



Κατευθυντήριες
γραμμές της EASO
σχετικά με τον
σχεδιασμό έκτακτης
ανάγκης στο πλαίσιο
της υποδοχής

EASO Practical Guides Series

2018



Κατευθυντήριες
γραμμές της EASO
σχετικά με τον
σχεδιασμό έκτακτης
ανάγκης στο πλαίσιο
της υποδοχής

EASO Practical Guides Series

2018

Original manuscript completed in March 2018

Ούτε European Asylum Support Office, ούτε οποιοδήποτε πρόσωπο ενεργεί εξ ονόματος [του/της] [θεσμικού ή άλλου οργάνου/υπηρεσία] ευθύνεται για ενδεχόμενη χρήση των παρακάτω πληροφοριών.

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2018

Print ISBN 978-92-9476-273-3 doi:10.2847/570236 BZ-05-17-114-EL-C
PDF ISBN 978-92-9476-255-9 doi:10.2847/775251 BZ-05-17-114-EL-N

© European Asylum Support Office, 2018

Η αναπαραγωγή επιτρέπεται εφόσον αναφέρεται η πηγή.

Για κάθε χρήση ή αναπαραγωγή φωτογραφιών ή άλλου υλικού τα οποία δεν καλύπτονται από δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας της ΕΕ πρέπει να ζητείται απευθείας η άδεια των κατόχων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.

Κατάλογος συντομογραφιών

TAME	Ευρωπαϊκό ταμείο ασύλου, μετανάστευσης και ένταξης
ΟΔΑ	Οδηγία για τις διαδικασίες ασύλου Οδηγία 2013/32/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Ιουνίου 2013, σχετικά με κοινές διαδικασίες για τη χορήγηση και ανάκληση του καθεστώτος διεθνούς προστασίας
ΚΕΣΑ	Κοινό ευρωπαϊκό σύστημα ασύλου
ΟΚΠ	Οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών – μη κυβερνητικές οργανώσεις και φορείς που εργάζονται προς όφελος των πολιτών αλλά δεν εμπίπτουν στον κυβερνητικό ή τον κερδοσκοπικό τομέα
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
EASO	Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο
Επιτροπή	Ευρωπαϊκή Επιτροπή
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
Κράτη της ΕΕ+	Τα κράτη μέλη της ΕΕ, η Νορβηγία και η Ελβετία
ΚΓ	Κεντρικά γραφεία
ΤΠΕ	Τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών
ΔΟΜ	Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης
IRC	Διεθνής Ερυθρός Σταυρός
ΛΟΑΤ	Λεσβίες, ομοφυλόφιλοι, αμφιφυλόφιλοι και διεμφυλικά (ΤΡΑΝΣ) άτομα
ΜΣ	Μνημόνιο συνεργασίας
ΚΜ	Κράτη Μέλη
ΜΚΟ	Μη κυβερνητική οργάνωση
ΟΑ	Οδηγία για την αναγνώριση ΟΔΗΓΙΑ 2011/95/ΕΕ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ, της 13ης Δεκεμβρίου 2011, σχετικά με τις απαιτήσεις για την αναγνώριση των υπηκόων τρίτων χωρών ή των απάτριδων 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 (αναδιατύπωση)
ΟΣΥ	Οδηγία για τις συνθήκες υποδοχής 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 (αναδιατύπωση)
ΣΣΑ	Σύμφωνο Σταθερότητας και Ανάπτυξης
ΣΣΑ	Σύμφωνο Σταθερότητας και Ανάπτυξης (same)
(SOPs)	Τυποποιημένες διαδικασίες λειτουργίας
ΑΑ	Ασυνόδετοι ανήλικοι
UNHCR	Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες

Περιεχόμενα

Κατάλογος συντομογραφιών	3
Περιεχόμενα	5
A. Εισαγωγή	9
1. Πλαίσιο	9
2. Σκοπός και πεδίο εφαρμογής των κατευθυντήριων γραμμών	10
3. Κατευθυντήριες αρχές	10
4. Διάρθρωση και μορφή των κατευθυντήριων γραμμών.....	11
B. Ολοκληρωμένη προσέγγιση του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης	12
1. Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης	12
Ενεργή ετοιμότητα	13
Ανάπτυξη σεναρίων και παραδοχών σχεδιασμού	13
Ανάπτυξη σχεδίου έκτακτης ανάγκης	13
2. Το στάδιο της αντίδρασης και καθοδήγησης	14
Ενεργοποίηση του σχεδίου	14
Ανταπόκριση στη μεγάλη εισροή και καθοδήγηση της δράσης.....	14
3. Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής	14
Αξιολόγηση του σχεδίου και της ανταπόκρισης	14
Εξασφάλιση σχολίων και αξιοποίηση συμπερασμάτων.....	15
Αναπροσαρμογή.....	15
C. Παρακολούθηση και αξιολόγηση	16
D. Ανάλυση κινδύνου.....	19
E. Διαχείριση και διαδικασία λήψης αποφάσεων.....	21
1. Εισαγωγή	21
2. Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης	22
Καθορισμός της στρατηγικής.....	22
Ρόλοι και εντολές	22
“Επικύρωση” σχεδίου.....	22
Η διαδικασία λήψης αποφάσεων	22
Ενεργοποίηση μηχανισμού εσωτερικού συντονισμού	22
3. Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης	23
4. Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής	24
F. Διαχείριση πληροφοριών και επικοινωνία	25
1. Εισαγωγή	25
2. Αρχές της αποτελεσματικής διαχείρισης των πληροφοριών	25
Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης	25
Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης	25
Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής	26

3.	Εσωτερική επικοινωνία.....	26
	Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης	26
	Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης	26
	Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής	26
4.	Επικοινωνία με αιτούντες διεθνή προστασία.....	26
	Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης	26
	Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης	26
	Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής	27
5.	Εξωτερική επικοινωνία με την κοινωνία και τα μέσα ενημέρωσης.....	27
	Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης	27
	Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης	28
	Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής	28
G.	Εξωτερικός συντονισμός.....	29
1.	Εισαγωγή	29
2.	Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης	30
	Αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου και αρχές μετανάστευσης	30
	Επιχειρησιακοί εταίροι υποδοχής	31
	Κοινωνία των πολιτών, άλλες αρχές και εθελοντές	33
3.	Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης	33
	Αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου και αρχές μετανάστευσης	33
	Επιχειρησιακοί εταίροι υποδοχής	34
	Κοινωνία των πολιτών, άλλες αρχές και εθελοντές	34
4.	Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής	35
	Αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου και αρχές μετανάστευσης	35
	Επιχειρησιακοί εταίροι υποδοχής	36
	Κοινωνία των πολιτών, άλλες αρχές και εθελοντές	36
H.	Διαχείριση προϋπολογισμού και χρηματοοικονομικοί πόροι.....	37
1.	Εισαγωγή	37
2.	Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης	37
	Κατάρτιση προϋπολογισμού βάσει σεναρίων	37
	Πρόβλεψη δημοσιονομικής ευελιξίας.....	38
	Κατάρτιση αποτελεσματικών στρατηγικών	38
	Χαρτογράφηση των διαθέσιμων ευρωπαϊκών ή εθνικών κονδυλίων έκτακτης ανάγκης.....	39
3.	Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης	39
4.	Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής	40
I.	Ικανότητα στέγασης.....	41
1.	Εισαγωγή	41
2.	Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης	41
	Εξασφάλιση επικαιροποιημένης καταχώρισης της διαθέσιμης ικανότητας στέγασης.....	42
	Προσδιορισμός των αναγκών για πρόσθετη ικανότητα στέγασης και των σχετικών απαιτήσεων	42
	Δημιουργία πρόσθετης ικανότητας στέγασης.....	43
	Διαχείριση και σχεδιασμός της πρόσθετης ικανότητας	43
	Προετοιμασία για την απόκτηση νέας ικανότητας.....	44

3.	Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης	44
4.	Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής	46
J.	Διαχείριση πόρων.....	47
1.	Εισαγωγή	47
2.	Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης	47
	Δημόσιες συμβάσεις	47
	Εφοδιαστική αλυσίδα και μεταφορά.....	48
	Διαχείριση αποθεμάτων και προμηθειών.....	49
3.	Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης	50
	Δημόσιες συμβάσεις	50
	Εφοδιαστική αλυσίδα και μεταφορά.....	50
	Διαχείριση αποθεμάτων και προμηθειών.....	51
4.	Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής	51
	Δημόσιες συμβάσεις	51
	Εφοδιαστική αλυσίδα και μεταφορά.....	51
	Διαχείριση αποθεμάτων και προμηθειών.....	51
K.	Ανθρώπινο δυναμικό.....	52
1.	Εισαγωγή	52
2.	Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης	52
	Αποτελεσματική διαχείριση του υφιστάμενου ανθρώπινου δυναμικού	52
	Πρόσληψη πρόσθετου ανθρώπινου δυναμικού	53
	Εκπαίδευση και καθοδήγηση του νέου ανθρώπινου δυναμικού	54
	Εκπαίδευση του προσωπικού στον τομέα του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης	54
3.	Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης	55
	Πρόσληψη και εκπαίδευση του νέου προσωπικού.....	55
	Διαχείριση της πίεσης που ασκείται στο προσωπικό	56
4.	Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής	56
L.	Διαχείριση της εξασφάλισης συνθηκών υποδοχής σε κατάσταση μεγάλης εισροής	57
1.	Εισαγωγή	57
2.	Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης	57
3.	Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης	58
4.	Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής	59
M.	Προστασία/πρόληψη και ασφάλεια.....	60
1.	Εισαγωγή	60
2.	Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης	60
3.	Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης	62
4.	Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής	63
	Παράρτημα: Λιστες ελεγχων.....	64

A. Εισαγωγή

1. Πλαίσιο

Κάθε χρόνο, εκατομμύρια άνθρωποι πλήττονται από ένοπλες συγκρούσεις και φυσικές καταστροφές ή προσπαθούν να ξεφύγουν από τη φτώχεια. Αυτοί οι παράγοντες μπορούν να προκαλέσουν μαζικές μετακινήσεις ανθρώπων, οι οποίοι, αναζητώντας ένα ασφαλές μέρος, ζητούν άσυλο στην Ευρώπη. Η μετανάστευση αποτελεί ένα άκρως δυναμικό και σύνθετο φαινόμενο, το οποίο χαρακτηρίζεται από ταχείες και απροσδόκητες μεταβολές.

Οι μεγάλης κλίμακας αφίξεις που σημειώθηκαν το 2015 και το 2016 έδειξαν ότι τα κράτη της ΕΕ+ χρειάζονται ένα αποτελεσματικό και αποδοτικό σύστημα υποδοχής των αιτούντων διεθνή προστασία. Τέτοιου είδους συστήματα πρέπει να είναι ικανά να διασφαλίζουν ότι οι παρεχόμενες συνθήκες υποδοχής συνάδουν με την οδηγία για τις συνθήκες υποδοχής (ΟΣΥ) και άλλες συναφείς νομοθετικές πράξεις, ακόμη και αν το σύστημα υποδοχής υφίσταται μεγάλες πιέσεις. Για ένα αξιόπιστο και αποτελεσματικό σύστημα ασύλου έχει κείρια σημασία η εξασφάλιση επαρκών και αξιοπρεπών συνθηκών υποδοχής σε ολόκληρη την ΕΕ, καθώς και η διασφάλιση της τήρησης προτύπων υποδοχής. Επιπλέον, η μεγάλη εισροή που σημειώθηκε το 2015 και το 2016 ανέδειξε την ανάγκη μεγαλύτερης ετοιμότητας των κρατών της ΕΕ+ για την αντιμετώπιση δυσανάλογων αριθμών μεταναστών που αναζητούν άσυλο. Ως εκ τούτου, είναι πλέον εμφανές ότι οι αρχές υποδοχής πρέπει να ενισχύσουν την ικανότητά τους να ανταποκρίνονται σε πιθανές καταστάσεις αστάθειας που μπορεί να ασκήσουν μεγάλη πίεση στο σύστημα υποδοχής των αντίστοιχων χωρών.

Είναι πολύ σημαντικό να ενισχυθεί η ετοιμότητα των αρχών υποδοχής και η ικανότητά τους να αντιμετωπίζουν καταστάσεις που δημιουργούν πιέσεις σε οργανωτικό επίπεδο. Είτε οι καταστάσεις αυτές οφείλονται σε μεγάλες εισροές, όπως αυτές που παρατηρήθηκαν στην Ευρώπη τα τελευταία έτη, είτε σε ορισμένους άλλους παράγοντες (π.χ. πυρκαγιές, επιδημίες, σεισμοί), είναι απαραίτητο να υπάρχει άμεση, συντονισμένη και προ-σχεδιασμένη ανταπόκριση.

Με τον σχεδιασμό έκτακτης ανάγκης διασφαλίζεται η ταχεία, προσεκτική και καλά σχεδιασμένη αντιμετώπιση ενδεχόμενης ακραίας κατάστασης ή συμβάντος για το οποίο απαιτείται η λήψη ειδικών μέτρων έκτακτης ανάγκης. Κατά συνέπεια, θα πρέπει πάντοτε να εφαρμόζεται σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης όταν υπάρχει μεγάλη πιθανότητα ή υψηλός κίνδυνος εμφάνισης μεγάλης εισροής.

Στο πλαίσιο αυτό, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διατύπωσε ορισμένες προτάσεις για την αναπροσαρμογή του ΚΕΣΑ και την αλλαγή του νομοθετικού πλαισίου. Η πρόταση μετατρέπει όλες τις σχετικές με το άσυλο Οδηγίες σε Κανονισμούς, με εξαίρεση την οδηγία για τις συνθήκες υποδοχής, η οποία θα παραμείνει μεν οδηγία αλλά θα αναθεωρηθεί και αυτή. Βάσει της πρότασης αναδιατύπωσης της ΟΣΥ, τα κράτη της ΕΕ+ υποχρεούνται να διαθέτουν εθνικά σχέδια έκτακτης ανάγκης ώστε να είναι καλύτερα προετοιμασμένα σε περίπτωση αιφνίδιας μεγάλης εισροής. Επισημαίνεται ότι κατά τον χρόνο σύνταξης του παρόντος εγγράφου, η τελική αναδιατυπωμένη οδηγία και οι κανονισμοί βρίσκονταν ακόμη στο στάδιο της διαπραγμάτευσης.

Τα σχέδια έκτακτης ανάγκης πρέπει να είναι πρακτικά, ρεαλιστικά και ευέλικτα. Κατά την εφαρμογή τους θα πρέπει να μετατρέπονται εύκολα σε επιχειρησιακό σχέδιο αντιμετώπισης. Το σχέδιο θα πρέπει να είναι ειδικού και όχι γενικού χαρακτήρα και να διαμορφώνεται με βάση τη διαδικασία. Ο σχεδιασμός εξασφαλίζει στους ενδιαφερόμενους χρόνο να εξετάσουν και να απαντήσουν σε ορισμένα βασικά ερωτήματα όπως τα εξής:

- Τι θα μπορούσε να συμβεί και ποιες θα ήταν οι πιθανές συνέπειες;
- Ποιες ενέργειες και ποιοι πόροι θα απαιτούνταν;
- Με ποιον τρόπο θα μπορούσε να επιτευχθεί μεγαλύτερη ετοιμότητα;

2. Σκοπός και πεδίο εφαρμογής των κατευθυντήριων γραμμών

Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές έχουν πολλαπλό σκοπό. Ως εκ τούτου:

Προορίζονται να χρησιμεύσουν ως βοήθημα για τον λεπτομερή σχεδιασμό και τη διαχείριση των διαφόρων παραγόντων σε μια κατάσταση μεγάλης εισροής και να διευκολύνουν την ανάληψη έγκαιρης δράσης για την αντιμετώπιση μιας δυνητικά σοβαρής κατάστασης.

Θα πρέπει επίσης να χρησιμοποιούνται ως εργαλείο για τη διευκόλυνση της διαχείρισης της μελλοντικής αβεβαιότητας, με την εκ των προτέρων ανάπτυξη μέτρων αντιμετώπισης όταν υπάρχει μεγάλος κίνδυνος ή πιθανότητα εμφάνισης κατάστασης μεγάλης εισροής.

Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές θα βοηθήσουν τις αρχές υποδοχής να προβλέπουν και να επιλύουν προβλήματα που προκύπτουν σε καταστάσεις ταχείας κλιμάκωσης για τις οποίες απαιτείται άμεση απόκριση.

Σκοπός του παρόντος εγγράφου είναι η παροχή καθοδήγησης σχετικά με τον σχεδιασμό έκτακτης ανάγκης στο πλαίσιο της υποδοχής. Ωστόσο, το περιεχόμενο του παρόντος εγγράφου δεν αποτελεί αυτό καθαυτό σχέδιο έκτακτης ανάγκης και, ως εκ τούτου, δεν μπορεί να γίνει πιστή αντιγραφή του. Επιπλέον, η δομή των αρχών υποδοχής, η διαδικασία λήψης αποφάσεων, οι αρμοδιότητες κ.λπ. διαφέρουν μεταξύ κρατών μελών και, ως εκ τούτου, δεν είναι δυνατή η υιοθέτηση ενιαίας προσέγγισης. Ωστόσο, το περιεχόμενο του παρόντος οδηγού μπορεί να βοηθήσει τα κράτη μέλη να προσαρμόσουν το εθνικό τους σχέδιο έκτακτης ανάγκης, χρησιμοποιώντας διάφορα μέρη του οδηγού, κατά περίπτωση. Παρότι ο σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης μπορεί να είναι απαραίτητος για διάφορες πιθανές καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εστιάζουν κυρίως σε καταστάσεις στις οποίες απαιτείται σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης λόγω μεγάλης εισροής αιτούντων διεθνή προστασία, η οποία προκαλεί περιορισμούς όσον αφορά τους πόρους του συστήματος υποδοχής.

Επισημαίνεται ότι η υποδοχή αποτελεί μέρος του συστήματος ασύλου και είναι αλληλένδετη με τον καθορισμό του δικαιώματος ασύλου. Τυχόν αλλαγές στην οδηγία για τις διαδικασίες ασύλου και στην οδηγία για την αναγνώριση θα επιφέρουν αυτομάτως αλλαγές στα συστήματα υποδοχής.

