❾ Καταγραφή και παροχή βοήθειας σε ευάλωτες ομάδες ανθρώπων μη εγγεγραμμένων στο Άσυλο



ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ

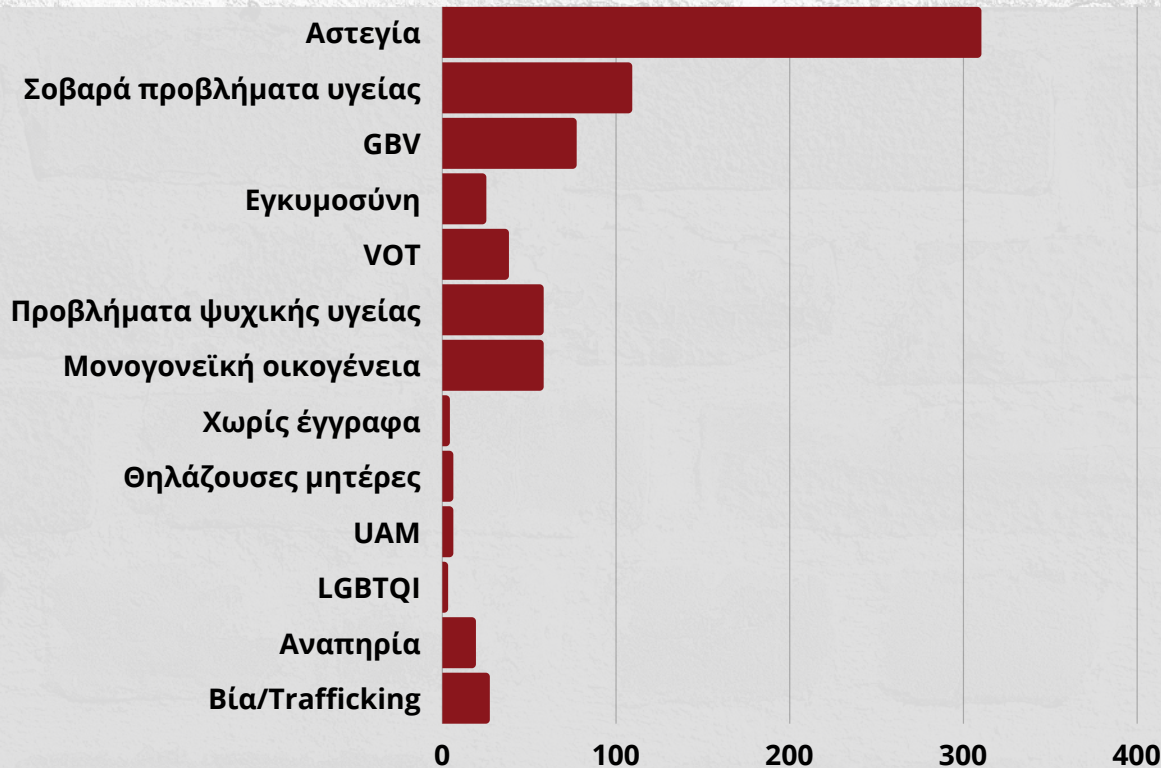
Η Κοινωνική Υπηρεσία παρέχει υποστήριξη σε πρόσφυγες και μετανάστες με ευρύ πολιτισμικό υπόβαθρο και ιδιαίτερο ιστορικό ευαλωτότητας. Ως εκ τούτου, προσεγγίζει με ευαισθησία τις ανάγκες του ωφελούμενου πληθυσμού σε επίπεδο πρόληψης, διαχείρισης και αντιμετώπισης. Ως απώτερο σκοπό έχει την ενδυνάμωση και την ενσωμάτωση του προσφυγικού πληθυσμού στην ελληνική κοινωνία.



1.719

ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΕΥΑΛΩΤΟΤΗΤΑ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ



ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΕΝΗΜΕΡΟΤΗΤΑΣ ΠΕΡΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ



Εμπλοκή στις δραστηριότητες του IT Flows με σκοπό τη δημιουργία ηλεκτρονικής εφαρμογής, η οποία θα εκτιμάει το βαθμό επιτυχούς ένταξης των προσφύγων στο πλαίσιο προγράμματος HORIZON-2020



Διενέργεια ερωτηματολογίων σε συνεργασία με την οργάνωση «Equal Legal Aid» με σκοπό την νομική ενημερότητα των ωφελούμενων γύρω από τα θέματα ασύλου και την πρόσβαση σε νομικές υπηρεσίες



Διασύνδεση ωφελούμενων γυναικών με την οργάνωση «Διοτίμα - Κέντρο για τα Έμφυλα Δικαιώματα και την Ισότητα» με σκοπό την πραγματοποίηση ομαδικών ενημερωτικών δράσεων σχετικά με θέματα έμφυλης βίας

ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ

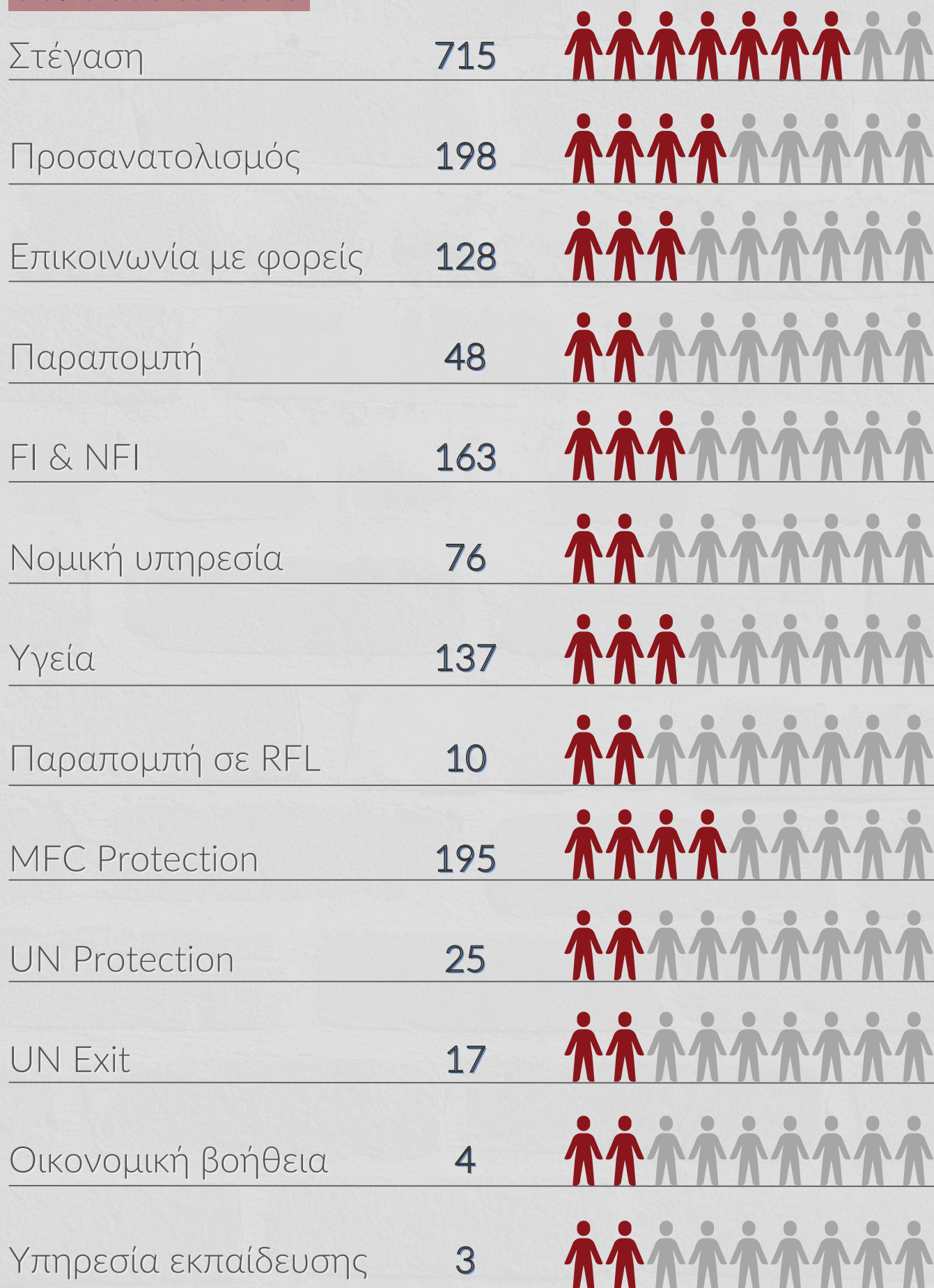
ΚΑΛΥΨΗ ΑΝΑΓΚΩΝ

Το 2021, σημειώθηκε **σημαντικός αριθμός αιτημάτων στέγασης**, έπειτα από την ανακοίνωση περί διακοπής του οικονομικού βοηθήματος μέσω προπληρωμένων καρτών και την ανάληψη της οικονομικής βοήθειας από το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου. Η Κοινωνική Υπηρεσία, μέσω της αξιολόγησης και της επισήμανσης των ευάλωτων περιστατικών, **ανταποκρίθηκε με επιτυχία σε μεγάλο αριθμό αιτημάτων.**



Παράλληλα, έχοντας ως στόχο την προσαρμογή και την αυτονομία των ωφελούμενων, η Κοινωνική Υπηρεσία υλοποιούσε καθ' όλη τη διάρκεια του έτους **συνεδρίες συμβουλευτικής και προσανατολισμού**. Επιπλέον, πραγματοποιούσε **διασυνδέσεις των ωφελούμενων με υπηρεσίες σίτισης και διευκόλυνε την πρόσβασή τους σε υπηρεσίες υγείας**. Τέλος, σε περιπτώσεις ευάλωτων περιστατικών, διενεργούσε **παραπομπές προς την Ύπατη Αρμοστεία**, στο πλαίσιο συνεργασίας για επέκταση της οικονομικής βοήθειας κατόπιν ειδικής αξιολόγησης (έως Ιούνιο 2021) και διαχείριση ζητημάτων Προστασίας.

ΑΙΤΗΜΑΤΑ



ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ



ΕΝΑ ΧΡΟΝΟ ΠΡΙΝ...

ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ

Η υπηρεσία εκμάθησης της ελληνικής γλώσσας του Πολυδύναμου Κέντρου Θεσσαλονίκης αποτελεί καθοριστικό σημείο στην πορεία ένταξης των προσφύγων και μεταναστών. Η δραστηριοποίηση της υπηρεσίας στηρίζεται σε ένα οργανωμένο πλάνο μη τυπικής εκπαίδευσης το οποίο ξεκινά με το επίπεδο των Πρακτικών Ελληνικών, και ολοκληρώνεται με το επίπεδο του Β1. Το πρόγραμμα σπουδών ανταποκρίνεται στις καθημερινές ανάγκες των προσφύγων προκειμένου να αποκτήσουν δεξιότητες αυτόνομης διαβίωσης, με απώτερο σκοπό την κάλυψη των βιοτικών τους αναγκών και την επαγγελματική τους αποκατάσταση.

3.167

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ

ΔΡΑΣΗ ΕΝ ΜΕΣΩ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ

Στο πλαίσιο της πανδημίας του Covid-19, έχοντας ως πρωταρχικό μέλημα την προστασία της υγείας των ωφελούμενων, τα μαθήματα ελληνικών πραγματοποιήθηκαν αποκλειστικά εξ αποστάσεως μέσω πλατφόρμας σύγχρονης εκπαίδευσης.

Τα επίπεδα της Ελληνικής γλώσσας που προσφέρονταν στο Κέντρο αποτελούνται από τα «Πρακτικά Ελληνικά», το **A1** και το **A2**. Τον Ιούλιο, ξεκίνησε και το μεσαίο επίπεδο ελληνομάθειας (**B1**). Τα μαθήματα όλων των επιπέδων είχαν διάρκεια 90 λεπτών και πραγματοποιούνταν δύο φορές την εβδομάδα.

ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΜΑΘΗΤΩΝ

Ως κύριο μέσο ανατροφοδότησης ως προς την ποιότητα των μαθημάτων προωθήθηκε στους μαθητές σχετικό ερωτηματολόγιο αξιολόγησης. Ως συμπεράσματα προέκυψαν τα εξής:

ΣΕΔ

- Εύκολη σύνδεση στην πλατφόρμα
- Συνομιλία με τους υπόλοιπους μαθητές χωρίς δυσκολία
- Μερική εκδήλωση ανησυχίας επιστροφής στην τάξη λόγω των αυξημένων κρουσμάτων Covid-19, με αποτέλεσμα την εκδήλωση ανάμεικτων απόψεων ως προς την προτίμηση της εξ αποστάσεως ή της δια ζώσης διδασκαλίας

ΕΘΕΛΟΝΤΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ

Με διάθεση πραγμάτωσης των αξιών του Ερυθρού Σταυρού ως προς το εθελοντικό κίνημα, και ενίσχυσης της κοινωνικής ένταξης και δικτύωσης του προσφυγικού πληθυσμού, με αξιοποίηση της προϋπάρχουσας εμπειρίας συστάθηκε εκ νέου από τα ΠΚΠ του ΕΕΣ **πρόγραμμα εθελοντών από τον ωφελούμενο πληθυσμό.**

Το πρόγραμμα αυτό αναφέρεται σε **νέες διαδικασίες ένταξης εθελοντών** στο ΠΚΠ Θεσσαλονίκης βάσει κριτηρίων που αφορούν στην **ομιλούμενη γλώσσα**, στις **ψηφιακές δεξιότητες** και στην **ικανότητα διαμεσολάβησης με τον προσφυγικό πληθυσμό.**

Τον Οκτώβριο του 2021, η ολοκλήρωση μίας σειράς συνεντεύξεων και εκπαιδεύσεων που διενεργήθηκαν από το προσωπικό του Κέντρου, οδήγησε στη **σύσταση μίας οκταμελούς ομάδας εθελοντών**, οι οποίοι υποστηρίζουν σε :



Συνεδρίες της Κοινωνικής Υπηρεσίας

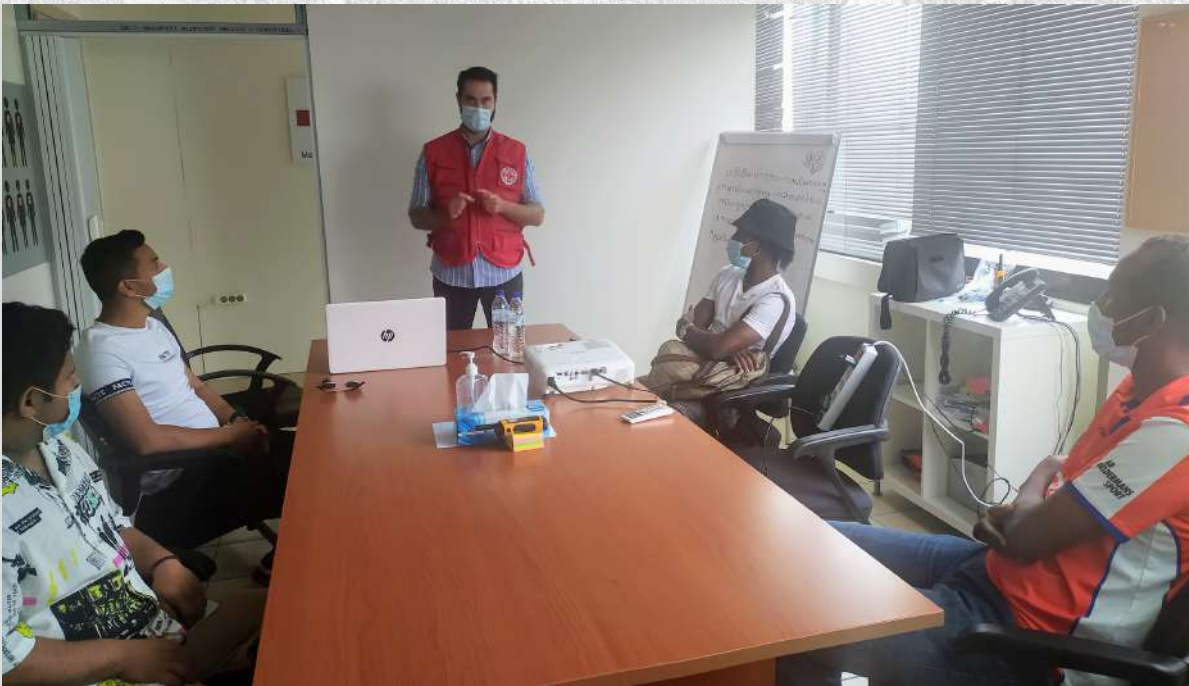
Δια ζώσης παροχή πληροφόρησης ή/και μέσω WhatsApp

Ενημέρωση για τις εκπαιδευτικές υπηρεσίες του Κέντρου



8

ΕΘΕΛΟΝΤΕΣ
ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ



Σημαντικό στόχο του προγράμματος αποτελεί η αξιοποίηση των εθελοντών κοινότητας ως πολιτισμικών διαμεσολαβητών που ενισχύουν την ομαλή ενσωμάτωση του ωφελούμενου πληθυσμού, αλλά και των ιδίων, στην τοπική κοινωνία. Στο πλαίσιο αυτό, οι εθελοντές λαμβάνουν διαρκή κατάρτιση και εκπαίδευση, ώστε να ανταποκρίνονται στις μεταβαλλόμενες ανάγκες τόσο του Κέντρου όσο και του ωφελούμενου πληθυσμού. Ταυτόχρονα, μέσω της δραστηριοποίησής τους, απολαμβάνουν τη δυνατότητα αξιοποίησης των δεξιοτήτων τους και δημιουργικής διάθεσης του χρόνου τους. Τέλος, τα μέλη της ομάδας συμμετέχουν σε τακτικές συντονιστικές συναντήσεις με την επαγγελματική ομάδα και τον Συντονιστή του ΠΚΠ, ώστε να ενημερώνουν για την πρόοδο του εθελοντικού έργου που παράγουν.