Οι κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον σχεδιασμό έκτακτης ανάγκης εστιάζουν στις αρχές υποδοχής και έχουν συνταχθεί με γνώμονα το προσωπικό υποδοχής. Ωστόσο, περιλαμβάνουν στοιχεία τα οποία μπορούν να αφορούν ευρύ φάσμα μελών του προσωπικού, ανεξάρτητα από τη θέση που κατέχουν εντός των αντίστοιχων αρχών των κρατών της ΕΕ+. Σκοπός του παρόντος εγγράφου είναι η παροχή καθοδήγησης στις αρχές υποδοχής των κρατών της ΕΕ+, ώστε να διασφαλιστεί η ικανότητα ταχείας διαχείρισης κάθε είδους καταστάσεων έκτακτης ανάγκης που επηρεάζουν ή ενδέχεται να επηρεάσουν το σύστημα υποδοχής της εκάστοτε χώρας. Πρόκειται ουσιαστικά για ένα πλαίσιο σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης στο οποίο περιλαμβάνονται η παροχή καθοδήγησης και η ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών με σκοπό την ενίσχυση της ετοιμότητας έναντι καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και τη δημιουργία μηχανισμών για συντονισμένη και αποτελεσματική ανταπόκριση.

Σκοπός του παρόντος εργαλείου είναι να βοηθήσει τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων αφενός στη λήψη ενημερωμένων αποφάσεων σχετικά με ενέργειες οι οποίες ενδέχεται να έχουν μόνιμα αποτελέσματα στο σύστημα υποδοχής των αρχών και, αφετέρου, στη διαχείριση της μελλοντικής αβεβαιότητας μέσω της ανάπτυξης σχετικών και αποτελεσματικών μέτρων ανταπόκρισης σε διάφορα σενάρια έκτακτης ανάγκης.

3. Κατευθυντήριες αρχές

Το παρόν έγγραφο καθοδήγησης σχετικά με τον σχεδιασμό έκτακτης ανάγκης βασίζεται στις ακόλουθες κατευθυντήριες αρχές:

- Κάθε άνθρωπος τυγχάνει εκτίμησης και σεβασμού, ανεξάρτητα από την κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές θα πρέπει να εφαρμόζονται σύμφωνα με τον Διεθνή και τον Ευρωπαϊκό Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, την οδηγία για τις συνθήκες υποδοχής και λαμβανομένων υπόψη των κατευθυντήριων γραμμών της ΕΑΣΟ για τις συνθήκες υποδοχής.
- Το καθολικό δικαίωμα ασύλου και τα δικαιώματα των προσώπων που χρήζουν διεθνούς προστασίας πρέπει να γίνονται σεβαστά, ανεξάρτητα από την κατάσταση, σύμφωνα με τον Διεθνή και τον Ευρωπαϊκό Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Πρέπει να διασφαλίζεται η ταχεία πρόσβαση σε καταγραφή και η συμμόρφωση με τις διαδικασίες, καθώς και η ταχεία πρόσβαση στις συνθήκες υποδοχής.

- Διαφάνεια και λογοδοσία. Η εφαρμογή αυτών των κατευθυντήριων γραμμών θα πρέπει να βασίζεται σε διαφανείς και δίκαιους κανόνες και διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Με την επιφύλαξη της ανάγκης συμμετοχής και άλλων φορέων στην εκτέλεση συγκεκριμένων καθηκόντων στο πλαίσιο των εθνικών συστημάτων υποδοχής, η γενική ευθύνη για την επίτευξη διαφάνειας και λογοδοσίας στον μέγιστο δυνατό βαθμό βαρύνει την οικεία αρχή υποδοχής.
- Συμμετοχή. Ο σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης είναι αποτελεσματικότερος όταν πραγματοποιείται στο πλαίσιο συμμετοχικής και χωρίς αποκλεισμούς διαδικασίας. Η συνεργασία στο πλαίσιο των αντίστοιχων εντολών και η εναρμόνιση των στόχων και των στρατηγικών με άλλες αρχές, ιδίως με την αποφαινόμενη αρχή χορήγησης ασύλου, και τους ενδιαφερόμενους βελτιώνουν σημαντικά το αποτέλεσμα της ανταπόκρισης.

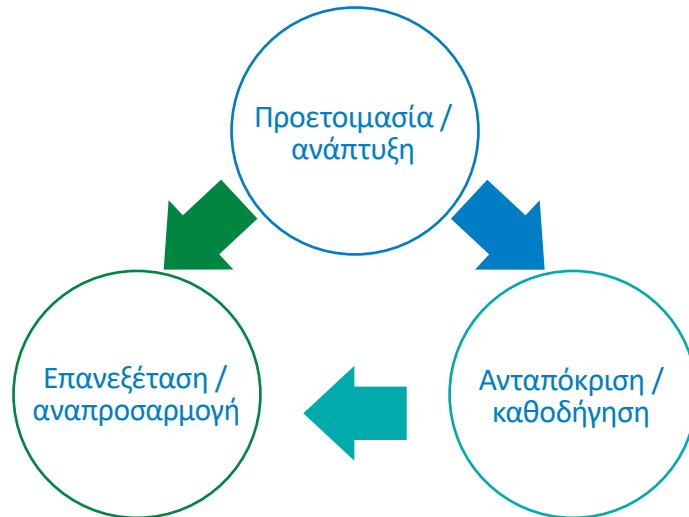
4. Διάρθρωση και μορφή των κατευθυντήριων γραμμών

Το έγγραφο περιλαμβάνει 13 κεφάλαια. Σκοπός του κεφαλαίου Β που ακολουθεί –το οποίο συνιστά ολοκληρωμένη προσέγγιση του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης– είναι η παρουσίαση της συνολικής προσέγγισης του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης στα πρόσωπα τα οποία συμμετέχουν στην κατάρτιση ενός συνολικού σχεδίου. Τα επόμενα κεφάλαια εστιάζουν σε συγκεκριμένες πτυχές του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης και αφορούν περισσότερο το εξειδικευμένο προσωπικό το έργο του οποίου συνδέεται μία από τις ακόλουθες πτυχές του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης:



B. Ολοκληρωμένη προσέγγιση του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης

Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές αποτελούν προσέγγιση του τρόπου με τον οποίο πρέπει να εξετάζονται οι καταστάσεις για τις οποίες απαιτείται ετοιμότητα, καθώς και του τρόπου σχεδιασμού προκειμένου να εξασφαλίζεται η μέγιστη αποτελεσματικότητα ενδεχόμενου σχεδίου αντιμετώπισης. Για να επιτευχθεί αυτό, υιοθετήθηκε μια κυκλική προσέγγιση, η οποία καλύπτει τις έξι πτυχές που παρατίθενται στο σχήμα κατωτέρω. Οι πτυχές είναι αλληλένδετες και συναποτελούν μια συστηματική, συνεκτική και ολιστική προσέγγιση του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης με σκοπό να διευκολυνθεί η αποτελεσματική αντιμετώπιση των καταστάσεων μεγάλης εισροής εντός του συστήματος υποδοχής. Οι ενότητες είναι οι εξής:



Στις κατευθυντήριες γραμμές περιγράφονται τρόποι αντίδρασης σε μια συγκεκριμένη κατάσταση και παρουσιάζονται δράσεις που θα πρέπει να αναλαμβάνονται πριν, κατά τη διάρκεια και έπειτα από μια κατάσταση μεγάλης εισροής. Κατά την εκπόνηση σχεδίου έκτακτης ανάγκης συνιστάται στις αρμόδιες αρχές υποδοχής να αναπτύσσουν ολοκληρωμένη δέσμη εργαλείων, καθώς και υποδείγματα, τυποποιημένες δράσεις ετοιμότητας, τυποποιημένες διαδικασίες λειτουργίας (SOPs) και μια σειρά άλλων μέτρων και συστάσεων για την αντιμετώπιση αναμενόμενων κινδύνων και για την επίτευξη ικανοποιητικών και αξιόπιστων αποτελεσμάτων. Στις ενότητες που ακολουθούν περιλαμβάνονται αναφορές σε πτυχές για τις οποίες τα εν λόγω υποδείγματα και οι τυποποιημένες διαδικασίες λειτουργίας (SOPs) θα είναι ιδιαίτερα χρήσιμα. Παρότι το πεδίο εφαρμογής αυτών των κατευθυντήριων γραμμών είναι η υποδοχή, το άσυλο αποτελεί ένα διασυνδεδεμένο σύστημα στο οποίο περιλαμβάνονται οι Αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου, οι αρχές μετανάστευσης και οι αρχές υποδοχής, και όλες οι δράσεις θα πρέπει να εξετάζονται υπό αυτό το πρίσμα.

Οι προτάσεις που περιλαμβάνονται στο παρόν έγγραφο αντικατοπτρίζουν την προϋπάρχουσα πρακτική στα κράτη της ΕΕ+. Ανάλογα με τους αναμενόμενους κινδύνους, η απόδοση προτεραιότητας και η εφαρμογή προσχεδιασμένων δράσεων έχουν καίρια σημασία. Το ίδιο ισχύει για την παρακολούθηση δεικτών έγκαιρης προειδοποίησης σχετικά με εξελίξεις που θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην ανάγκη ανταπόκρισης και να μετατρέψουν προσχεδιασμένες προθέσεις σε δράση.

1. Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης

Το πρώτο στάδιο στον σχεδιασμό έκτακτης ανάγκης αφορά την ετοιμότητα. Ο σχεδιασμός ξεκινά με εκτίμηση της κατάστασης. Η συλλογή και ανάλυση πληροφοριών και η εκτίμηση των κινδύνων αποτελούν τη βάση του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης. Ως εκ τούτου, είναι σημαντική η σύνδεση του σχεδίου με την ανάλυση και την παρακολούθηση κινδύνων ώστε το σχέδιο να αντικατοπτρίζει συγκεκριμένες πληροφορίες.

Κύριος στόχος είναι να παρασχεθεί στις αρχές υποδοχής η δυνατότητα να αναπτύξουν το επίπεδο ετοιμότητας που απαιτείται για τη διασφάλιση επαρκούς ανταπόκρισης σε περίπτωση μεγάλης εισροής. Υπάρχουν πολλές δράσεις ετοιμότητας που μπορούν να προσδιοριστούν, καθώς και διαδικασίες που μπορούν να προβλεφθούν εκ των προτέρων, προτού ανακύψει κατάσταση μεγάλης εισροής.

Στο παρόν κεφάλαιο εξετάζονται οι τρόποι με τους οποίους μπορούν να τεθούν σε εφαρμογή συγκεκριμένα μέρη ενός σχεδίου, εν αναμονή ενδεχόμενης κατάστασης μεγάλης εισροής. Τα αναφερόμενα στο παρόν κεφάλαιο θα πρέπει να θεωρηθούν ως συστάσεις σχετικά με τρόπους συμμετοχής σε μια διαδικασία σχεδιασμού για την ανάπτυξη στρατηγικών και αντιμετρώων κατά την αντιμετώπιση του πιθανού αντίκτυπου. Οι υπεύθυνοι εκπόνησης σχεδίου έκτακτης ανάγκης ενθαρρύνονται κατά την κατάρτιση του σχεδίου να λαμβάνουν υπόψη ένα ευρύτερο πλαίσιο διυπηρεσιακών σχέσεων και να μην περιορίζουν τον σχεδιασμό μόνο στο επίπεδο της αρχής υποδοχής.

Επιπλέον, κατά την εκπόνηση του σχεδίου έκτακτης ανάγκης, ζωτικής σημασίας είναι η διατύπωση ρεαλιστικών σεναρίων και η διαμόρφωση αποτελεσματικών σχεδίων αντιμετώπισης τα οποία αποτελούν τη βάση του σχεδίου έκτακτης ανάγκης. Το σχέδιο έκτακτης ανάγκης περιγράφει επίσης βασικά στοιχεία τα οποία είναι σημαντικά για την επίτευξη του επιχειρησιακού στόχου. Σε μια κατάσταση έκτακτης ανάγκης, η ανάληψη της κατάλληλης δράσης την κατάλληλη στιγμή έχει ύψιστη σημασία. Το επιθυμητό αποτέλεσμα είναι η ανάληψη δράσεων με μεγάλη ταχύτητα και η παράλληλη ελαχιστοποίηση των σφαλμάτων.

- **Ενεργή ετοιμότητα**

Η έννοια αυτή αναφέρεται σε μια προληπτική προσέγγιση προετοιμασίας. Αυτό μπορεί να σημαίνει την κατάρτιση καταλόγων απογραφής όλων των πόρων επιφυλακής, όπως επιπλέον θέσεις και προμήθειες, καθώς και την καταγραφή και την τακτική επικαιροποίηση πληροφοριών, όπως μητρώα, κατάλογοι απογραφής, επίπεδα αποθεμάτων και κατάλογοι μελών του προσωπικού και των ικανοτήτων τους. Τέλος, η έννοια αφορά τον προληπτικό εντοπισμό όλων των αρμόδιων φορέων, συμπεριλαμβανομένου του ιδιωτικού τομέα, και την εξέταση των ικανοτήτων τους.

- **Ανάπτυξη σεναρίων και παραδοχών σχεδιασμού**

Η διαδικασία σχεδιασμού βάσει σεναρίων διευκολύνει τον εκ των προτέρων σχεδιασμό με σκοπό την οργάνωση σχεδίου συντονισμένης ανταπόκρισης. Η ανάπτυξη σεναρίων αναμενόμενων καταστάσεων βοηθά τους υπεύθυνους εκπόνησης του σχεδίου έκτακτης ανάγκης να λάβουν υπόψη τις πιθανές επιπτώσεις του σχεδίου στο σύστημα υποδοχής. Η προσπάθεια πρόβλεψης του τρόπου εξέλιξης μιας κατάστασης αυξάνει την αποτελεσματικότητα κάθε στρατηγικής ανταπόκρισης. Με τη διατύπωση εύλογων συμφωνημένων σεναρίων οι αρχές υποδοχής μπορούν να σχεδιάσουν μια στρατηγική ανταπόκρισης και να καθορίσουν την κλίμακα της ανταπόκρισης. Θα πρέπει να δίνεται πάντοτε έμφαση σε επιχειρησιακά ζητήματα. Οι παραδοχές σχεδιασμού θα πρέπει να είναι σαφώς καθορισμένες, όπως και τα αναμενόμενα ή εύλογα σενάρια. Κατά τη διαδικασία ανάπτυξης σεναρίων θα πρέπει να προσδιορίζονται σημεία ενεργοποίησης και δείκτες έγκαιρης προειδοποίησης (π.χ. ποσοστό πληρότητας, εισροές και εκροές, χρόνος εξέτασης για τον καθορισμό του δικαιώματος). Η χρήση κατώτατων ορίων και κλιμάκων επιπέδων εγρήγορσης συμβάλλει στον προσδιορισμό του χρονικού σημείου μετάβασης μιας κατάστασης από ένα επίπεδο σε άλλο. Το στοιχείο που ενεργοποιεί την αλλαγή επιπέδου είναι μια σημαντική διαφοροποίηση. Με την παρακολούθηση της εξέλιξης βάσει κατώτατων ορίων, μπορεί να προσδιορίζεται καλύτερα η σοβαρότητα.

Σκοπός των επιπέδων εγρήγορσης είναι επίσης ο έλεγχος των δραστηριοτήτων τόσο εσωτερικά όσο και σε σχέση με άλλους φορείς, καθώς και η εξασφάλιση ομοιόμορφης ονοματολογίας. Η αύξηση του επιπέδου εγρήγορσης αποτελεί προληπτικό μέτρο το οποίο μπορεί να εφαρμόζεται όταν υπάρχει αυξημένος κίνδυνος η αρχή υποδοχής να μην είναι σε θέση να διαχειριστεί την ανατιθέμενη εργασία, οπότε και θα πρέπει να γίνει ιεράρχηση της χρήσης των πόρων. Κάθε μείωση ή αύξηση του επιπέδου εγρήγορσης έχει επιπτώσεις στην αρχή υποδοχής και στους εμπλεκόμενους φορείς· για τον λόγο αυτό, η αποτελεσματική κοινοποίηση οποιασδήποτε απόφασης διαδραματίζει βασικό ρόλο.

- **Ανάπτυξη σχεδίου έκτακτης ανάγκης**

Ανάλυση του αναμενόμενου κινδύνου σημαίνει εντατική προσπάθεια για την πρόληψη ή τον μετριασμό των πιθανών επιπτώσεων. Το σχέδιο αντιμετώπισης εξαρτάται από το επίπεδο ετοιμότητας και τον σχεδιασμό των αρχών. Θα πρέπει να πραγματοποιούνται περαιτέρω εργασίες για τον προσδιορισμό των απαιτούμενων ικανοτήτων και πόρων, των πιθανών κενών, καθώς και των σχετικών αντίμετρώων που μπορούν να αναπτυχθούν προκειμένου να ελαχιστοποιηθεί το εύρος των επιπτώσεων και να διασφαλιστεί η επιτυχία της ανταπόκρισης. Είναι επίσης σημαντικό να προσδιορίζονται πρακτικές διαδικασίες και πιθανοί επιχειρησιακοί περιορισμοί, στοιχεία που θα χρησιμοποιηθούν στη συνέχεια για την κατάρτιση σχεδίου αντιμετώπισης. Η ολοκλήρωση σεναρίου αποτελεί σημαντικό βήμα προς την επιχειρησιακή επιτυχία.

2. Το στάδιο της αντίδρασης και καθοδήγησης

Το σχέδιο έκτακτης ανάγκης θα πρέπει να παρέχει καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο ενεργοποίησης του σχεδίου αντιμετώπισης και να προσδιορίζει τους φορείς, τον χρόνο και τον τόπο της αντίδρασης. Η υιοθέτηση συνολικής προσέγγισης προσανατολισμένης στην εξεύρεση λύσης ενισχύει τις πιθανότητες επιχειρησιακής επιτυχίας. Ο σαφής διαχωρισμός των ρόλων, των αρμοδιοτήτων και των εντολών είναι κρίσιμης σημασίας για τη μετατροπή του σχεδίου σε ρεαλιστική ανταπόκριση.

- **Ενεργοποίηση του σχεδίου**

Η επίγνωση του χρόνου ανταπόκρισης είναι σχεδόν εξίσου σημαντική με την επίγνωση του τρόπου ανταπόκρισης, και μέσω αυτής μπορεί να εξοικονομηθεί άκρως απαραίτητος χρόνος. Τα σημεία ενεργοποίησης και τα κατώτατα όρια θα πρέπει να είναι άρτια προσδιορισμένα, ενώ οι δείκτες θα πρέπει να είναι σαφώς χαρακτηρισμένοι ώστε να είναι δυνατή η έγκαιρη ανταπόκριση. Στο πλαίσιο ενός συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης θα ήταν σκόπιμο να διατυπωθεί ένας αριθμητικός ορισμός του όρου «μεγάλη εισροή» σε εθνικό επίπεδο. Πιθανά κατώτατα όρια μπορεί να είναι τα εξής: συγκεκριμένη αύξηση των αφίξεων εντός καθορισμένου χρονικού διαστήματος, υπέρβαση προκαθορισμένου ποσοστού πληρότητας για ένα χρονικό διάστημα (η οποία οδηγεί σε μείωση της ποιοτικής υποδοχής λόγω του φόρτου εργασίας), αύξηση των ατόμων με ειδικές ανάγκες κ.λπ. Επιπλέον, τα σημεία ενεργοποίησης και οι δείκτες θα πρέπει να προσαρμόζονται στο πλαίσιο του συγκεκριμένου αναδυόμενου κινδύνου. Η εντολή ενεργοποίησης του σχεδίου θα πρέπει να είναι προκαθορισμένη.

- **Ανταπόκριση στη μεγάλη εισροή και καθοδήγηση της δράσης**

Για αποτελεσματική και αποδοτική ανταπόκριση απαιτείται συλλογική δράση. Η καθοδήγηση και ο συντονισμός έχουν καίρια σημασία για την ενίσχυση της ικανότητας αντοχής σε μια κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Πρέπει να λαμβάνονται μέτρα και αποφάσεις για την ανάθεση διαφόρων αρμοδιοτήτων και τον καθορισμό εφαρμοστέων χρονοδιαγραμμάτων. Τα μέτρα και οι αποφάσεις αυτές πρέπει να αποτελούν αντικείμενο αμοιβαίας συμφωνίας. Είναι σημαντικό να υπάρχουν ήδη δομές συνεργασίας μεταξύ των αρχών και των σχετικών φορέων. Με την εξασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας και αποδοτικών δομών συντονισμού διασφαλίζονται η συνεκτικότητα και η αποτελεσματικότητα των μέτρων που αποφασίζονται και λαμβάνονται. Στόχος είναι το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης να είναι όσο το δυνατόν συντομότερο.

3. Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής

Η εφαρμογή αυτών των κατευθυντήριων γραμμών θα πρέπει να αξιολογείται ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Ο σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης συνιστά συνεχή διαδικασία, και μέσω τακτικής και προγραμματισμένης επανεξέτασης και επικαιροποίησης διασφαλίζεται ότι το σχέδιο εξακολουθεί να ανταποκρίνεται στις περιστάσεις. Είτε πρόκειται για κατάσταση μαζικής εισροής που χαρακτηρίζεται από ταχεία κλιμάκωση και απότομη αποκλιμάκωση είτε η αιφνίδια αποκλιμάκωση δεν είναι ορατή, η αρχή υποδοχής θα πρέπει να διαθέτει σχέδιο σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο ο οργανισμός συνολικά θα προσαρμοστεί στη συγκεκριμένη κατάσταση εκτός του πλαισίου του σχεδίου έκτακτης ανάγκης. Όσον αφορά τη συνεχή παρακολούθηση, θα πρέπει να διενεργείται ανάλυση υπό τη μορφή σχεδίου αναπροσαρμογής σχετικά με τους τρόπους αναπροσαρμογής του οργανισμού στη νέα κατάσταση, προκειμένου η αρχή υποδοχής να μπορεί να προσαρμοστεί αποτελεσματικά στο νέο περιβάλλον λειτουργίας της. Συνήθως, η ανταπόκριση στην κατάσταση ακολουθείται από μετριάσμό, ενώ στη συνέχεια θα πρέπει να εφαρμόζεται σταδιακή αποκλιμάκωση των μέτρων έκτακτης ανάγκης. Ωστόσο, ενδέχεται να απαιτείται περαιτέρω κλιμάκωση εάν από την παρακολούθηση δεν προκύψει ότι τα ληφθέντα μέτρα συνιστούν αποτελεσματική ανταπόκριση.

- **Αξιολόγηση του σχεδίου και της ανταπόκρισης**

Η αξιολόγηση αποτελεί σημαντικό μηχανισμό λογοδοσίας. Έπειτα από την ολοκλήρωση της ανταπόκρισης θα πρέπει να διενεργείται εκτενής επανεξέταση των δράσεων που αναλήφθηκαν, ώστε να διαπιστώνεται αν λήφθηκαν πρόσφορα και βιώσιμα μέτρα και αν παρασχέθηκε αρωγή όπως προβλεπόταν.

Οι αποφάσεις και οι δράσεις θα πρέπει να τεκμηριώνονται σωστά και να ακολουθούν μια προκαθορισμένη σειρά. Η διαφάνεια και η λογοδοσία είναι πρωταρχικής σημασίας στη διαδικασία επανεξέτασης και θα πρέπει να εξετάζεται το ενδεχόμενο διενέργειας ελέγχου από εξωτερικούς ελεγκτές. Επιπλέον, όλες οι περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία ή τις διαδικασίες θα πρέπει να καταγράφονται αμέσως και να αναλύονται.

- **Εξασφάλιση σχολίων και αξιοποίηση συμπερασμάτων**

Τα αποτελέσματα και τα αντληθέντα διδάγματα πρέπει να γνωστοποιούνται στο εσωτερικό της αρχής και σε άλλους ενδιαφερόμενους φορείς και εταίρους. Είναι σημαντικό να καταβάλλονται προσπάθειες για τη λήψη σχολίων και προτάσεων για βελτιώσεις και αλλαγές από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των δικαιούχων. Ο σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης είναι μια διαδικασία και, ως εκ τούτου, το σχέδιο αναμένεται να αλλάζει καθώς η διαδικασία σχεδιασμού εμπλουτίζεται με νέες εμπειρίες και γνώσεις.

Για τη διάδοση των γνώσεων σχετικά με τα αντληθέντα διδάγματα και τις καθιερωμένες βέλτιστες πρακτικές, έχει μεγάλη σημασία ο εντοπισμός, η συλλογή και η ανάλυση πληροφοριών. Με τον τρόπο αυτό διευκολύνεται η απαιτούμενη αναπροσαρμογή για την ενίσχυση της μελλοντικής ανταπόκρισης και τη θεσμοθέτηση της τεχνογνωσίας, καθώς και για τη βελτίωση της οργανωτικής ολοκλήρωσης. Η αξιολόγηση διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην επιδίωξη συνεχούς βελτίωσης και θα πρέπει να διενεργείται σε όλα τα επίπεδα ενός οργανισμού, ενώ είναι αδιαμφισβήτητο ότι θα επηρεάσει θετικά την έκβαση επικείμενων δράσεων.

- **Αναπροσαρμογή**

Ο σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης είναι αποτέλεσμα της εκτίμησης κινδύνων. Ως εκ τούτου, σε περίπτωση σημαντικής μεταβολής ενός κινδύνου, το σχέδιο έκτακτης ανάγκης πρέπει να αναπροσαρμοστεί. Η επικαιροποίηση του σχεδίου μπορεί να απαιτηθεί και για άλλους λόγους, όπως είναι αλλαγές στη νομοθεσία. Συνιστάται το σχέδιο να επανεξετάζεται και να ελέγχεται για στοιχεία που ενδέχεται να μην ισχύουν πλέον ή να χρήζουν επανεξέτασης σε τακτική βάση.

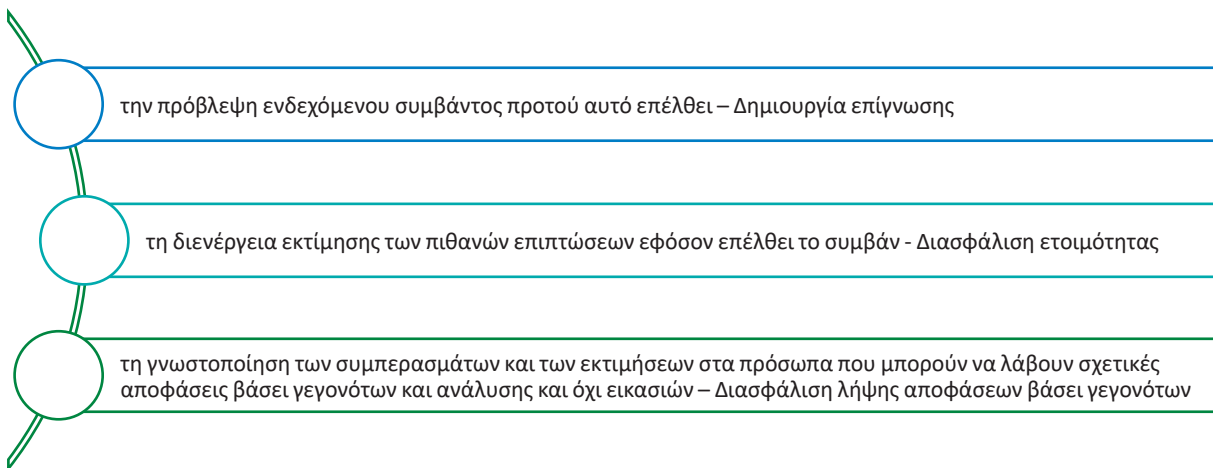
Κατά την εφαρμογή των αναπροσαρμογών θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η ικανότητα αλλαγής. Οι αλλαγές πρέπει να υιοθετούνται σε όλα τα επίπεδα και να εφαρμόζονται από όλους τους φορείς. Το στοιχείο αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό εάν το σχέδιο της αρχής υποδοχής αποτελεί τη βάση για συνεργασία με διάφορες αρχές. Ως εκ τούτου, η επικαιροποίηση του σχεδίου θα πρέπει να πραγματοποιείται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να μην μειώνεται η ετοιμότητα της αρχής υποδοχής για ανάληψη δράσης.

C. Παρακολούθηση και αξιολόγηση

Καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας σχεδιασμού, θα πρέπει να προσδιορίζονται και να καταγράφονται συγκεκριμένες δράσεις ετοιμότητας ή ζητήματα για τα οποία απαιτείται παρακολούθηση. Ο σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της συνεχούς διαδικασίας σχεδιασμού και δεν θα πρέπει να θεωρείται έκτακτη δραστηριότητα. Πρόκειται επίσης για μια διαδικασία συνεχούς παρακολούθησης της προόδου και αναπροσαρμογής των στόχων ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι νέες πραγματικότητες, καθώς η κατάσταση εξελίσσεται διαρκώς και ανακύπτουν νέα συμβάντα.

Ποιος είναι ο σκοπός των έγκαιρων προειδοποιήσεων;

Η έγκαιρη προειδοποίηση εξυπηρετεί διάφορες σκοπούς, και πιο συγκεκριμένα:

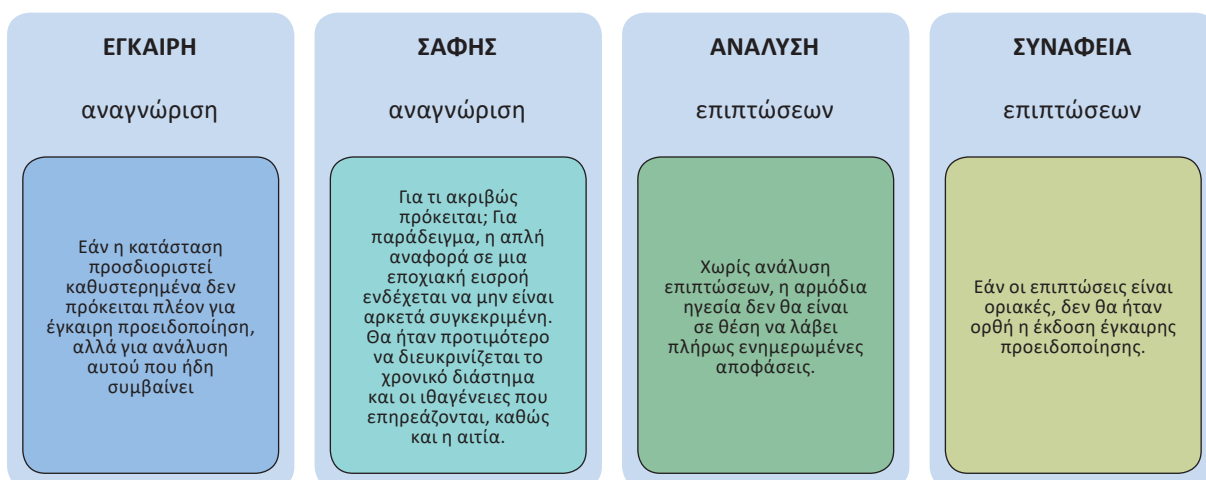


Σκοπός είναι η παροχή πληροφοριών για λήψη αποφάσεων, προκειμένου να αποφευχθεί η κατάσταση κατά την οποία τα γεγονότα ήδη εκτυλίσσονται και ίσως είναι πολύ αργά για ανάληψη δράσης. Ως εκ τούτου, το σημαντικό είναι ο σχεδιασμός και η λήψη προφυλάξεων. Μια έγκαιρη προειδοποίηση που δεν ανταποκρίνεται στην περιγραφή αυτή δεν είναι ιδιαίτερα χρήσιμη. Οι έγκαιρες προειδοποιήσεις εξυπηρετούν επίσης κάποιον σκοπό στο πλαίσιο του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης. Στην περίπτωση αυτή, μπορούν να δρομολογούνται συντονισμένες προσπάθειες με άλλους εθνικούς και διεθνείς φορείς (π.χ. ΕΕ, UNHCR, ΔΟΜ, IRC) με βάση τις πληροφορίες και την ανάλυση που περιέχονται στην έγκαιρη προειδοποίηση. Συνιστάται η χρήση υφιστάμενων εγγράφων και εργαλείων, όπως το σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης και ετοιμότητας (ΣΕΠΕ) και η βάση δεδομένων των παραγόντων ώθησης και έλξης.

Πότε εκδίδεται έγκαιρη προειδοποίηση;

Προειδοποίηση θα πρέπει να εκδίδεται όταν η ικανότητά σας δεν επαρκεί ή δεν είναι αρκετά ευέλικτη ώστε να απορροφήσει την εισροή. Θα πρέπει να παρέχει στις αρχές υποδοχής επαρκή χρόνο ώστε να αναλάβουν δράση. Οι αρχές υποδοχής θα πρέπει να καθορίζουν εκ των προτέρων τον απαιτούμενο χρόνο π.χ. για την ενεργοποίηση πρόσθετης ικανότητας, τη δημιουργία ειδικών θέσεων για παιδιά και άτομα με προβλήματα κινητικότητας.

Τα ακόλουθα είναι τα χαρακτηριστικά που απαιτούνται για την έκδοση έγκαιρης προειδοποίησης:



Όσο περισσότερο συναφείς πληροφορίες περιέχει η προειδοποίηση τόσο το καλύτερο. Εξίσου σημαντική είναι η έγκαιρη έκδοση των προειδοποιήσεων. Συχνά είναι δύσκολο να προσδιοριστούν οι επιπτώσεις όταν ένα δραματικό γεγονός βρίσκεται σε εξέλιξη.

Ορθή πρακτική
αναλυτικό μοντέλο το οποίο εφαρμόζεται σε αρχή υποδοχής κράτους της ΕΕ+

Ένα κράτος μέλος της ΕΕ+ προσέγγισε την εφαρμογή του συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης μέσω της δημιουργίας μονάδας πληροφοριών για τη μετανάστευση. Το σύστημα αυτό είναι ενσωματωμένο στο αναλυτικό μοντέλο της μονάδας. Επί του παρόντος, η μονάδα παράγει υλικό και ανάλυση πληροφοριών για τρία βασικά προϊόντα – τέσσερα ετήσια έγγραφα πρόγνωσης, μία μηνιαία έκθεση και μία εβδομαδιαία έκθεση. Τα προϊόντα εστιάζουν σε διαφορετικά χρονικά διαστήματα και, συνεπώς, προσεγγίζουν με διαφορετικό τρόπο τις έγκαιρες προειδοποιήσεις.

Η εβδομαδιαία έκθεση εστιάζει στο υλικό πληροφοριών και έχει περισσότερο περιγραφικό παρά αναλυτικό χαρακτήρα. Στη μηνιαία έκθεση πραγματοποιείται εκτίμηση του αναμενόμενου αριθμού αιτούντων διεθνή προστασία κατά τους προσεχείς τρεις μήνες, και είναι μεγαλύτερο το βάθος ανάλυσης. Το έγγραφο πρόγνωσης εστιάζει στον αριθμό των αιτούντων διεθνή προστασία επί του παρόντος και κατά τα προσεχή έτη. Στο έγγραφο πρόγνωσης προσδιορίζονται διάφοροι βασικοί παράγοντες – παράγοντες που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τον αριθμό των αιτούντων διεθνή προστασία ανάλογα με τον τρόπο εξέλιξης των γεγονότων. Πρόκειται ασφαλώς για πιθανά αλλά γνωστά γεγονότα – αναγνωρίσιμα σενάρια.

Σκοπός της μηνιαίας έκθεσης είναι η διατύπωση εκτίμησης σχετικά με την πιθανότερη εξέλιξη για τους αιτούντες διεθνή προστασία σε σχετικά βραχύ διάστημα (ένας έως τρεις μήνες). Εστιάζει επίσης σε πιθανές εναλλακτικές εξελίξεις. Στη συνέχεια προσδιορίζονται δείκτες οι οποίοι υποδηλώνουν μια εξέλιξη με διαφορετικό αντίκτυπο στον αριθμό των αιτούντων διεθνή προστασία στη χώρα. Το σκεπτικό είναι ο προσδιορισμός πρωτίστως δεικτών που υποδεικνύουν εναλλακτική εξέλιξη.