ΓΛΩΣΣΕΣ



Ουρντού



Σομαλικά



Κουρδικά



Τούρκικα



Φαρσί



Γαλλικά



Αραβικά

550

ΩΡΕΣ

ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗΣ

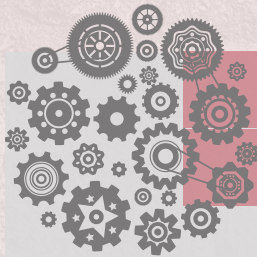
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΕΝΑΝΤΙΑ ΣΤΟ ΡΑΤΣΙΣΜΟ ΚΑΙ ΤΗ ΜΙΣΑΛΛΟΔΟΞΙΑ

Το Νοέμβριο, στο πλαίσιο δικτύωσης και ένταξης του ΠΚΠ Θεσσαλονίκης στο δίκτυο υπηρεσιών της πόλης αναφορικά με τις υπηρεσίες που προσφέρει στις ευάλωτες προσφυγικές ροές, πραγματοποιήθηκε στο Κέντρο επίσκεψη από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενάντια στο Ρατσισμό και τη Μισαλλοδοξία (ECRI).

Σκοπός της επίσκεψης ήταν η λήψη ανατροφοδότησης σχετικά με τις πρακτικές που εφαρμόζουν τα ΠΚΠ του ΕΕΣ για τη διαχείριση του προσφυγικού ζητήματος στο επίπεδο της υποδοχής και της κοινωνικής ένταξης. Οι πληροφορίες επρόκειτο να αξιοποιηθούν για τη σύνταξη από την ως άνω Επιτροπή της 6ης αναφοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης αναφορικά με τις υπηρεσίες που προσφέρονται και τις πρακτικές που εφαρμόζονται για την προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και την αντιμετώπιση των ευαλωτοτήτων στο πλαίσιο υποστήριξης του προσφυγικού πληθυσμού από το σύνολο των οργανώσεων που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα.

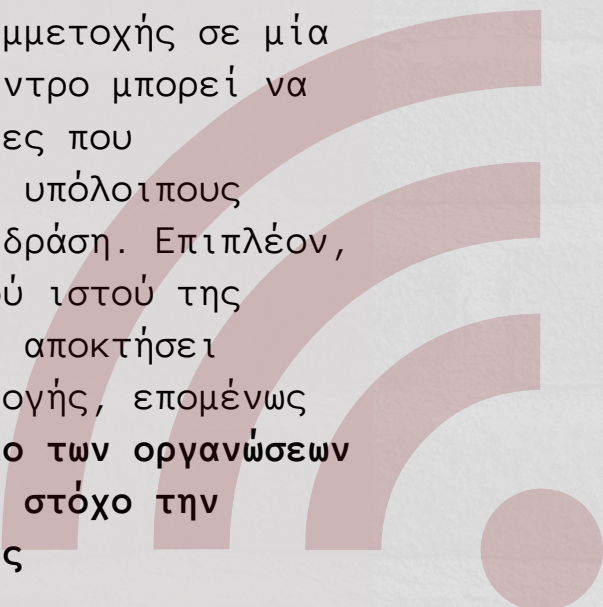
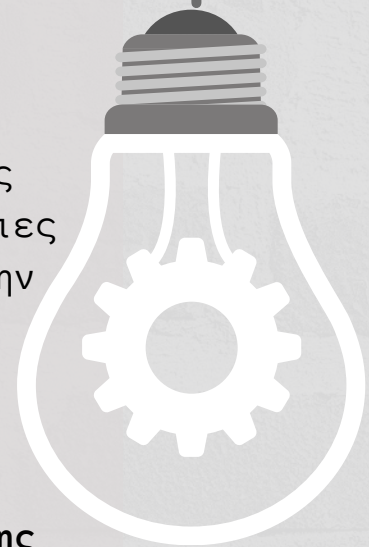
Από την πλευρά των ΠΚΠ, επισημάνθηκε ο ρόλος μας ως φορέας ένταξης, κοινωνικοποίησης και πρωτοβάθμιας φροντίδας απέναντι στον ευάλωτο προσφυγικό πληθυσμό. Επιπλέον, αναφέρθηκε η δραστηριοποίησή μας στην αντιμετώπιση περιστατικών έμφυλης βίας διαμέσου της Κοινωνικής μας Υπηρεσίας, καθώς επίσης η συμμετοχή ωφελούμενου πληθυσμού σε εκπαιδευτικές μας δράσεις που αποσκοπούν στην εγκαθίδρυση ενός δικτύου ολιστικής ενσωμάτωσης, ψυχοκοινωνικής στήριξης, δραστηριοποίησης και επαγγελματικής αποκατάστασης.



ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ REBUILD

Η πρόταση **REBUILD** αφορά στην κοινωνική ένταξη των μεταναστών μέσω της παροχής μιας **σειράς εργαλείων βασισμένων σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)** που θα βελτιώσουν τόσο τις διαδικασίες διαχείρισης των τοπικών αρχών όσο και την ποιότητα ζωής των μεταναστών. Η προσέγγιση σχεδίασης είναι επικεντρωμένη στον χρήστη και στηρίζεται στη συμμετοχική προσέγγιση. Το εν λόγω πρόγραμμα, αποτελεί μέρος του ευρύτερου προγράμματος HORIZON-2020 και υλοποιείται σε Ελλάδα, Ιταλία, Ισπανία, χώρες οι οποίες επιλέχθηκαν κυρίως βάσει της ιδιότητάς τους ως «πύλες πρόσβασης» προς την Ευρώπη για τις κύριες μεταναστευτικές οδούς. Υπεύθυνοι του έργου στην Ελλάδα είναι η «Αναπτυξιακή Μείζονος Αστικής Θεσσαλονίκης» και η «OMNES».