Στην εβδομαδιαία έκθεση συλλέγεται υλικό πληροφοριών βάσει αυτών των δεικτών. Με βάση τις εισερχόμενες πληροφορίες, αξιολογούνται οι εκτιμήσεις της τελευταίας μηνιαίας έκθεσης και προκύπτουν νέοι δείκτες από την αναλυτική διαδικασία. Η ποιότητα των δεικτών είναι ουσιώδης για το σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης. Μεταξύ των δεικτών και του προσδιορισθέντος γεγονότος πρέπει να υπάρχει συγκεκριμένη σχέση και πρέπει να υπάρχουν άμεσα διαθέσιμες επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τον δείκτη. Είναι πάντοτε προτιμότερο ο δείκτης να είναι αριθμός ή, τουλάχιστον, να μπορεί να προσδιοριστεί ποσοτικά. Στις εβδομαδιαίες εκθέσεις περιλαμβάνεται αντίδραση στους αριθμούς και παρακολούθηση των δεικτών σε σταθερή βάση. Οι εν λόγω εκθέσεις εξετάζουν επίσης διάφορα άλλα θέματα. Στόχος της έκθεσης είναι επίσης ο προσδιορισμός νέων μοντέλων, για παράδειγμα αιφνίδια εισροή ατόμων συγκεκριμένης ιθαγένειας – και η εξήγηση του εισερχόμενου αριθμού αιτούντων διεθνή προστασία γενικότερα. Με τον τρόπο αυτό, επιδιώκεται να καλυφθούν οι επιπτώσεις άγνωστων γεγονότων τα οποία επηρεάζουν τον αριθμό των αιτούντων διεθνή προστασία. Μολονότι είναι δύσκολος ο προσδιορισμός των γεγονότων που προκαλούν μεταβολές στον αριθμό των αιτούντων διεθνή προστασία, ο αντίκτυπος μπορεί να προσδιοριστεί σε αρκετά πρώιμο στάδιο της διαδικασίας.

Τέλος, εξίσου σημαντικό είναι το αρκετά ευρύ πεδίο εφαρμογής του υλικού πληροφοριών που πρέπει να συλλέγεται. Οι πληροφορίες που συλλέγονται δεν έχουν ως αποκλειστικό σκοπό να συνεισφέρουν ειδικά σε ένα από τα προϊόντα ή σε έναν προσδιορισμένο δείκτη, αλλά το αντίθετο. Το κυριότερο μέρος των πληροφοριών που συλλέγονται ποτέ δεν καταλήγει σε ένα προϊόν ούτε ενσωματώνεται στο αναλυτικό σύστημα των δεικτών. Το σκεπτικό είναι η εξασφάλιση όσο το δυνατόν μεγαλύτερης ευρύτητας διότι δεν μπορεί να γνωρίζει κανείς ποια πληροφορία θα είναι σημαντική την επόμενη εβδομάδα ή τον επόμενο μήνα. Ως εκ τούτου, αυτό το τμήμα της αναζήτησης έγκαιρων προειδοποιήσεων πραγματοποιείται εν μέρει στα τυφλά.

D. Ανάλυση κινδύνου

Δεδομένου ότι δεν είναι δυνατός ο σχεδιασμός για κάθε ενδεχόμενο, η ανάλυση κινδύνων συμβάλλει στον προσδιορισμό και την κατανόηση πιθανών προβλημάτων και της πιθανότητας να προκύψουν. Στη συνέχεια, είναι δυνατή η διαχείριση των προβλημάτων αυτών και η ελαχιστοποίηση των επιπτώσεών τους. Οι πληροφορίες από την ανάλυση κινδύνων, από κοινού με τις πληροφορίες από το σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης, αποτελούν τη βάση πληροφοριών βάσει της οποίας επιλέγονται οι κίνδυνοι που χρήζουν στενότερης παρακολούθησης. Είναι σημαντικό να υπάρχει ένας μηχανισμός ταχείας και αποτελεσματικής εκτίμησης κινδύνων ώστε να είναι δυνατή η ενίσχυση της ετοιμότητας.

Ο ρόλος της πρόληψης είναι εξαιρετικά σημαντικός, και συνεπάγεται την επίδειξη προληπτικότητας. Καταστάσεις μεγάλης εισροής μπορούν να απειλήσουν την ικανότητα των αρχών υποδοχής να παρέχουν συνθήκες υποδοχής. Στο πλαίσιο οποιασδήποτε άλλης δράσης για την αντιμετώπιση πιθανών απειλών, θα πρέπει να δίνεται έμφαση κυρίως στην πρόληψη. Οι αρχές υποδοχής θα πρέπει να αξιολογούν ποιον τομέα αφορούν οι επιπτώσεις, όπως για παράδειγμα τη διάρκεια παραμονής των αιτούντων, τον προϋπολογισμό, τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό, την πρόληψη περιστατικών, την ανάλυση του αντίκτυπου στα παιδιά κ.λπ. Οι πιθανές απειλές μπορούν να ομαδοποιούνται ανάλογα με την πιθανότητα επέλευσης και την έκταση της προκαλούμενης ζημίας:

Πιθανότητα επέλευσης	Χαμηλή	Μέτρια	Υψηλή	Πολύ υψηλή
Προκαλούμενη ζημία				
Χαμηλή				
Μέτρια				
Υψηλή				
Πολύ υψηλή				

Θα πρέπει να εφαρμόζονται οι γενικές αρχές της διαχείρισης κινδύνων· για παράδειγμα, οι απειλές της κόκκινης ομάδας θα πρέπει να αντιμετωπίζονται με απόλυτη προτεραιότητα.

Είναι σημαντικό να επιλέγεται η κατάλληλη αντίδραση για τον εκάστοτε κίνδυνο, μεταξύ των εξής:

Αποφυγή

- η στρατηγική αυτή παρέχει υψηλό επίπεδο ασφάλειας αλλά οδηγεί σε μη ανάληψη ριψοκίνδυνων δράσεων και, συνεπώς, περιορίζει την επιχειρησιακή εξουσία.

Έλεγχος

- η στρατηγική αυτή επιτρέπει την επιχειρησιακή δράση αλλά απαιτεί τη χρήση περισσότερων πόρων για τη λήψη έκτακτων μέτρων ασφάλειας.

Μετρια- σμός

- αποτελεί κατάλληλη στρατηγική για απειλές με υψηλή πιθανότητα να συμβούν και χαμηλό επίπεδο προκαλούμενης ζημίας. Αποδεχόμαστε τη ζημία και μετριάζουμε τις επιπτώσεις της.

Αποδοχή

- στρατηγική ανάληψης δράσεων ανεξαρτήτως απειλών λόγω της χαμηλής πιθανότητας επέλευσής τους και της χαμηλής προκαλούμενης ζημίας.

Μεταφορά

- σημαίνει μεταφορά του κινδύνου σε άλλη οντότητα – π.χ. ασφαλιστική επιχείρηση.

Μέτρα

Για την επιλογή του κατάλληλου μέτρου, είναι απαραίτητος ο καθορισμός του επιπέδου της συγκεκριμένης απειλής (π.χ. με χρήση του πίνακα ανάλυσης κινδύνων ανωτέρω) και η σύνδεσή του με την κατάλληλη αντίδραση στον κίνδυνο. Είναι σημαντικό να εξετάζεται διεξοδικότερα κάθε κίνδυνος και να αναλύονται οι διάφορες πτυχές που επηρεάζουν την πιθανότητα επέλευσής του και τις επιπτώσεις του. Για τον εντοπισμό των παραγόντων κάθε κινδύνου και τον καθορισμό του επιπέδου τους μπορούν να χρησιμοποιούνται τόσο εκ των προτέρων παραδοχές όσο και η μακροχρόνια πείρα.

Κατά το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης μπορούν να οργανώνονται προσομοιώσεις και επιτραπέζιες ασκήσεις για τον καλύτερο προσδιορισμό των κινδύνων και των συναφών μέτρων μετριασμού.

Παράδειγμα: κίνδυνος βίας σε εγκαταστάσεις ο οποίος δημιουργείται, για παράδειγμα, από την τοποθέτηση διαφορετικών εθνοτικών ομάδων σε ίδιους χώρους. Οι πιθανές αντιδράσεις στην απειλή αυτή είναι οι εξής:

- Αποφυγή – καταβολή κάθε προσπάθειας για τον διαχωρισμό των δύο αυτών ομάδων, ακόμη και αν αυτό συνεπάγεται μικρότερη χωρητικότητα, χρήση πολύ περισσότερων πόρων κ.λπ.
- Έλεγχος – φύλαξη, επιτήρηση μέσω βίντεο κ.λπ.
- Μετριασμός – διαμεσολάβηση μεταξύ των συγκρουόμενων ομάδων σε περίπτωση βίας.
- Αποδοχή – παραδοχή ότι λόγω των ιδιαίτερα περιορισμένων πόρων δεν είναι δυνατή η πρόληψη της βίας, κλήση της αστυνομίας και ανάληψη νομικής δράσης σε περίπτωση παράβασης του νόμου.

E. Διαχείριση και διαδικασία λήψης αποφάσεων

1. Εισαγωγή

Σκοπός του παρόντος κεφαλαίου είναι ο καθορισμός διαδικασιών ταχείας λήψης αποφάσεων στο πλαίσιο κατάστασης μεγάλης εισροής. Για την επίτευξη του σκοπού αυτού, είναι σημαντική η διασφάλιση σαφούς δομής σχετικά με τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να ενεργοποιούν το σχέδιο έκτακτης ανάγκης, και η επίγνωση της κατάστασης ώστε να διασφαλίζεται η ενημέρωση όλων σχετικά με την ενεργοποίηση του σχεδίου. Οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να είναι σαφείς σε εθνικό ή υποεθνικό επίπεδο, ανάλογα με τη δομή του συστήματος υποδοχής και των επιπτώσεων της κατάστασης μεγάλης εισροής.

Είναι εξαιρετικά σημαντική η πρόβλεψη σαφώς καθορισμένων αρμοδιοτήτων και εντολών, καθώς και ο προσδιορισμός και η καθιέρωση διαδικασιών ταχείας λήψης αποφάσεων, οι οποίες συμβάλλουν εκ των προτέρων στη διαφάνεια της διαδικασίας λήψης αποφάσεων. Επιπλέον, θα πρέπει να υπάρχει και να είναι γνωστή σε όλο τον οργανισμό περιγραφή των επιπέδων διαχείρισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.

Στο πλαίσιο των προσπαθειών επίτευξης του βέλτιστου δυνατού σχεδίου έκτακτης ανάγκης και της βέλτιστης δυνατής ανταπόκρισης, συνιστάται να ακολουθούνται οι ακόλουθες αρχές:

Ευθύνη

- το πρόσωπο που είναι υπεύθυνο υπό κανονικές συνθήκες φέρει επίσης την ευθύνη να λαμβάνει τις απαραίτητες προφυλάξεις σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και να χειρίζεται έκτακτα περιστατικά που εμπíπτουν στον τομέα ευθύνης του. Θα πρέπει να αποφασίζεται εκ των προτέρων ποια καθήκοντα μπορούν να αναστέλλονται, να ανατίθενται κ.λπ.

Ισότητα

- η οργανωτική δομή στη διάρκεια κατάστασης μεγάλης εισροής θα πρέπει να είναι παρόμοια με τη δομή που εφαρμόζεται υπό κανονικές συνθήκες.
- Εφόσον είναι δυνατόν, η διαχείριση των επιχειρήσεων θα πρέπει επίσης να διεξάγεται στον ίδιο τόπο με αυτόν που χρησιμοποιείται υπό κανονικές συνθήκες.

Εγγύτητα

- θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι οι αποφάσεις που λαμβάνονται βασίζονται σε επιτόπιες πληροφορίες και προσαρμόζονται στη συγκεκριμένη κατάσταση
- οι καταστάσεις θα πρέπει να αντιμετωπίζονται όσο το δυνατόν πλησιέστερα στον τόπο όπου προκύπτουν, καθώς και από τα πρόσωπα που επηρεάζονται και φέρουν σχετική ευθύνη

Συνεργασία

- οι αρχές, οι επιχειρήσεις και οι υπηρεσίες είναι στο σύνολό τους υπεύθυνες για τη διασφάλιση της βέλτιστης δυνατής συνεργασίας με τους αρμόδιους φορείς και τις επιχειρήσεις στο πλαίσιο των προσπαθειών πρόληψης, προετοιμασίας και διαχείρισης μιας κατάστασης έκτακτης ανάγκης.

2. Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης

- **Καθορισμός της στρατηγικής**

Η σαφής περιγραφή του συνολικού στόχου του σχεδίου έκτακτης ανάγκης έχει θεμελιώδη σημασία για τη διευκόλυνση του καθορισμού των στόχων και σκοπών της ανταπόκρισης. Ο εν λόγω καθορισμός είναι απαραίτητος ώστε να διασφαλίζεται ότι αναλαμβάνονται οι κατάλληλες δράσεις και ότι όλοι εργάζονται προς την επίτευξη του ίδιου στόχου. Οι υπεύθυνοι εκπόνησης σχεδίων έκτακτης ανάγκης θα πρέπει να μεριμνούν για την ύπαρξη διαρθρωμένης διαδικασίας παρακολούθησης, ώστε οι επιλεγείσες δράσεις να στηρίζουν τον συνολικό στόχο.

- **Ρόλοι και εντολές**

Η ευθύνη και οι εντολές θα πρέπει να ορίζονται σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού. Η διοίκηση θα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι αποφάσεις λαμβάνονται σε στρατηγικό επίπεδο, καθώς και να είναι υπεύθυνη για τον μακροπρόθεσμο σχεδιασμό. Επιπλέον, θα πρέπει να διασφαλίζει ότι η εξεύρεση λύσεων και οι εργασίες πραγματοποιούνται ενεργά με τη συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων φορέων. Σε καταστάσεις στις οποίες τμήμα της αρχής υποδοχής, ή ολόκληρη η αρχή υποδοχής, βρίσκεται υπό πίεση, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να υπάρχει ηγετική επιτόπια παρουσία ώστε να διασφαλίζεται η παροχή κατάλληλης στήριξης. Θα πρέπει επίσης να καθίσταται σαφές ποιος έχει την εντολή να αποφασίζει σχετικά με την αλλαγή των επιπέδων εγρήγορσης.

- **“Επικύρωση” σχεδίου**

Η επικύρωση δεν αποτελεί μόνο επίσημη διαδικασία, αλλά έχει επίσης βασική σημασία διότι καθορίζει τους φορείς για τους οποίους το σχέδιο είναι δεσμευτικό. Ως εκ τούτου, το επίπεδο επικύρωσης θα πρέπει να είναι συνεπές με το εύρος των αρχών που θα εκτελούν καθήκοντα σύμφωνα με το σχέδιο. Όσο μεγαλύτερο είναι το εύρος τόσο περισσότερος χρόνος χρειάζεται για την επικύρωση ή μεταγενέστερη επικαιροποίηση του σχεδίου. Συνεπώς, η συμπερίληψη όσο το δυνατόν περισσότερων φορέων δεν αποτελεί πάντοτε κατάλληλη λύση. Πρέπει να λάβετε υπόψη ποιες αρχές είναι πράγματι απαραίτητες για την αποτελεσματική επίτευξη των στόχων του σχεδίου και ποιες από αυτές μπορείτε να συμπεριλάβετε στο σχέδιο χωρίς διαβούλευση.

- **Η διαδικασία λήψης αποφάσεων**

Η διαδικασία λήψης αποφάσεων θα πρέπει να διευκολύνει τη λήψη γρήγορων, έγκαιρων και διαφανών αποφάσεων. Είναι σημαντικό να εφαρμόζεται διαδικασία ώστε το αρμόδιο τμήμα της αρχής να μπορεί να λαμβάνει και να εκτελεί οδηγίες και εργασίες με αποτελεσματικό τρόπο. Οι ικανότητες της αρχής υποδοχής να λαμβάνει γρήγορες και αποτελεσματικές αποφάσεις θα πρέπει να αναλυθούν σε όλα τα στάδια.

Διατήρηση στο μέτρο του δυνατού των υφιστάμενων επιχειρησιακών δομών, και όχι δημιουργία νέων ή παράλληλων δομών. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται, σε μεγαλύτερο βαθμό, ότι οι δράσεις αναλαμβάνονται από πρόσωπα τα οποία εργάζονται επιτόπου και γνωρίζουν τις διαδικασίες, τους περιορισμούς και τις προκλήσεις.

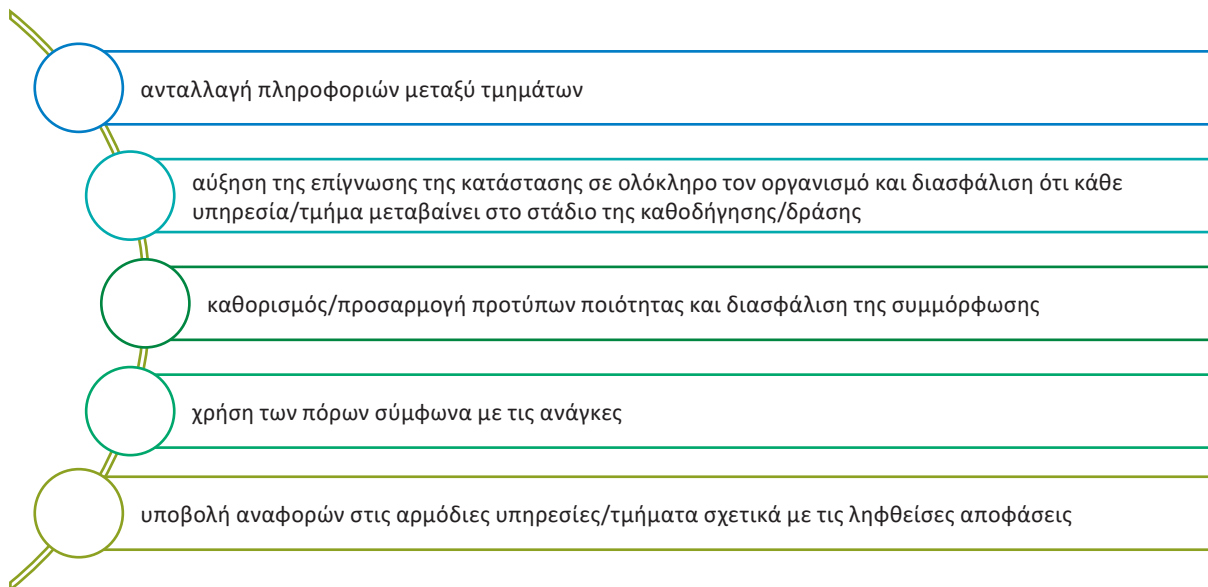
Στο πλαίσιο κατάστασης μεγάλης εισροής, συνήθως ο χρόνος δεν επαρκεί για προετοιμασία και ανάληψη δράσης. Ως εκ τούτου, είναι απαραίτητο να αποφασίζεται εκ των προτέρων μια σειρά ενεργειών. Είναι χρήσιμο να καθορίζονται πρώτα οι ενέργειες που εξαρτώνται από άλλες ενέργειες και στη συνέχεια να δημιουργείται μια ακολουθία ενεργειών. Με τον τρόπο αυτό διευκολύνεται ο προσδιορισμός των βαθύτερων αιτίων των προκλήσεων και των προτεραιοτήτων. Βασικό στοιχείο στη διαδικασία λήψης αποφάσεων είναι η ιεράρχηση των ενεργειών βάσει παραγόντων όπως ο χρόνος, η πιθανότητα και η διαθεσιμότητα πόρων, προκειμένου να γίνεται αποτελεσματική χρήση τους.

Ως εκ τούτου, η ιεράρχηση με βάση την αποδοτικότητα απαιτεί διεξοδική ανάλυση της εξασφάλισης συνθηκών υποδοχής και εντάσσεται στο πλαίσιο της επιλογής ορθής μεθοδολογίας για την παροχή κάθε υπηρεσίας.

- **Ενεργοποίηση μηχανισμού εσωτερικού συντονισμού**

Ένας τρόπος με τον οποίο μπορεί να διευκολυνθεί μια αποτελεσματική διαδικασία λήψης αποφάσεων χωρίς αντικατάσταση των υφιστάμενων δομών, στο πλαίσιο κατάστασης μεγάλης εισροής, είναι η ενεργοποίηση μηχανισμού εσωτερικού συντονισμού, ο οποίος εκπροσωπείται από ομάδα που ορίζεται εσωτερικά.

Είναι απαραίτητο η εντολή της ομάδας συντονισμού να έχει καθοριστεί με σαφήνεια πριν από την κατάσταση μεγάλης εισροής, ώστε τα μέλη της ομάδας να γνωρίζουν πώς να ενεργήσουν και τι να περιμένουν. Η εντολή της ομάδας συντονισμού θα πρέπει πάντοτε να περιλαμβάνει τα ακόλουθα:



Οι εκπρόσωποι που συμμετέχουν στην ομάδα μπορεί να είναι σημεία επαφής από κάθε αρμόδια υπηρεσία/λειτουργία στο εσωτερικό της αρχής υποδοχής που είναι απαραίτητη για τη διασφάλιση της επαρκούς κάλυψης κάθε πτυχής που εξετάζεται στο παρόν έγγραφο. Η σύνθεση της εν λόγω ομάδας θα πρέπει να παρουσιάζει όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ομοιότητα με τη δομή διαχείρισης στο πλαίσιο του σταδίου της προετοιμασίας και ανάπτυξης, και να καθορίζεται πριν από την έναρξη της κατάστασης μεγάλης εισροής (στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης). Ιδανικά, ο μηχανισμός μπορεί να ενεργοποιείται ανά πάσα στιγμή από την κατάσταση αναμονής, π.χ. μέσω της διεξαγωγής τακτικών συνεδριάσεων ώστε να διασφαλίζεται ότι υπάρχει ομοφωνία όσον αφορά τη μεταναστευτική πίεση που ασκείται στη χώρα. Οι ίδιοι εκπρόσωποι θα πρέπει στη συνέχεια να συμμετέχουν ενεργά στην εφαρμογή του σχεδίου έκτακτης ανάγκης κατά το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης. Αυτό θα πρέπει να γίνεται με αύξηση του ρυθμού των συνεδριάσεων (π.χ. συνεδριάσεις σε καθημερινή και όχι σε μηνιαία βάση).

Ορθή πρακτική

Ορθή πρακτική θεωρείται η διεξαγωγή ασκήσεων με μειωμένο προσωπικό (dry run) με μέλη των συνεδριάσεων συντονισμού εκτός περιόδων κρίσης· η διασφάλιση ότι το προσωπικό παραμένει το ίδιο· η εκπαίδευση του προσωπικού σε ζητήματα έκτακτης ανάγκης· η εξασφάλιση συστήματος αντικατάστασης ώστε να αποφεύγεται η κόπωση των μελών της ομάδας συντονισμού σε περίπτωση που η κρίση συνεχιστεί για μεγάλο χρονικό διάστημα.

3. Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης

Κατά το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης, ενεργοποιείται ο μηχανισμός/η ομάδα εσωτερικού συντονισμού και αυξάνεται η συχνότητα των συνεδριάσεων. Οι αναληφθείσες δράσεις παρακολουθούνται και, εν ανάγκη, επανεξετάζονται. Ο εκπρόσωπος του μηχανισμού εσωτερικού συντονισμού υποβάλλει αναφορές σε ανώτερες και χαμηλότερες βαθμίδες του οργανισμού. Θα πρέπει να προσδιοριστούν διαρθρωμένα σενάρια καταστάσεων και να καταρτιστούν κατευθυντήριες γραμμές προτεραιότητας με βάση τα διάφορα αναμενόμενα σενάρια και τον τρόπο εξέλιξης της κατάστασης. Επιπλέον, θα πρέπει να καταρτιστεί σχέδιο αναπροσαρμογής ώστε να μπορεί να εφαρμοστεί στον κατάλληλο χρόνο.

4. Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής

Η επιστροφή σε χαμηλότερα επίπεδα ετοιμότητας ή σε κανονική λειτουργία θα πρέπει να πραγματοποιείται το συντομότερο δυνατόν. Δράσεις που δεν περιλαμβάνονται στο σχέδιο έκτακτης ανάγκης θα μπορούσαν να είναι σημαντικές και προγραμματίζονται σε διαβούλευση με άλλους ενδιαφερόμενους φορείς. Εάν εξακολουθεί να ασκείται ισχυρή πίεση στην αρχή υποδοχής, θα πρέπει να υπάρχει σχέδιο αναπροσαρμογής του οργανισμού στις νέες επίμαχες συνθήκες. Μετά την εφαρμογή του σχεδίου έκτακτης ανάγκης, το συμβάν και τα ληφθέντα μέτρα θα πρέπει να παρακολουθούνται και να επανεξετάζονται. Αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως βάση για τις εργασίες συνεχούς βελτίωσης που θα πρέπει να πραγματοποιούνται σε όλα τα επίπεδα οργάνωσης. Αποτελεί επίσης ευκαιρία εξορθολογισμού της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, άντλησης διδαγμάτων από περιπτώσεις ανεπιτυχούς λειτουργίας και εφαρμογής των τροποποιήσεων στις συνήθεις διαδικασίες και δομές λήψης αποφάσεων.

F. Διαχείριση πληροφοριών και επικοινωνία

1. Εισαγωγή

Η επικοινωνία ορίζεται ως το σύνολο των ροών πληροφοριών μεταξύ των διαφόρων οργανισμών και μεταξύ ίσων και διαφορετικών επιπέδων ιεραρχίας. Ανεξάρτητα από το αν υπάρχει κατάσταση μεγάλης εισροής, είναι σημαντικό να καθορίζονται διαφορετικά επίπεδα επικοινωνίας και να εξασφαλίζεται συνεκτική στρατηγική επικοινωνία προσαρμοσμένη σε κάθε δίαυλο επικοινωνίας. Θα πρέπει να γίνεται διάκριση μεταξύ πολιτικών δηλώσεων και της επικοινωνίας της αρχής υποδοχής, ωστόσο και οι δύο θα πρέπει να συμφωνούν. Πέραν της σημασίας της αποτελεσματικής επικοινωνίας με εξωτερικούς φορείς, η εσωτερική επικοινωνία με το προσωπικό είναι εξίσου σημαντική για τη διασφάλιση υψηλής ποιότητας και αποτελεσματικότητας πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την ανταπόκριση σε μια κατάσταση μεγάλης εισροής.

2. Αρχές της αποτελεσματικής διαχείρισης των πληροφοριών

- **Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης**

Η ανταλλαγή πληροφοριών αποτελεί προϋπόθεση για τον αποτελεσματικό συντονισμό των διαφορετικών φορέων και κατά τη διαδικασία σχεδιασμού θα πρέπει να δίνεται μεγάλη έμφαση στον καθορισμό σχετικών διατάξεων. Θα πρέπει να προσδιορίζονται οι διάφοροι ενδιαφερόμενοι και φορείς. Στο πλαίσιο αυτό περιλαμβάνεται η επισκόπηση των εντολών τους, των επιπέδων οργάνωσης, των αρμόδιων σημείων επαφής και των υφιστάμενων διαύλων επικοινωνίας.

Η ανταλλαγή πληροφοριών μπορεί να πραγματοποιείται μέσω διαφόρων ειδών διαύλων επικοινωνίας: διά ζώσης, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλέφωνο, μεταδόσεις, παροχή πληροφοριών μέσω συνδέσμων. Διαφορετικοί δίαυλοι ενδείκνυνται για διαφορετικά είδη πληροφοριών και για διαφορετικές καταστάσεις. Στα σχέδια έκτακτης ανάγκης θα πρέπει να διευκρινίζονται τα είδη διαύλων που προτιμώνται για τους διάφορους σκοπούς. Στα είδη αυτά περιλαμβάνονται προκαθορισμένα φόρουμ ή συναντήσεις για σκοπούς ανταλλαγής πληροφοριών και συμμετοχής. Συνιστάται να καθορίζονται οι όροι αναφοράς για κάθε φόρουμ (στόχοι, συχνότητα, συντονιστής, εμπλεκόμενοι φορείς, εντολή κ.λπ.), προκειμένου να είναι σαφές εκ των προτέρων τι μπορεί να αποφασιστεί και τι όχι.

Οι πληροφορίες που πρέπει να ανταλλάσσονται σε καταστάσεις μεγάλης εισροής έχουν συχνά επαναλαμβανόμενη μορφή, όπως κατάλογοι προσώπων ή πόρων, στατιστικά στοιχεία, εντολές, περιγραφές καθηκόντων. Τα επαναλαμβανόμενα είδη πληροφοριών μπορούν να προσδιορίζονται, ενώ θα πρέπει να καταρτίζονται εκ των προτέρων υποδείγματα για τις πληροφορίες αυτές. Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνεται επίσης καθοδήγηση σχετικά με τις πληροφορίες που μπορούν να ανταλλάσσονται νόμιμα και τον τρόπο με τον οποίο οι πληροφορίες αυτές μπορούν να διαδίδονται ώστε να μην παραβιάζονται οι εθνικές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, προκειμένου να διασφαλίζονται οι αρχές της εμπιστευτικότητας και της ανάγκης γνώσης.

- **Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης**

Η αποτελεσματική επικοινωνία στο πλαίσιο κατάστασης μεγάλης εισροής συνεπάγεται την ταχεία και προληπτική διάδοση συναφών πληροφοριών στους σχετικούς ενδιαφερόμενους φορείς (π.χ. εθνικές αρχές, εταίροι υποδοχής, εργολάβοι). Πρέπει επίσης να παρακολουθείται η κατανόηση των πληροφοριών για την αντιμετώπιση περιπτώσεων εσφαλμένων πληροφοριών ή παρανοήσεων. Ως εκ τούτου, συνιστάται να δίνεται έμφαση στο να ελέγχεται ότι οι πληροφορίες λαμβάνονται και γίνονται κατανοητές στο πλαίσιο της επικοινωνίας με διάφορους ενδιαφερόμενους και φορείς, με ιδιαίτερη προσοχή στην ακρίβεια και τη συνοχή του μηνύματος.

Τα διάφορα είδη πληροφοριών κοινοποιούνται μέσω διαφορετικών επιπέδων οργάνωσης. Το ποιος διαβιβάζει τις πληροφορίες παρέχει ένα ισχυρό πλαίσιο σχετικά με τον τρόπο ερμηνείας των πληροφοριών. Ως εκ τούτου, στα σχέδια έκτακτης ανάγκης συνιστάται να προσδιορίζεται συγκεκριμένα το είδος των πληροφοριών που μπορούν να διαβιβάζονται από τα διάφορα επίπεδα και λειτουργίες στο εσωτερικό του οργανισμού, καθώς και να διασφαλίζεται η τήρηση των καθιερωμένων διαδικασιών και κατευθυντήριων γραμμών κατά την επικοινωνία σχετικά με δραστηριότητες. Ωστόσο, συγχρόνως, δεν θα πρέπει να παρεμποδίζεται η αναγκαία ανταλλαγή πληροφοριών σε χαμηλότερα και επιχειρησιακά επίπεδα (π.χ. καθημερινές ενημερώσεις ή μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

- **Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής**

Συνιστάται στις αρχές υποδοχής να προβαίνουν τακτικά σε αξιολόγηση των δραστηριοτήτων επικοινωνίας με τους σχετικούς ενδιαφερόμενους και φορείς. Θα πρέπει να επιδεικνύεται μέριμνα για την αξιολόγηση του αν χρησιμοποιούνται οι πλέον αποτελεσματικοί δίαυλοι, αν διαβιβάζεται και λαμβάνεται διαφορετικό πληροφοριακό περιεχόμενο από τα κατάλληλα επίπεδα, καθώς και αν υπάρχουν απαραίτητες ρυθμίσεις ανατροφοδότησης για τον προσδιορισμό και την επίλυση παρανοήσεων.

3. Εσωτερική επικοινωνία

- **Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης**

Η εσωτερική επικοινωνία σχετικά με ενδεχόμενη μεγάλη εισροή θα πρέπει να ξεκινά σε πολύ αρχικό επίπεδο. Όλα τα επίπεδα του οργανισμού θα πρέπει να τηρούνται πάντοτε πλήρως ενήμερα σχετικά με το μεταναστευτικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργούν. Στο πλαίσιο αυτό, πέραν των γενικών κατευθυντήριων γραμμών σας, θα πρέπει να δίνεται πάντοτε έμφαση σε στοιχεία που μπορεί να προκύψουν σε καταστάσεις μεγάλης εισροής.

- **Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης**

Βασική προτεραιότητα κατά το στάδιο αυτό είναι να τηρείται διαρκώς ενήμερο το προσωπικό και να ελαχιστοποιούνται οι εσωτερικές φήμες και ψευδείς αναφορές στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή αλλού. Στο πλαίσιο αυτό μπορεί να είναι χρήσιμη η υποβολή καθημερινών αναφορών για την ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση, καθώς και την πρόοδο που σημειώνεται στη διαχείριση ή την εφαρμογή του σχεδίου έκτακτης ανάγκης. Επιπλέον, θα πρέπει να καταβάλλονται συνεχείς προσπάθειες για την αναγνώριση και εκτίμηση των προσπαθειών και της ποιότητας του έργου του προσωπικού.

- **Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής**

Ακόμη περισσότερο από ό,τι στο προηγούμενο στάδιο, η εκτίμηση και αναγνώριση των προσπαθειών και των επιδόσεων του προσωπικού είναι θεμελιώδους σημασίας. Επιπλέον, το στάδιο αυτό είναι σημαντικό για την αμφίδρομη ανατροφοδότηση με το προσωπικό, με σκοπό τη συγκέντρωση των θετικών και αρνητικών πτυχών που σχετίζονται με τη διαχείριση της κατάστασης μεγάλης εισροής, και την εφαρμογή των απαραίτητων προσαρμογών.

4. Επικοινωνία με αιτούντες διεθνή προστασία

- **Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης**

Οι αρχές υποδοχής θα πρέπει να εξετάζουν τρόπους για την αναπροσαρμογή αποτελεσματικών μεθοδολογιών και διαύλων παροχής πληροφοριών σε μεγαλύτερο αριθμό αιτούντων, σύμφωνα με το άρθρο 5 της οδηγίας για τις συνθήκες υποδοχής. Επιπλέον, θα πρέπει να προστίθεται στρατηγική για την επανάληψη πληροφοριών με απλό τρόπο, λαμβανομένου υπόψη του ενδεχομένου μεταφοράς των αιτούντων σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Ορθή πρακτική

Η επικοινωνία μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και η ανάπτυξη πλατφορμών για την επικοινωνία με αιτούντες διεθνή προστασία είναι ένας καλός τρόπος για να διαδώσετε πληροφορίες και να περάσετε το μήνυμά που επιθυμείτε. Μπορείτε να αναπτύξετε μια εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα με την οποία είναι εύκολη η προσέγγιση μεγάλου αριθμού ατόμων, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη τους κανόνες σχετικά με τις πληροφορίες και την ιδιωτική ζωή.

- **Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης**

Η τακτική παροχή πληροφοριών και ο διάλογος με όλους τους δικαιούχους υποδοχής θα πρέπει να προσαρμόζονται σε περιόδους μεγάλης εισροής. Αυτό αφορά ειδικότερα πληροφορίες σχετικά με μέτρα έκτακτης ανάγκης

που επηρεάζουν την καθημερινή ζωή τους, όπως η μη άμεση πρόσβαση σε εγκατάσταση μακροπρόθεσμης υποδοχής, η αύξηση της πληρότητας σε κέντρα υποδοχής, οι μεταφορές σε διαφορετικές εγκαταστάσεις ή οι μακρές περιόδους αναμονής για την έκδοση απόφασης σχετικά με το αίτημα για χορήγηση διεθνούς προστασίας. Στόχος είναι να αποφευχθούν η απογοήτευση και οι παρερμηνείες· η προληπτική προσέγγιση είναι αποτελεσματικότερη. Η παροχή πληροφοριών αυτού του είδους θα πρέπει να πραγματοποιείται σε στενό συντονισμό με την αποφαινόμενη αρχή.

Ορθή πρακτική

- Ανάπτυξη και τακτική επικαιροποίηση συχνών ερωτήσεων και απαντήσεων, οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιούνται πριν, αλλά κυρίως κατά τη διάρκεια καταστάσεων μεγάλης εισροής.
- Διοργάνωση τακτικών συναντήσεων μεταξύ των δικαιούχων υποδοχής και του προσωπικού.