Το ΠΚΠ Θεσσαλονίκης συμμετέχει στην ως άνω πρωτοβουλία, στο πλαίσιο **προώθησης και διάχυσης του έργου του στον ευρύτερο αστικό ιστό και στον προσφυγικό πληθυσμό της πόλης**. Συγκεκριμένα, παρέχεται η δυνατότητα ενεργούς συμμετοχής σε μία **ενιαία πλατφόρμα**, στην οποία το Κέντρο μπορεί να αναρτά τις δράσεις και τις υπηρεσίες που προσφέρει, παράλληλα με όλους τους υπόλοιπους φορείς που συμμετέχουν σε αυτή τη δράση. Επιπλέον, ο ωφελούμενος πληθυσμός του αστικού ιστού της Θεσσαλονίκης έχει τη δυνατότητα να αποκτήσει πρόσβαση στην πλατφόρμα μέσω εφαρμογής, επομένως να παραμένει **ενήμερος για το σύνολο των οργανώσεων και των δράσεων που αναπτύσσουν με στόχο την πληροφόρησή του και τη βελτίωση της καθημερινότητάς του**.



ΝΟΜΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ

ΕΝΑ ΝΕΟ ΕΓΧΕΙΡΗΜΑ



Μέχρι το **Νοέμβριο του 2021**, το ΠΚΠ Θεσσαλονίκης δεν διέθετε αρμόδια υπηρεσία προκειμένου να καλύπτει τις ανάγκες του ωφελούμενου πληθυσμού σε ζητήματα νομικής φύσεως. Βάσει της ανωτέρω ανάγκης και δεδομένης της λειτουργίας των Πολυδύναμων Κέντρων σε ένα πλαίσιο σύμπραξης, ενότητας και κοινής φιλοσοφίας, ξεκίνησε μία **νέα συνεργασία ανάμεσα στα ΠΚΠ Αθήνας και Θεσσαλονίκης**, σύμφωνα με την οποία η Κοινωνική Υπηρεσία της Θεσσαλονίκης παραπέμπει στην Υπηρεσία Νομικής Συμβουλευτικής της Αθήνας περιπτώσεις που σχετίζονται με ζητήματα ασύλου. Οι παραπομπές γίνονται σε εβδομαδιαία βάση μέσω του WhatsApp. Μέχρι στιγμής, μέσα από τη συνεργασία αυτή, **έχουν εξυπηρετηθεί 14 άτομα**, ενώ η συνεργασία των δυο ΠΚΠ εξελίσσεται ομαλά.

ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Η Νομική Σύμβουλος της Αθήνας πραγματοποιεί τακτικές επικοινωνίες με τους συναδέλφους της Θεσσαλονίκης, στο πλαίσιο παροχής συμβουλευτικής για περιπτώσεις που αφορούν σε:



Διαδικασίες ασύλου



Προγραμματισμό ραντεβού με την Υπηρεσία Ασύλου



Ενημέρωση για την πορεία της κατάστασης του αιτήματος



Διεκπεραίωση υποθέσεων



Νέες διαδικασίες εγγραφής στα Κέντρα Υποδοχής και

Ταυτοποίησης

THANK
YOU





MultiFunctional ThessalonikiCentre

SOCIAL WELFARE
DIVISION |
RECEPTION AND
SOCIAL INCLUSION
DEPARTMENT

OVERVIEW

2021

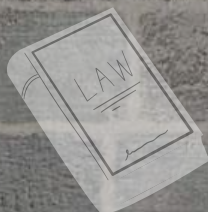
MULTIFUNCTIONAL CENTRE FOR REFUGEES OF THESSALONIKI

The Social Welfare Division operates the Multifunctional Centre for Refugees (MFC) of Thessaloniki from 2017 until today. The Center provides social and information services aiming at the social integration of refugees living in the urban setting of Thessaloniki.

The goal of the program is to support migrants and refugees to feel safe, connected, informed, and to facilitate their integration into Greek society.

Through the services provided, MFC supports the beneficiaries in a holistic way aiming at building their resilience, self-sufficiency and self-confidence to steadily build a new life in the urban environment of the new country they live in.

The MFC also makes it easier for refugees to establish new networks with other people in similar situations, providing them with the sense of belonging to a community, which is difficult to be achieved otherwise in an urban setting.





5.332

VISITS



1.719

**CASES OF
SOCIAL
SERVICE**

3.167



**PARTICIPATIONS IN
GREEK LANGUAGE
COURSES**

RECEPTION

A FEW WORDS

The reception service of the MFC Thessaloniki is a key axis of the program, as on the one hand it **connects the beneficiaries with the rest of the Services of the Center** and on the other hand it **provides valuable information to the target group**. Having as main purpose the registering of beneficiaries' requests, it contributes, as a service, to the profiling of the beneficiaries and to the sorting of the received requests, so that they are appropriately handled internally depending on the service to which they are addressed.

21.603

INFORMATION
PROVIDED

5.332

VISITS





NATIONALITIES



Pakistan



Morocco



Nigeria



Cameroon



Iran



Somalia



Afghanistan



Kurdistan



Bangladesh



Syria



Iraq



Congo



Palestine



Albania



Georgia



Algeria



Turkey

WAYS OF SERVICE

- i** Face-to-face with registering of people's data and documents
- i** Via WhatsApp with message requests
- i** E-mail
- i** Via phone with registering after relevant communication

REQUESTS

In 2021 there were a significant number of requests and registrations related to accommodation procedures for Asylum Seekers.

In general, the requests mainly concerned:

- ?** Registration of housing requests
- ?** Update on housing request status
- ?** Registration for Greek courses
- ?** Registration for support by Social Service
- ?** Information on the operation of public services
- ?** Information for the Asylum Service
- ?** Information on vaccination against Covid-19 and the current measures
- ?** Registration for medical issues
- ?** Registration and assistance to vulnerable groups of people not enrolled in the Asylum Service



SOCIAL SERVICE

A FEW WORDS

The Social Service provides support to refugees and migrants with a broad cultural background and specific history of vulnerability.