- **Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής**

Συνιστάται η οικοδόμηση σχέσης με τους δικαιούχους υποδοχής και η διεξαγωγή έρευνας μεταξύ των αιτούντων διεθνή προστασία, προκειμένου να διαπιστωθεί ποια στοιχεία θεωρήθηκαν θετικά και ποια λιγότερο θετικά κατά τη διάρκεια της κατάστασης μεγάλης εισροής. Η διαδικασία αυτή μπορεί στη συνέχεια να συμπληρώνει μια συνολική διαδικασία όσον αφορά τα διδάγματα που αντλήθηκαν.

5. Εξωτερική επικοινωνία με την κοινωνία και τα μέσα ενημέρωσης

- **Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης**

Σε περίοδο μεγάλης εισροής θα πρέπει να καταρτίζεται και να εφαρμόζεται ένα ειδικά προσαρμοσμένο επικοινωνιακό σχέδιο, το οποίο βασίζεται στη στρατηγική τακτικής επικοινωνίας και εστιάζει στις ακόλουθες πτυχές:

Πτυχές που πρέπει να περιλαμβάνονται σε επικοινωνιακό σχέδιο προσαρμοσμένο σε καταστάσεις μεγάλης εισροής

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> προσδιορισμός του στόχου της επικοινωνίας |
| <input type="checkbox"/> επισήμανση των βασικών μηνυμάτων που πρέπει να διαβιβαστούν σε εξωτερικούς ενδιαφερόμενους φορείς |
| <input type="checkbox"/> διευκρίνιση των διαδικασιών χειρισμού αιτημάτων των μέσων ενημέρωσης, συμπεριλαμβανομένου του καθορισμού εκπροσώπων Τύπου |
| <input type="checkbox"/> εξέταση και παροχή καθοδήγησης σχετικά με ευαίσθητες πτυχές που μπορεί να οδηγήσουν σε επικρίσεις ή εντάσεις |
| <input type="checkbox"/> παροχή καθοδήγησης σχετικά με τον τρόπο χειρισμού πληροφοριών που αφορούν το έργο της υπηρεσίας υποδοχής στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης |

Στο εν λόγω επικοινωνιακό σχέδιο θα πρέπει να προσδιορίζεται σαφώς ο κύριος στόχος της επικοινωνίας κατά τη διάρκεια συγκεκριμένης κατάστασης μεγάλης εισροής. Πρέπει να διατηρείται ένα θετικό, αλλά και ισορροπημένο, όραμα για τον οργανισμό, καθώς και για τον ρόλο και την εντολή του. Αυτό συνεπάγεται την προετοιμασία ορισμένων πτυχών που συνδέονται συγκεκριμένα με το πλαίσιο μεγάλης εισροής και την πρόβλεψη επικρίσεων ή εντάσεων που μπορεί να προκύψουν στα μέσα ενημέρωσης, καθώς και τη δημιουργία σχετικού συστήματος αντίδρασης. Σε κάθε επικοινωνιακό σχέδιο θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη πληροφορίες που δημοσιεύονται από την αρχή υποδοχής και άλλους φορείς στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Στο πλαίσιο του επικοινωνιακού σχεδίου, θα πρέπει να καθορίζονται βασικά μηνύματα τα οποία θα πρέπει να διαβιβαστούν εξωτερικά στα μέσα ενημέρωσης. Τα μηνύματα αυτά θα πρέπει να είναι σαφή και σύντομα προκειμένου να προσεγγίζουν αποδέκτες οι οποίοι

ενδέχεται να μην είναι εξοικειωμένοι με την επίσημη πολιτική και τα συμφέροντα κατά τρόπο ώστε να γίνονται πλήρως κατανοητά. Τέλος, η εκπόνηση επικοινωνιακού σχεδίου θα πρέπει να περιλαμβάνει τη διαμόρφωση πολιτικής κατάλληλων ενεργειών και να εξασφαλίζει τη συμμετοχή εκπροσώπων Τύπου όσον αφορά τα αιτήματα των μέσων ενημέρωσης. Τα πρόσωπα αυτά θα πρέπει να διαθέτουν κατάρτιση στον τομέα των μέσων ενημέρωσης (πρβλ. κεφάλαιο ΙΑ σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό). Μόνο εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποι Τύπου θα πρέπει να μιλούν και να κοινοποιούν στοιχεία σχετικά την κατάσταση μεγάλης εισροής. Οι κατευθυντήριες γραμμές και οι δίαυλοι επικοινωνίας κατά το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης του σχεδίου συμφωνούνται εκ των προτέρων.

Ορθή πρακτική

Εισαγωγή ρήτρας σχετικά με την επικοινωνία με τα μέσα ενημέρωσης και την κοινωνία στο πλαίσιο δημόσιων διαδικασιών υποβολής προσφορών και υπογραφή συμφωνίας σχετικά με την επικοινωνία από τους εθελοντές

- **Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης**

Κύρια σημεία που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης:

- Έκδοση δελτίων τύπου της αντιμετώπισης της κρίσης αμέσως μετά την εμφάνιση της κρίσης/ κατάστασης μεγάλης εισροής, τα οποία θα χρησιμοποιούνται για ένα ευρύ φάσμα σεναρίων στα οποία ο οργανισμός θεωρείται ευάλωτος, με βάση την αξιολόγηση που έχει διενεργηθεί νωρίτερα και την πραγματικότητα. Γραπτά και προφορικά αρχικά σχόλια θα πρέπει να έχουν συμφωνηθεί εκ των προτέρων ως άμεση αντίδραση, χωρίς καθυστερήσεις και με σκοπό τη διατήρηση μιας ισορροπημένης επικοινωνίας.
- Διατήρηση συνεχούς επικοινωνίας με την κοινωνία και τα μέσα ενημέρωσης μέσω διαφόρων διαύλων επικοινωνίας,, συμπεριλαμβανομένων των εξής:

επικαιροποιημένες πληροφορίες στον δικτυακό τόπο και τους διαύλους κοινωνικής δικτύωσης του οργανισμού	δελτία Τύπου	πρόσκληση στους εκπροσώπους της τοπικής κοινότητας για την πραγματοποίηση συναντήσεων και συζητήσεων σχετικά με την κατάσταση και τα μέτρα που λαμβάνονται
--	--------------	--

- Συνοχή με την επικοινωνία άλλων αρχών και εμπλεκόμενων φορέων, όπως την αποφαινόμενη αρχή χορήγησης ασύλου ή τις ιατρικές υπηρεσίες, εν ανάγκη μέσω της χρήσης μηχανισμών συντονισμού (πρβλ. κεφάλαιο Z σχετικά με τον εξωτερικό συντονισμό).
- Σαφήνεια σχετικά με τους περιορισμούς του ρόλου και των αρμοδιοτήτων σας.
- Διασφάλιση ότι η υπηρεσία εσωτερικής επικοινωνίας είναι ενημερωμένη για την τρέχουσα κατάσταση και τα μέτρα που εφαρμόζονται (πρβλ. Εσωτερική επικοινωνία).

Ορθή πρακτική

Θεωρείται ορθή πρακτική η διεξαγωγή διαλόγου με την τοπική κοινότητα πριν από το άνοιγμα νέας εγκατάστασης υποδοχής (π.χ. δημόσιες συνεδριάσεις, ενημερωτικά δελτία) και, μετά το άνοιγμα, η ανάληψη πρωτοβουλιών στις οποίες συμμετέχουν οι γείτονες. Διοργάνωση ενημερωτικών συναντήσεων στο πλαίσιο των οποίων οι κάτοικοι της γειτονιάς μπορούν να ακούσουν και να μάθουν περισσότερα σχετικά με το κέντρο υποδοχής και τη διαδικασία ασύλου.

Η πραγματοποίηση επίσκεψης από τα μέσα ενημέρωσης πριν από το άνοιγμα του κέντρου αποτελεί έναν αποτελεσματικό τρόπο ενημέρωσης του κοινού.

- **Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής**

Στο στάδιο αυτό θα πρέπει να τίθενται τα ακόλουθα ερωτήματα:

- Εντοπίστηκαν ελλείψεις στο επικοινωνιακό σχέδιο;
- Υπήρξαν εκπλήξεις σχετικά με την επικοινωνία μέσω των μέσων ενημέρωσης;

Παράλληλα, η αρχή υποδοχής θα πρέπει να γνωστοποιεί και να προβάλλει στα μέσα ενημέρωσης τις θετικές πτυχές και τα επιτεύγματα που προέκυψαν από την περίοδο εισροής. Επιπλέον, συνιστάται η αξιοποίηση θετικών σχέσεων που αναπτύχθηκαν ενδεχομένως κατά τη διάρκεια της κατάστασης μεγάλης εισροής και η ενίσχυση της συνεργασίας και της επικοινωνίας με ορισμένους εκπροσώπους των μέσων ενημέρωσης, ώστε να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη διαβίβαση των μηνυμάτων στο μέλλον.

G. Εξωτερικός συντονισμός

1. Εισαγωγή

Ο όρος «εξωτερικός συντονισμός» αναφέρεται στον συντονισμό των αρχών υποδοχής με άλλους εξωτερικούς φορείς μέσω του σχεδιασμού, των κοινών δράσεων, της οργάνωσης, της άσκησης επιρροής και του ελέγχου. Ο όρος «εξωτερικοί φορείς» αναφέρεται στο πλαίσιο αυτό σε άλλους φορείς που σχετίζονται με την υποδοχή.

Για τη διαχείριση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης στο πλαίσιο του εθνικού συστήματος υποδοχής, οι αρχές υποδοχής εξαρτώνται από διάφορους εξωτερικούς φορείς, όπως οι αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου και οι αρχές μετανάστευσης, οι αρχές ασφάλειας, οι περιφερειακές και τοπικές αρχές, οι οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών και οι εθελοντές.

Προκειμένου οι αρχές υποδοχής να είναι σε θέση να διαχειρίζονται καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, είναι σημαντικός ο συντονισμός με όλους τους εξωτερικούς φορείς. Σκοπός του συντονισμού είναι η επιστράτευση και αξιοποίηση των συνολικών διαθέσιμων πόρων με τον αποτελεσματικότερο δυνατό τρόπο για τη διαχείριση της συγκεκριμένης κατάστασης. Η αρχή της συνεργασίας συνεπάγεται ότι όλες οι αρχές και οι οργανισμοί φέρουν ανεξάρτητη ευθύνη να διασφαλίζουν τον όσο το δυνατόν καλύτερο συντονισμό με άλλους αρμόδιους φορείς στο πλαίσιο της πρόληψης ή διαχείρισης ενδεχόμενης κατάστασης έκτακτης ανάγκης. Κατά τον σχεδιασμό του σχεδίου έκτακτης ανάγκης θα πρέπει να εξασφαλίζεται, στο μέτρο του δυνατού, η συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων φορέων.

Ένα γενικό πλαίσιο συνεργασίας μεταξύ των αρχών μπορεί να καθοριστεί από την αρμόδια πολιτική ή διοικητική αρχή. Για λεπτομερέστερες ρυθμίσεις, καθώς και όσον αφορά τη συνεργασία μεταξύ άλλων ενδιαφερόμενων φορέων, απαιτείται η συνεργασία κατά την εκπόνηση του σχεδίου έκτακτης ανάγκης. Εάν δεν υπάρχει σχέδιο σε ανώτερο επίπεδο, όλες οι ρυθμίσεις πρέπει να καθοριστούν από τις ίδιες τις αρμόδιες αρχές.

Κατά την εκπόνηση του σχεδίου συνιστάται η διεξαγωγή ευρείας έρευνας σχετικά με τους οργανισμούς που μπορούν να συμβάλουν στην επίτευξη των προβλεπόμενων στόχων με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο. Ακόμη και αν δεν υπάρχει σχέδιο σε ανώτερο επίπεδο, υπουργικό ή εθνικό, η έλλειψη συνοχής μεταξύ των αντίστοιχων αρχών θα πρέπει να αντιμετωπιστεί από την αρμόδια πολιτική ή διοικητική αρχή.

Η παρούσα ενότητα εστιάζει στον συντονισμό με τους ακόλουθους φορείς:

<p>Αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου και αρχές μετανάστευσης</p> <p>όλες οι αρχές που ασχολούνται με την απόφαση περί χορήγησης διεθνούς προστασίας, συμπεριλαμβανομένης της καταγραφής, τον κανονισμό του Δουβλίνου, την οδηγία για τη διαδικασία ασύλου και την οδηγία για την αναγνώριση</p>	<p>Επιχειρησιακοί εταίροι υποδοχής</p> <p>όλοι οι πιθανοί φορείς που συμμετέχουν άμεσα σε δραστηριότητες υποδοχής. Μπορεί να είναι εθνικές, περιφερειακές και τοπικές αρχές, ιδιωτικές επιχειρήσεις ή δημόσιες αρχές και ανθρωπιστικές οργανώσεις που διαχειρίζονται τις εγκαταστάσεις υποδοχής.</p>	<p>Κοινωνία των πολιτών, άλλες αρχές και εθελοντές</p> <p>όλοι οι υπόλοιποι φορείς που επηρεάζουν ή συμβάλλουν στην υποδοχή και συμμετέχουν, επομένως, σε αυτήν.</p>
---	---	---

Στόχος είναι η συντόμευση των αλυσίδων επικοινωνίας και λήψης αποφάσεων διασφαλίζοντας παράλληλα την ευρεία στήριξη και κατανόηση όλων των ενεργειών.

Τα σχέδια έκτακτης ανάγκης για τη διαχείριση καταστάσεων μεγάλης εισροής θα πρέπει, στο μέτρο του δυνατού, να χρησιμοποιούν και να συνάδουν με ήδη καθιερωμένους διαύλους και ρυθμίσεις για τον συντονισμό μεταξύ αρχών και οργανισμών, για παράδειγμα υφιστάμενες συνήθεις διαδικασίες και ρυθμίσεις σχετικά με σχέδια έκτακτης ανάγκης και σχέδια εκκένωσης σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο.

2. Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης

Είναι πρωταρχικής σημασίας όλοι οι αρμόδιοι φορείς να εξοικειώνονται εκ των προτέρων με τις διαδικασίες, τη ροή εργασιών και την εντολή της υποδοχής. Πρέπει να έχουν πλήρη επίγνωση των προκλήσεων που αναμένεται να αντιμετωπίσει το σύστημα υποδοχής σε περιόδους μεγάλης εισροής. Οι εν λόγω άλλοι φορείς μπορεί να αποτελέσουν σημαντικό αρωγό αλλά και μεγάλο εμπόδιο για την αντιμετώπιση των προκλήσεων αυτών. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να συμφωνούνται εκ των προτέρων τα αναγκαία πρωτόκολλα συντονισμού και συνεργασίας, καθώς και μνημόνια συνεννόησης.

- **Αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου και αρχές μετανάστευσης**

Η σύνδεση μεταξύ των αρχών υποδοχής και των αποφαινόμενων αρχών χορήγησης ασύλου είναι προφανής. Σε καταστάσεις μεγάλης εισροής, είναι πολύ πιθανό να υπάρχουν καθυστερήσεις στον χρόνο διεκπεραίωσης της διαδικασίας ασύλου. Η ταχύτητα με την οποία οι Αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου αποφασίζουν σχετικά με τις αιτήσεις ασύλου καθορίζει την ταχύτητα εκροής από το δίκτυο υποδοχής. Αυτό επηρεάζει τον συνολικό αριθμό των θέσεων υποδοχής και τις απαιτούμενες χρηματοοικονομικές επενδύσεις. Το κόστος αύξησης της ικανότητας έκδοσης αποφάσεων των αποφαινόμενων αρχών χορήγησης ασύλου είναι χαμηλότερο από το κόστος δημιουργίας νέων θέσεων υποδοχής· για τον λόγο αυτό, είναι προτιμότερη η επένδυση στα μέσα αναβάθμισης της ικανότητας έκδοσης αποφάσεων, με την πρόσληψη προσωπικού και την πραγματοποίηση επενδύσεων στην κατάρτιση, χωρίς απώλεια της ποιότητας της ικανότητας έκδοσης αποφάσεων. Η ανεξαρτησία των αποφαινόμενων αρχών, ιδίως των αρχών που αποφαινόμενοι σε δεύτερο βαθμό, δυσχεραίνει τον συντονισμό.

Διάφορα μέτρα μπορούν να ληφθούν για τη σύνδεση του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης του ασύλου και της υποδοχής, λαμβανομένης υπόψη της υποχρέωσης διασφάλισης της ποιότητας της διαδικασίας ασύλου ανεξάρτητα από την κατάσταση. Για την εκτίμηση της αναγκαίας ικανότητας υποδοχής, θα πρέπει να πραγματοποιείται διαρκής, διαρθρωμένη και αμοιβαία ανταλλαγή στοιχείων σχετικά με την αναμενόμενη και την πραγματική εισροή και εκροή, καθώς και στοιχείων σχετικά με τη μέση διάρκεια της διαδικασίας λήψης αποφάσεων επί αιτήσεων διεθνούς προστασίας. Μια κοινή βάση δεδομένων μεταξύ των αποφαινόμενων αρχών, των αρχών μετανάστευσης και των αρχών υποδοχής μπορεί να διευκολύνει σημαντικά τη διαδικασία παρακολούθησης. Θα πρέπει να δημιουργηθεί μια συμβουλευτική δομή μεταξύ των αρχών υποδοχής και των αποφαινόμενων αρχών χορήγησης ασύλου και αρχών μετανάστευσης, η οποία ενδεχομένως θα συμπληρωθεί με άλλους αρμόδιους φορείς, όπως εκπαιδευτικούς φορείς και φορείς στέγασης και ενσωμάτωσης, και θα μπορεί να ενεργοποιείται άμεσα σε περίπτωση ανάγκης. Εάν είναι εφικτό, οι διάφορες αρχές θα μπορούσαν να μεταφέρονται στο ίδιο σημείο.

Έμφαση δεν θα πρέπει να δίνεται μόνο στην επέκταση της ικανότητας υποδοχής και στην αύξηση της ικανότητας έκδοσης αποφάσεων· εξίσου σημαντικές είναι και οι εργασίες σε άλλα στάδια της διαδικασίας ασύλου, όπως η διευκόλυνση της ενσωμάτωσης αιτούντων διεθνή προστασία για τους οποίους εκδίδεται θετική απόφαση και η εκούσια και αναγκαστική επιστροφή αιτούντων διεθνή προστασία για τους οποίους εκδίδεται αρνητική απόφαση.