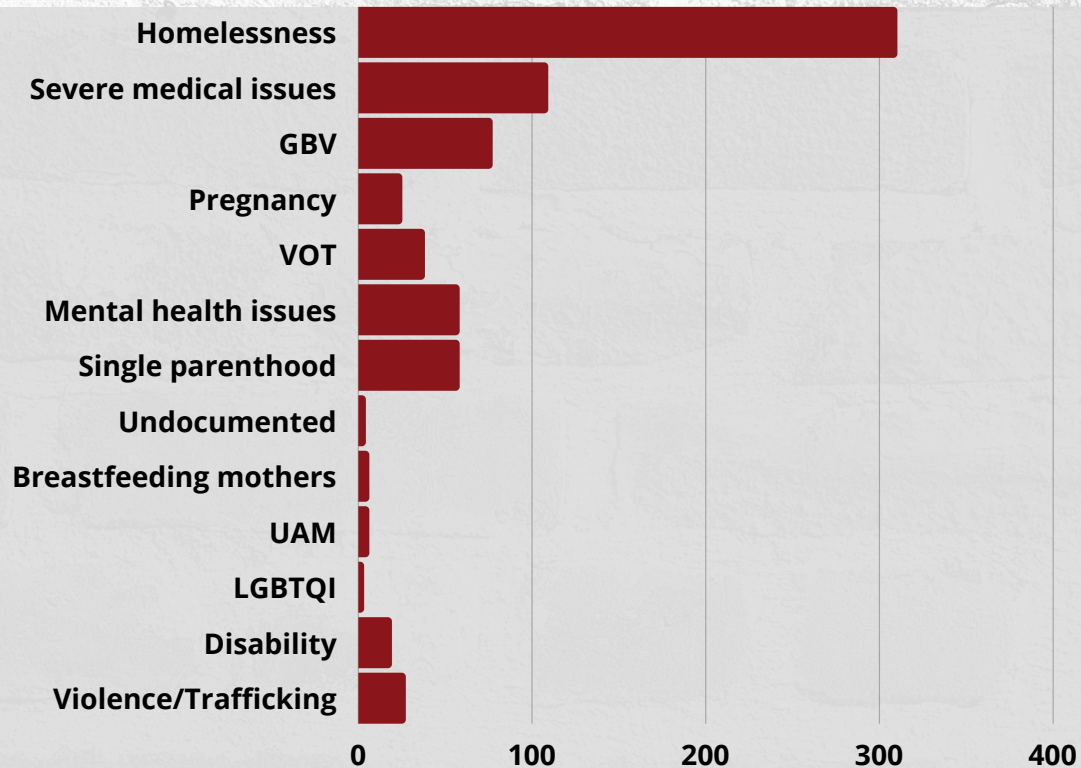
Therefore, the needs of the beneficiaries are approached with sensitivity at the levels of prevention, case management and treatment. The Social Service's ultimate goal is the empowerment and integration of the refugee population in the Greek society.



1.719

CASES

BENEFICIARIES VULNERABILITY



ACTIONS ON THE PROMOTION OF HUMAN RIGHTS AWARENESS



Involvement in the IT Flows NGO's project, within the HORIZON-2020 Program, having as objective the **implementation of an online application** that would evaluate the refugees' level of successful integration



Cooperation with "Equal Legal Aid" organization in conducting questionnaires with the aim to strengthen the legal awareness of beneficiaries, regarding the **asylum procedure**, and facilitate their **access to legal services**



Encouragement of participation of the female beneficiaries to gender-based violence group awareness sessions and activities implemented by "Diotima - Centre of Gender Rights and Equality" organization.

ACTIONS ON

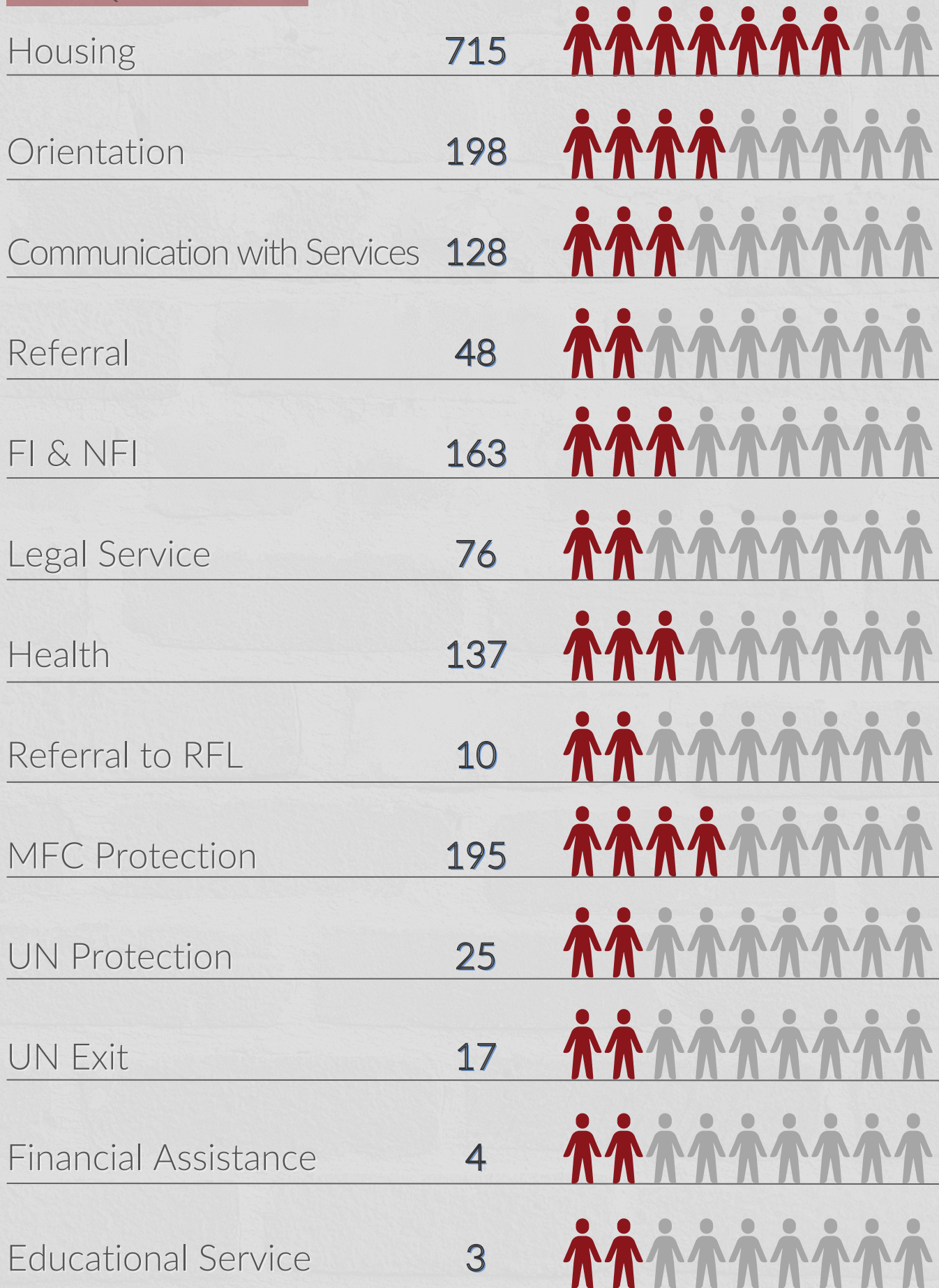
MEETING THE NEEDS

In 2021 there was a **significant number of housing requests**, following the announcement of the completion of the cash assistance through prepaid cards and the assumption of financial assistance by the Ministry of Migration and Asylum. Through the evaluation and identification of vulnerable cases, the Social Service **successfully responded to a huge number of requests.**



Given the Social Service's major objective of encouraging and enhancing the autonomy and the adjustment of the beneficiaries to the Greek society, the service continued to provide **counselling-orientation sessions** to beneficiaries throughout the year. Additionally, the Social Service continued to facilitate the **persons of concern (PoCs)' access to food and non-food items services**, as well as their **access to the Greek health system**. Finally, in vulnerable cases, the service made **referrals to UNHCR**, in the context of cooperation for the extension of financial assistance following a thorough assessment (until June 2021) and the management of Protection issues.

REQUESTS



GREEK COURSES



A YEAR AGO...

A FEW WORDS

The Greek language educational service of the MFC of Thessaloniki is a key point in the integration process of refugees and migrants. The activity of the service is based on an **organized plan of non-formal education** which **starts with the level of Practice Greek and ends with the level of B1**. The curriculum meets the **daily needs of refugees** to acquire autonomous living skills, with the **ultimate goal of meeting their living needs and vocational rehabilitation**.

3.167

PARTICIPATIONS

ACTION IN THE MIDST OF THE PANDEMIC

In the context of the Covid-19 pandemic, having as primary goal the protection of the health of beneficiaries, the Greek courses were carried out **exclusively remotely through a synchronous training platform.**

The levels of the Greek language offered at the Center consist of "**Practice Greek**", **A1** and **A2**. In July, the intermediate level of Greek learning (**B1**) began. Classes of all levels lasted 90 minutes and took place twice a week.

STUDENT FEEDBACK

An **evaluation questionnaire** was promoted to the students as the main **mean of feedback** on the quality of the courses. The following conclusions emerged:

CEA

- ▶ **Easy connection** to the platform
- ▶ **Conversation** with other students without **difficulty**
- ▶ **Partial expression of concern about returning to class** due to the increased cases of Covid-19, resulting in mixed opinions regarding the preference for distance or in-class teaching

COMMUNITY VOLUNTEERS

With the intention of promoting the values of the Red Cross regarding the voluntary movement and strengthening the social integration and networking of the refugee population, through the utilization of the pre-existing experience, a **program of volunteers from the beneficiary population** was re-established by the MFC of HRC.

This program refers to **new procedures for the integration of volunteers** in the MFC of Thessaloniki based on criteria related to the **spoken language, digital skills, and the ability to mediate with the refugee population.**

In October 2021, the completion of a series of interviews and trainings conducted by the staff of the Center, led to the **establishment of an eight-member group of volunteers**, who support:



Sessions of Social Service

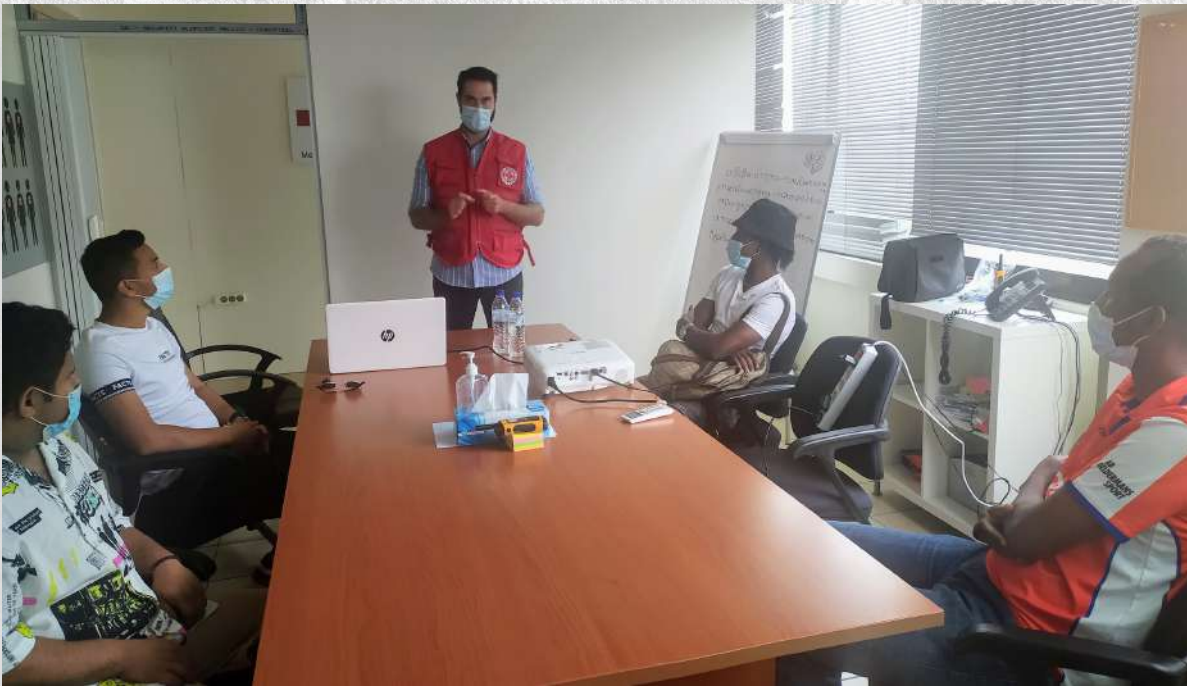
In person provision of information and/or via WhatsApp

Information about the educational services of the Center



8

COMMUNITY
VOLUNTEERS



An important goal of the program is the **utilization of community volunteers as cultural mediators** that enhance the **smooth integration of the beneficiary population, but also their own, in the local community**. In this context, the volunteers receive **continuous training and education** to respond to the changing needs of both the Center and the beneficiary population. At the same time, through their activity, they enjoy the **possibility of utilizing their skills and the creative disposition of their time**. Finally, the team members participate in regular coordination meetings with the professional team and the Coordinator of the MFC to inform about the progress of the voluntary work they produce.

LANGUAGES



Urdu



Somali



Kurdish



Turkish



Farsi



French



Arabic

550 HOURS
OF VOLUNTARY
WORK

VISIT OF THE EUROPEAN COMMISSION AGAINST RACISM AND INTOLERANCE

In November, in the framework of including the MFC of Thessaloniki in the network of the services of the city providing support to vulnerable refugees, **a visit to the Center was held by the European Commission against Racism and Intolerance.**

The purpose of the visit was the **receipt of feedback concerning the practices implemented by the MFCs of HRC regarding the management of the refugee issue in the level of reception and social inclusion.** The information was about to be used by the Commission for the **drafting of the 6th European Union's report** on the services offered and the practices applied by all the organizations acting in Greece to defend human rights and address vulnerabilities in the framework of the support of the refugee population.

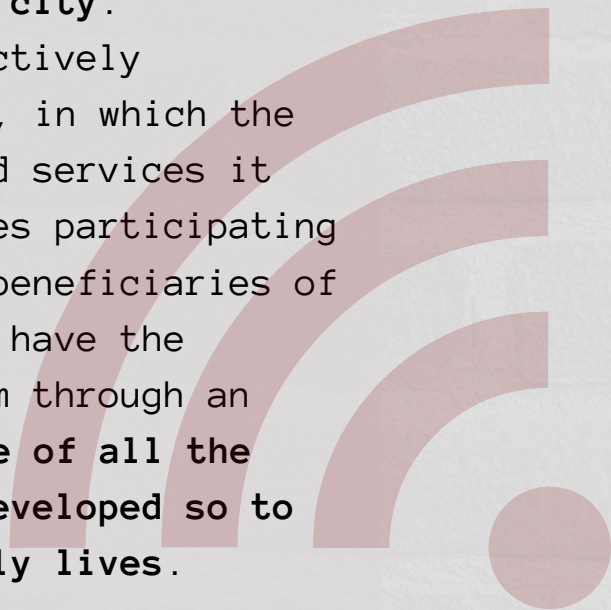
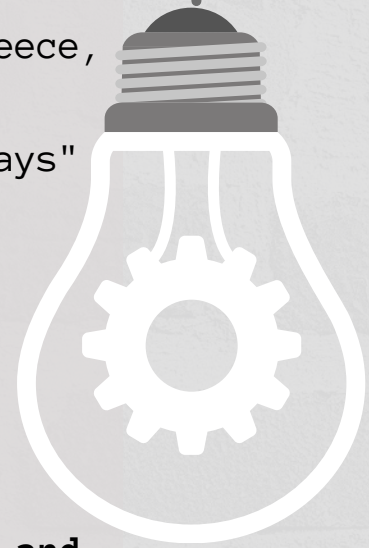
From the MFCs side, **our role as organization of integration, socialization, and primary care for the vulnerable refugee population** was pointed out. Moreover, our activation in **managing of cases of Gender Based Violence through our Social Service** was discussed, as well as the **participation of the beneficiaries in our educational activities**, which aim to establish a network of holistic integration, psychosocial support, activation and professional rehabilitation.



PARTICIPATION IN THE REBUILD PROGRAM

The **REBUILD** proposal concerns the social inclusion of migrants through the provision of a **range of tools based on Information and Communication Technologies (ICT) that will improve both the management processes of local authorities and the quality of life of migrants**. The design approach is user-centered and based on the participatory approach. This program is part of the broader **HORIZON-2020** program and is implemented in Greece, Italy, Spain, countries which were selected mainly on the basis of their status as "gateways" to Europe for the main migration routes. Responsible for the project in Greece are "Major Development Agency Thessaloniki " and "OMNES".

The MFC of Thessaloniki participates in the above initiative, in the context of **promoting and disseminating its work in the wider urban setting and the refugee population of the city**. Specifically, it is possible to actively participate in a **unified platform**, in which the Center can post the activities and services it offers, along with all other bodies participating in this action. In addition, the beneficiaries of the urban setting of Thessaloniki have the opportunity to access the platform through an application, thus, to remain **aware of all the organizations and actions being developed so to inform them and improve their daily lives**.



LEGAL ADVICE

A NEW PROJECT



Until **November 2021**, the MFC of Thessaloniki did not have a competent service to meet the needs of the beneficiary population in matters of a legal nature. Based on the above need and given the operation of the Multifunctional Centers in a framework of partnership, unity and common philosophy, a **new cooperation** was started **between the MFCs of Athens and Thessaloniki**, according to which the **Social Service of Thessaloniki refers to the MABS of Athens cases related to asylum issues**. Referrals are made on a weekly basis via WhatsApp. So far, through this cooperation, **14 people have been served**, while the cooperation of the two MFCs is evolving smoothly.

REMOTE SUPPORT

The Legal Advisor in Athens carries out regular communications with the colleagues in Thessaloniki, in the context of providing counseling for cases concerning:



Asylum procedures



Scheduling an appointment with the Asylum Service



Information on the progress of the status of the request



Handling of cases



New registration procedures at the Reception and

Identification Centers

THANK
YOU