Είναι σημαντικό το ζήτημα της εκροής να εξετάζεται με τις Αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου και τις αρχές μετανάστευσης, καθώς και με άλλες σχετικές υπηρεσίες ή διοικήσεις, με σκοπό την επιτάχυνση της εκροής μέσω διαδικασιών ταχείας εξέτασης (fast track) (π.χ. υποθέσεις του Δουβλίνου, υπολογισμός της ηλικίας ασυνόδευτων παιδιών), λαμβανομένων υπόψη των αναγκαίων διασφαλίσεων. Η παρατεταμένη παραμονή σε κέντρο υποδοχής μπορεί να έχει ψυχολογικές επιπτώσεις στα πρόσωπα, καθώς και να περιορίσει τη δυνατότητα διαχείρισης του κέντρου, λόγω εντάσεων ή της ιδρυματοποίησης των αιτούντων.

Τόσο οι αρχές υποδοχής όσο και οι Αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου πρέπει να δίνουν προσοχή στην ιδιαίτερη κατάσταση των ατόμων με ειδικές ανάγκες, ασθενείς, ασυνόδευτα παιδιά, ΛΟΑΤ κ.λπ. Η διαδικασία της υποδοχής και έκδοσης αποφάσεων για άτομα με ειδικές ανάγκες διαφέρει από τη γενική διαδικασία που ακολουθείται για τους αιτούντες διεθνή προστασία. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να καταρτίζονται ειδικά μέτρα για την περίπτωση αυξημένης εισροής ατόμων με ειδικές ανάγκες. Σε περίπτωση συνολικής αύξησης της εισροής, μπορεί να αναμένεται μεγαλύτερη εισροή ατόμων με ειδικές ανάγκες. Ωστόσο, η εισροή ατόμων με ειδικές ανάγκες μπορεί επίσης να αυξηθεί ενώ η συνολική εισροή είναι σταθερή (π.χ. περισσότεροι ασθενείς λόγω επανεγκατάστασης). Και τα δύο σενάρια πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και να ενσωματώνονται στα σχέδια έκτακτης ανάγκης.

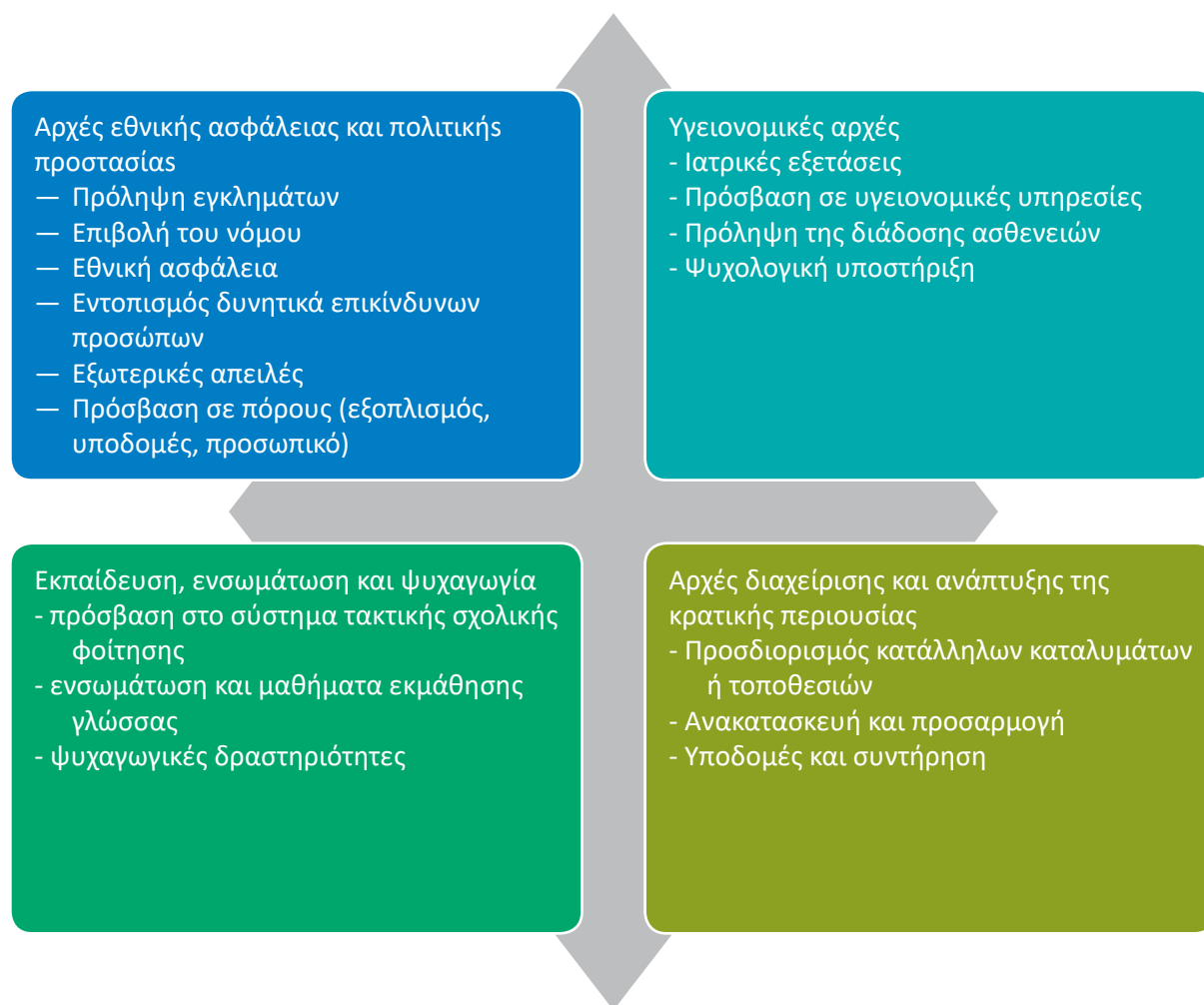
- **Επιχειρησιακοί εταίροι υποδοχής**

Στα σχέδια έκτακτης ανάγκης για τη διαχείριση καταστάσεων μεγάλης εισροής θα πρέπει να περιλαμβάνεται περιγραφή των εντολών των σχετικών ενδιαφερόμενων φορέων, των υφιστάμενων ή προκαθορισμένων σημείων επαφής, καθώς και των πόρων τους οποίους μπορούν να συνεισφέρουν οι ενδιαφερόμενοι φορείς σε μια κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Θα πρέπει να προβλέπεται η κινητοποίηση, δημιουργία και διαχείριση του συντονισμού με τους εν λόγω ενδιαφερόμενους φορείς. Στο πλαίσιο αυτό περιλαμβάνεται ο προσδιορισμός των εσωτερικών ευθυνών όσον αφορά τη διαχείριση της επικοινωνίας και του συντονισμού με εξωτερικές αρχές και οργανισμούς.

Θα πρέπει να προσδιορίζονται και να σχεδιάζονται οι κατάλληλοι δίαυλοι για τον συντονισμό με τους διάφορους ενδιαφερόμενους και φορείς. Οι κυριότεροι μηχανισμοί διαρθρωμένου συντονισμού μεταξύ των αρχών είναι οι εξής: γραπτή ή προφορική επικοινωνία, τακτικές συναντήσεις ορισθείσας ομάδας προσώπων, χρήση προκαθορισμένων καταλόγων αποδεκτών για τη διάδοση συγκεκριμένων ειδών πληροφοριών και ανταλλαγή αξιωματικών συνδέσμων (liaison officers) μεταξύ των αρχών.

Η αρχή της εγγύτητας, η οποία συνεπάγεται τον οργανωτικό χειρισμό μιας κρίσης στο χαμηλότερο δυνατό επίπεδο, θα πρέπει να υιοθετείται ως βασική αρχή σε κάθε σχέδιο έκτακτης ανάγκης. Ωστόσο, στα σχέδια έκτακτης ανάγκης για καταστάσεις μεγάλης εισροής θα πρέπει να προβλέπεται πλαίσιο συνεργασίας και συντονισμού μεταξύ των αρχών τόσο σε στρατηγικό όσο και σε επιχειρησιακό επίπεδο, και να προσδιορίζονται σαφώς τα ζητήματα που θα πρέπει να ρυθμίζονται σε κάθε επίπεδο.

Ορισμένες αρχές και οργανισμοί είναι απαραίτητο να περιλαμβάνονται στον σχεδιασμό και τον συντονισμό σε στρατηγικό επίπεδο. Άλλοι οργανισμοί είναι περισσότερο σημαντικοί σε επιχειρησιακό επίπεδο. Συνιστάται να προσδιορίζονται οι αρχές που είναι καίριας σημασίας για τη διαμόρφωση ολοκληρωμένης στρατηγικής αντιμετώπισης καταστάσεων και να δημιουργούνται σαφείς μηχανισμοί συμμετοχής υπό τη μορφή προκαθορισμένων συμφωνιών συνεργασίας και υπογεγραμμένων μνημονίων συνεργασίας (MOUs). Στις εν λόγω αρχές θα πρέπει στις περισσότερες περιπτώσεις να περιλαμβάνονται οι αρχές εθνικής ασφάλειας και οι εθνικές εκπαιδευτικές και υγειονομικές υπηρεσίες. Ιδιαίτερα σημαντικές στο επίπεδο αυτό είναι επίσης οι αρχές πολιτικής προστασίας, οι οποίες μπορούν συχνά να παρέχουν τόσο γενικές ικανότητες όσον αφορά τη διαχείριση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης όσο και σημαντικές επιχειρησιακές υπηρεσίες. Σε αυτό το επίπεδο, ιδιαίτερα σημαντικοί είναι επίσης οι εθνικοί φορείς που διαδραματίζουν ρόλο στον συντονισμό μεταξύ των διαφόρων επιπέδων διακυβέρνησης (περιφερειάρχες κ.λπ.).



Στην ετοιμότητα από την πλευρά του συντονισμού μπορούν να περιλαμβάνονται, όπως αναφέρεται ανωτέρω, προκαθορισμένες συμφωνίες συνεργασίας στις οποίες προσδιορίζονται οι πόροι που μπορούν να διατεθούν, ο χρόνος κατά τον οποίο οι πόροι αυτοί καθίσταται προσβάσιμοι και ο τρόπος με τον οποίο πρέπει να συντονίζεται η παροχή βοήθειας (σύνδεσμοι κ.λπ.). Θα πρέπει να εξετάζεται το ενδεχόμενο σύναψης εταιρικής σχέσης με ιδιωτικούς φορείς καθώς και το περιθώριο υπεργολαβικής ανάθεσης. Προκειμένου να μην χάνεται χρόνος κατά το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης, συνιστάται τουλάχιστον η διεξαγωγή έρευνας αγοράς και η κατάρτιση καταλόγου πιθανών εταιρειών που μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες στο πλαίσιο κατάστασης μεγάλης εισροής. Για τους πιο κρίσιμους πόρους θα πρέπει να εξετάζεται το ενδεχόμενο σύναψης προκαθορισμένων συμφωνιών-πλαισίων. Οι συμφωνίες ή συμβάσεις μπορούν να αφορούν την επιπλέον ικανότητα που είναι έτοιμη προς χρήση σε περιστάσεις που προβλέπονται με ακρίβεια (δηλαδή όταν ξεκινά η κατάσταση έκτακτης ανάγκης). Η λύση αυτή εξαρτάται από τα εθνικά συστήματα αντιμετώπισης καταστάσεων και υποδοχής – υποχρέωση εφαρμογής διαδικασιών υποβολής προσφορών, χρηματοδοτικές δυνατότητες κ.λπ.

Επιπλέον, συνιστάται να επιτυγχάνεται σε όσο το δυνατόν πιο πρώιμο στάδιο η συμμετοχή σε σχέδια για νέες εγκαταστάσεις υποδοχής. Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνονται επίσης τοπικές αρχές επιβολής του νόμου, υγειονομικές υπηρεσίες και οργανισμοί στην τοπική κοινότητα.

Ορθή πρακτική

Θεωρείται ορθή πρακτική η χρήση μέτρων που έχουν καθοριστεί από τις αρχές υποδοχής για τη διαχείριση καταστάσεων μεγάλης εισροής με σκοπό την ενίσχυση της γενικής ετοιμότητας της κοινωνίας, μέσω της παροχής μέσων για τη διαχείριση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης στο πλαίσιο των οποίων απαιτούνται λύσεις για τη στέγαση μεγάλου αριθμού ατόμων (εκκενώσεις κ.λπ.). Σε ένα κράτος της ΕΕ+, το σώμα πολιτικής προστασίας είναι υπεύθυνο για την αποθήκευση και τη συντήρηση των σκηνών και των κρεβατιών των αρχών υποδοχής που χρησιμοποιούνται για τη διαμονή των αιτούντων διεθνή προστασία, ενώ παράλληλα είναι υπεύθυνο για την τοποθέτηση των σκηνών και, εν ανάγκη, τη λειτουργία καταυλισμού έως την εγκατάσταση κανονικού φορέα λειτουργίας. Σε αντάλλαγμα, οι σκηνές τίθενται στη διάθεση του σώματος πολιτικής προστασίας για χρήση σε εθνικές καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην ενίσχυση του γενικού εθνικού επιπέδου ετοιμότητας. Η διπλή αυτή χρήση με τα συναφή οφέλη μπορεί επίσης να συμβάλει στη νομιμοποίηση του κόστους των μέτρων ετοιμότητας που διαφορετικά θα θεωρείτο ότι στερούνται οικονομικής βάσης.

- **Κοινωνία των πολιτών, άλλες αρχές και εθελοντές**

Θα πρέπει να δίνεται προσοχή στην έγκαιρη συμμετοχή οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών οι οποίες διαθέτουν εντολή στον τομέα της παροχής ανθρωπιστικής στήριξης και των πολιτικών δικαιωμάτων. Θα πρέπει να δίνεται προτεραιότητα στη σύναψη συμφωνιών στις οποίες ρυθμίζεται με σαφήνεια η πρόσβαση σε αιτούντες διεθνή προστασία μέσω περιγραφής των ρόλων και καθηκόντων που μπορούν να αναλαμβάνουν οι οργανισμοί, καθώς και του τρόπου συντονισμού της δραστηριότητας με την αρχή υποδοχής. Στις συμφωνίες αυτές θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνεται ο έλεγχος του προσωπικού και η υπογραφή κώδικα δεοντολογίας για όλα τα πρόσωπα που έρχονται σε άμεση επαφή με αιτούντες διεθνή προστασία, ιδίως όσον αφορά παιδιά και άλλα άτομα με ειδικές ανάγκες.

Κατά την εκπόνηση σχεδίου έκτακτης ανάγκης, μπορεί να είναι ιδιαίτερα χρήσιμη η συνεκτίμηση της στήριξης από την κοινωνία των πολιτών (ΜΚΟ, μεμονωμένοι εθελοντές, μέλη της μεταναστευτικής διασποράς). Η κατάλληλη επικοινωνία με το κοινό όσον αφορά τη συμμετοχή της κοινωνίας των πολιτών στη συλλογή αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών μπορεί να αποφέρει διάφορα αποτελέσματα, όπως η δημιουργία βάσης δεδομένων όσον αφορά δυνητικές υπηρεσίες στήριξης (μεταφράσεις, πολιτισμική διαμεσολάβηση, παροχή συμβουλών κ.λπ.) και μέσα (π.χ. ρούχα, παιχνίδια, άλλες δωρεές), καθώς και ικανότητα στέγασης (για παράδειγμα, ιδιοκτήτες οι οποίοι είναι πρόθυμοι να παράσχουν προς ενοικίαση τα ακίνητά τους, ή υπόδειξη πιθανών κτιρίων για στέγαση). Είναι σημαντικό να υπάρχει ισορροπημένη επικοινωνία ώστε να μην υπάρχει υπερβολική συσσώρευση δωρεών και να μην δίνεται η εντύπωση ότι η κατάσταση βρίσκεται εκτός ελέγχου.

Σε αυτό το στάδιο μπορεί να δημιουργηθεί κατάλογος ενδιαφερόμενων φορέων, με όλους τους οργανισμούς (ΜΚΟ, τοπικές και εθνικές αρχές, εταιρείες, εθελοντές κ.λπ.) που μπορούν δυνητικά να συμβάλουν στην κάλυψη των αναγκών υποδοχής.

3. Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης

- **Αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου και αρχές μετανάστευσης**

Στο στάδιο αυτό ενεργοποιούνται με βάση το σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης τα μέτρα που έχουν καταρτιστεί. Τα στατιστικά στοιχεία που εκδίδονται από τις εθνικές Αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου και τις αρχές μετανάστευσης αποτελούν σημαντική πηγή για την εκτίμηση των απαιτήσεων όσον αφορά την ικανότητα υποδοχής. Επιπλέον, μπορούν να χρησιμοποιούνται πληροφορίες από τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα και άλλα κράτη της ΕΕ+. Ιδανικά, εφαρμόζεται σύστημα για την παρακολούθηση τιμών κατώτατων ορίων που λειτουργούν ως σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης (πρβλ. κεφάλαιο Γ), το οποίο μπορεί να υποδεικνύει αν πρέπει να ληφθούν συγκεκριμένα μέτρα.

Μετά την ενεργοποίηση του σχεδίου έκτακτης ανάγκης, απαιτούνται τακτικές συναντήσεις με τις διοικητικές αρχές που είναι αρμόδιες για θέματα ασύλου και μετανάστευσης ώστε να ενημερώνονται σχετικά με την κατάσταση υποδοχής και την αναμενόμενη εξέλιξη. Με τον τρόπο αυτό, υπάρχει επίγνωση της κατάστασης και, συνεπώς, είναι πιθανότερο οι Αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου και οι αρχές υποδοχής και μετανάστευσης να ενεργήσουν με συνεκτικό τρόπο.

- **Επιχειρησιακοί εταίροι υποδοχής**

Ο εξωτερικός συντονισμός θα πρέπει να δρομολογείται στο κατάλληλο επίπεδο. Συνιστάται η συμμετοχή των υψηλότερων επιπέδων των σχετικών οργανισμών στις αρχικές συναντήσεις, καθώς και ο προσδιορισμός σαφούς εντολής και πεδίου εφαρμογής των μεταγενέστερων δραστηριοτήτων συντονισμού στα χαμηλότερα επίπεδα.

Θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα ώστε τα σημεία συνάντησης και άλλα μέσα συντονισμού να εφαρμόζονται σύμφωνα με τα συμφωνηθέντα και οι αναγκαίες μεταβολές στις συνήθεις διαδικασίες να εγκρίνονται σε κατάλληλο επίπεδο σε κάθε οργανισμό.

Συνιστάται η διεξαγωγή τακτικών συναντήσεων μεταξύ των βασικών φορέων που συμμετέχουν στον χειρισμό των διαδικασιών οι οποίες αφορούν τους αιτούντες προστασία στο πλαίσιο κατάστασης μεγάλης εισροής. Η διεξαγωγή τακτικών συναντήσεων θα πρέπει να βασίζεται σε προσυμφωνημένη συμμετοχή, σε καθορισμένα θέματα ημερήσιας διάταξης, καθώς και σε προετοιμασμένη και τυποποιημένη υποβολή αναφορών σχετικά με βασικά στοιχεία, π.χ. αριθμός νέων αφίξεων, κατανομή αυτών ανά ιθαγένεια, αριθμός διαμενόντων σε κέντρα υποδοχής, καθώς και στοιχεία σχετικά με τους χρόνους διεκπεραίωσης και το μέγεθος της καθυστέρησης που σημειώνεται σε βασικές λειτουργίες της διαδικασίας ασύλου. Αυτή η επισκόπηση βασικών πληροφοριών μπορεί να εξασφαλίζεται είτε με την άντληση των απαραίτητων πληροφοριών από κοινή βάση δεδομένων, εφόσον υπάρχει, πριν από τη συνάντηση, είτε βάσει συμφωνίας στο πλαίσιο της οποίας κάθε αρχή παρέχει κατά τη συνάντηση βασικές πληροφορίες που εμπίπτουν στους τομείς αρμοδιότητάς της.

Ορθή πρακτική

Συχνά συνιστάται η ανταλλαγή συνδέσμων μεταξύ αρχών που συνεργάζονται σε πολλαπλά επίπεδα, διότι με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται ότι οι σχετικές πληροφορίες φιλτράρονται και ότι οι πληροφορίες γίνονται κατανοητές από τον αποδέκτη εντός του ορθού πλαισίου. Οι σύνδεσμοι διασφαλίζουν επίσης ότι οι πληροφορίες διαβιβάζονται σε –και λαμβάνονται από– τα αρμόδια πρόσωπα στο κατάλληλο επίπεδο.

Ο συντονισμός σε τοπικό και επιχειρησιακό επίπεδο θα πρέπει να ξεκινά με μια σαφή εντολή από το κεντρικό επίπεδο προς όλες τις εμπλεκόμενες αρχές και, παράλληλα με την εντολή, θα πρέπει να παρέχονται σχετικές κατευθυντήριες γραμμές για τον εν λόγω συντονισμό. Συνιστάται αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές να παρέχουν το αναγκαίο περιθώριο ελιγμών και αναπροσαρμογής σε τοπικό επίπεδο.

Υψηλή προτεραιότητα θα πρέπει να δίνεται στην έγκαιρη συμμετοχή στο κατάλληλο επίπεδο άλλων κρατικών αρχών που είναι σημαντικές στο στρατηγικό επίπεδο. Αρχικά θα πρέπει να δίνεται έμφαση στη διαμόρφωση κοινής επίγνωσης της κατάστασης και στον προσδιορισμό των τρόπων με τους οποίους οι αντίστοιχες αρχές μπορούν να συνεισφέρουν στον χειρισμό της κατάστασης. Στη συνέχεια, στρατηγικές αντιμετώπισης καταστάσεων οι οποίες αναπτύσσονται μέσω του εν λόγω συντονισμού θα πρέπει να τίθενται σε εφαρμογή μέσω των προκαθορισμένων μέσων συντονισμού.

Στο πλαίσιο αυτό, συνιστάται η εφαρμογή, το νωρίτερο δυνατόν, διαδικασιών συντονισμού με τις τοπικές αρχές επιβολής του νόμου σε σχέση με τις εγκαταστάσεις υποδοχής, ιδίως όσον αφορά εγκαταστάσεις που προγραμματίζεται να δημιουργηθούν ή έχουν δημιουργηθεί πρόσφατα. Θα πρέπει επίσης να δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη συνεργασία κατά την αξιολόγηση των εξωτερικών απειλών για τις εγκαταστάσεις που σχετίζονται με την υποδοχή και τις διαδικασίες της, τόσο σε τοπικό όσο και σε εθνικό επίπεδο. Συνιστάται να δίνεται προτεραιότητα στην εφαρμογή ρυθμίσεων για τη συνεχή ενημέρωση των αρμόδιων εθνικών αρχών ασφάλειας σχετικά με τους νεοαφιχθέντες αιτούντες διεθνή προστασία, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι αρχές αυτές είναι σε θέση να αναλύουν τη σύνθεση των ομάδων αιτούντων διεθνή προστασία που έχουν αφιχθεί και να παρακολουθούν πρόσωπα που παρουσιάζουν ενδιαφέρον.

- **Κοινωνία των πολιτών, άλλες αρχές και εθελοντές**

Συνιστάται στις αρχές υποδοχής να προγραμματίζουν κοινή συνάντηση με τις σημαντικότερες οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών το νωρίτερο δυνατό σε περίπτωση μεγάλης εισροής. Συνιστάται η πρώτη συνάντηση να πραγματοποιείται σε υψηλό επίπεδο σε όλους τους οργανισμούς και η ημερήσια διάταξη να επικεντρώνεται στον προσδιορισμό τομέων στους οποίους οι ανθρωπιστικές οργανώσεις μπορούν να συμβάλουν αποτελεσματικότερα, καθώς και στη δημιουργία συνολικού πλαισίου για περαιτέρω συνεργασία.

Κάθε δραστηριότητα που παρέχεται από ανθρωπιστικές οργανώσεις προς αιτούντες διεθνή προστασία θα πρέπει να αποτελεί αντικείμενο όσο το δυνατόν στενότερου συντονισμού. Τυχόν προβλήματα σχετικά με τον ρόλο και τα καθήκοντα των εν λόγω οργανώσεων θα πρέπει να εντοπίζονται το νωρίτερο δυνατό και να επιλύονται με τη χρήση προκαθορισμένων μέσων συντονισμού (τακτικές συναντήσεις κ.λπ.). Συνιστάται να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στην παρακολούθηση των εργαζομένων σε ανθρωπιστικές οργανώσεις οι οποίοι έρχονται σε επαφή με παιδιά και άλλα άτομα που βρίσκονται σε ευάλωτη κατάσταση.

Συνιστάται η ενεργή διαχείριση και η ρύθμιση της πρόσβασης των εθελοντών στους αιτούντες διεθνή προστασία σε εγκαταστάσεις υποδοχής, στους επιχειρησιακούς εταίρους και/ή οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, με έμφαση στη συμπληρωματικότητα και την αποφυγή αλληλεπικαλύψεων. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όσον αφορά την πρόσβαση των εθελοντών σε παιδιά και άλλες ευάλωτες ομάδες.

Η πρόσβαση των εθελοντών μπορεί να ρυθμίζεται είτε από τις αρχές υποδοχής είτε μέσω διαρθρωμένης συνεργασίας με τις ανθρωπιστικές οργανώσεις. Εφόσον είναι εφικτή στο εθνικό πλαίσιο, συνιστάται η διαχείριση μέσω διαρθρωμένης συνεργασίας με τις σχετικές ανθρωπιστικές οργανώσεις, κατά προτίμηση στο πλαίσιο ρύθμισης βάσει της οποίας οι εθελοντές παραπέμπονται σε αυτές τις οργανώσεις. Στο πλαίσιο της ρύθμισης αυτής, η εκπαίδευση και η ενημέρωση σχετικά με τους ρόλους μπορούν να παρέχονται από την ανθρωπιστική οργάνωση.

Εάν η αρχή υποδοχής κάνει άμεση χρήση των εθελοντών, συνιστάται να ανατίθεται σε ειδικό προσωπικό η ευθύνη παροχής κώδικα δεοντολογίας, εκπαίδευσης και διευκρίνισης των ρόλων, συντονισμού των συνεισφορών των εθελοντών και διαχείρισης της πρόσβασής τους σε αιτούντες διεθνή προστασία που βρίσκονται σε εγκαταστάσεις υποδοχής.

Συνιστάται η ενεργός παρακολούθηση σε κεντρικό επίπεδο της εκπαίδευσης και της χρήσης των εθελοντών, καθώς και η παροχή σαφών κατευθυντήριων γραμμών για τη χρήση αυτή σε τοπικό επίπεδο.

4. Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής

- **Αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου και αρχές μετανάστευσης**

Στο σχέδιο έκτακτης ανάγκης θα πρέπει να περιλαμβάνονται όλοι οι σύνδεσμοι της διαδικασίας ασύλου και να γίνεται υπέρβαση των εμποδίων μεταξύ των αρχών. Στο στάδιο αυτό συνιστάται η πρόβλεψη σημείου επανεξέτασης με τη συμμετοχή των αρχών υποδοχής και των αρχών χορήγησης ασύλου. Στόχος είναι να διευκρινιστεί ποια μέτρα υπήρξαν αποτελεσματικά και ποια θα πρέπει να προσαρμοστούν ώστε να εξασφαλιστεί ετοιμότητα σε περίπτωση νέας έκτακτης κατάστασης.

Σε περίπτωση συρρίκνωσης της ικανότητας υποδοχής, εξακολουθεί να υφίσταται σαφής σύνδεση μεταξύ της διαδικασίας έκδοσης απόφασης και της ικανότητας υποδοχής. Μπορούν να προβλεφθούν ρυθμίσεις για τη διευκόλυνση της παύσης λειτουργίας εγκαταστάσεων υποδοχής. Οι Αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου μπορούν να ιεραρχήσουν τις υποθέσεις ανά τοποθεσία, ώστε να δημιουργηθεί εκροή, και η λειτουργία των σχετικών εγκαταστάσεων να παύσει σε σύντομο χρονικό διάστημα. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγεται η περιττή μετακίνηση ατόμων εντός του δικτύου υποδοχής.

Στο πλαίσιο τροποποίησης των ικανοτήτων έπειτα από περιόδους μεγάλης εισροής, θα πρέπει να εξετάζεται το ενδεχόμενο χρήσης της υφιστάμενης ικανότητας από άλλο κράτος της ΕΕ+, το οποίο εξακολουθεί να χρειάζεται πρόσθετη ικανότητα υποδοχής, αντί της παύσης λειτουργίας της εγκατάστασης υποδοχής ως μόνης πιθανής επιλογής. Θα μπορούσε να δημιουργηθεί κοινή ικανότητα σε διάφορα κράτη της ΕΕ+, ώστε οι εθνικές αρχές να μπορούν να συζητήσουν το ενδεχόμενο διασυνοριακής χρήσης του χώρου στέγασης.

Ορθή πρακτική

Ένα κράτος της ΕΕ+ χρησιμοποιεί εγκατάσταση υποδοχής σε γειτονική χώρα για τη φιλοξενία των αιτούντων κατά τη διάρκεια της διαδικασίας λήψης απόφασης ασύλου, ενώ διατηρεί παράλληλα την πλήρη ευθύνη για τη διαδικασία ασύλου και χρηματοδοτεί τον χώρο στέγασης κατά το διάστημα αυτό.

- **Επιχειρησιακοί εταίροι υποδοχής**

Κατά το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής, οι αρχές υποδοχής θα πρέπει να αναλαμβάνουν την πρωτοβουλία αξιολόγησης των προσπαθειών συντονισμού με τους αρμόδιους εξωτερικούς φορείς, προσδιορισμού σημείων βελτίωσης και ανάπτυξης συνεργασίας για την κατάρτιση μέτρων με σκοπό τη διόρθωση αδυναμιών. Η κοινή αυτή αξιολόγηση μπορεί να πραγματοποιείται διμερώς ή συλλογικά μεταξύ όλων των βασικών κυβερνητικών φορέων. Τα συμπεράσματα αυτών των αξιολογήσεων μπορούν να αποτελέσουν τη βάση για μια μεταγενέστερη αναθεώρηση των σχεδίων έκτακτης ανάγκης στο επίπεδο των επηρεαζόμενων αρχών.

Όπως και οι φορείς σε εθνικό επίπεδο, όλοι οι φορείς που συμμετέχουν τουλάχιστον έως έναν βαθμό στην αντιμετώπιση της κατάστασης μεγάλης εισροής θα πρέπει να συμμετέχουν σε μια διαδικασία εξέτασης των διδαγμάτων που αντλήθηκαν, σκοπός της οποίας είναι η συλλογή στοιχείων σχετικά με τις θετικές πτυχές της εφαρμογής του σχεδίου έκτακτης ανάγκης, καθώς και σχετικά με τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης στο πλαίσιο του μελλοντικού σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης.

Ορθή πρακτική

Η χρήση λογισμικού έρευνας μπορεί να μειώσει σημαντικά το κόστος που συνδέεται με την άντληση σχολίων από πολυάριθμους φορείς και ενδιαφερόμενους. Αυτά τα συστήματα έρευνας μπορούν επίσης να μειώσουν σημαντικά τον χρόνο που δαπανάται για την επεξεργασία, τη συγκέντρωση και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Το ίδιο λογισμικό έρευνας μπορεί, σε ένα επόμενο στάδιο, να χρησιμοποιηθεί για την άντληση σχολίων σχετικά με προτεινόμενα μέτρα τα οποία καταρτίζονται για την επιδιόρθωση αδυναμιών και σφαλμάτων.

Στη συνέχεια, θα πρέπει να πραγματοποιείται επανεξέταση και αναπροσαρμογή του σχεδίου έκτακτης ανάγκης σε διαβούλευση με όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς, οι οποίοι θα πρέπει να ενημερώνονται επαρκώς σχετικά με το τι θα αναμένεται από αυτούς σε μελλοντικές καταστάσεις στις οποίες θα απαιτηθεί η ενεργοποίηση του σχεδίου έκτακτης ανάγκης.

- **Κοινωνία των πολιτών, άλλες αρχές και εθελοντές**

Μετά τη διαχείριση μιας κατάστασης μεγάλης εισροής, οι αρχές υποδοχής θα πρέπει να αξιολογούν τις προσπάθειες των εθελοντών. Στην αξιολόγηση θα πρέπει να προσδιορίζονται αδυναμίες στη χρήση των εθελοντών και σχετικά μέτρα για τη διασφάλιση της κατάλληλης συνεισφοράς τους σε μελλοντικές καταστάσεις, καθώς και να πραγματοποιείται ανάλογη αναπροσαρμογή του σχεδίου έκτακτης ανάγκης. Οι αρχές υποδοχής μπορούν επίσης να εξετάζουν το ενδεχόμενο χρήσης ερευνών για τη λήψη σχολίων απευθείας από εθελοντές, ή άντλησης σχολίων από εθελοντές μέσω των σχετικών ανθρωπιστικών οργανώσεων με τις οποίες συνδέονται.

Η. Διαχείριση προϋπολογισμού και χρηματοοικονομικοί πόροι

1. Εισαγωγή

Όλες οι αρχές υποδοχής των κρατών της ΕΕ+ εργάζονται με βάση έναν προϋπολογισμό, ο οποίος καταρτίζεται στηριζόμενος στις προβλέψεις για την προσεχή περίοδο. Ο βαθμός ακρίβειας της πρόβλεψης όσον αφορά τις εισροές, τις εκροές, την πληρότητα των εγκαταστάσεων υποδοχής και την απαιτούμενη πληρότητα καθορίζει τον βαθμό ακρίβειας του απαιτούμενου προϋπολογισμού.

Ωστόσο, στο πλαίσιο του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης οι αρχές υποδοχής προετοιμάζονται για καταστάσεις οι οποίες συνήθως δεν έχουν προβλεφθεί. Σε περίπτωση που η κατάσταση αυτή έχει αντίκτυπο σε ολόκληρο ή στο μεγαλύτερο μέρος της δημοσιονομικής περιόδου του συστήματος υποδοχής, το πιθανότερο είναι ότι ο προβλεπόμενος προϋπολογισμός δεν θα καλύπτει τις χρηματοδοτικές ανάγκες για την οργάνωση της απαιτούμενης ικανότητας υποδοχής.

Ο προϋπολογισμός, ή μάλλον η έλλειψη προϋπολογισμού, μπορεί να αποτελέσει μείζον εμπόδιο στην εκτέλεση ενός σχεδίου έκτακτης ανάγκης από τις αρχές υποδοχής. Φορείς που δραστηριοποιούνται τόσο στις ιδιωτικές όσο και στις δημόσιες αγορές δεν θα παρέχουν τα αγαθά ή τις υπηρεσίες τους εάν δεν είναι δυνατή η εξασφάλιση της πληρωμής εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

Διάφορα μέτρα μπορούν να ληφθούν για την άρση πιθανών εμποδίων πριν από την εμφάνιση της απρόβλεπτης κατάστασης.

2. Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης

- **Κατάρτιση προϋπολογισμού βάσει σεναρίων**

Οι περισσότερες δημόσιες αρχές ή ιδιωτικές εταιρείες θεωρούν τεράστια πρόκληση την κατάρτιση του προϋπολογισμού, ακόμη και υπό σταθερές συνθήκες. Υπό μεταβαλλόμενες συνθήκες, όταν οι προβλέψεις αλλάζουν ανά εβδομάδα, η κατάρτιση αξιόπιστου προϋπολογισμού για μεγαλύτερη χρονική περίοδο στο μέλλον (π.χ. επόμενο οικονομικό έτος) είναι εξαιρετικά δύσκολη. Οι μεταβαλλόμενες αυτές συνθήκες ισχύουν για τις αρχές υποδοχής, δεδομένης της δυσκολίας πρόβλεψης της μελλοντικής εισροής. Με την προηγμένη παρακολούθηση και την ανάλυση της εισροής σχετικών στοιχείων μπορεί να αυξηθεί η αξιοπιστία των προβλέψεων και του προβλεπόμενου προϋπολογισμού, αλλά δεν μπορεί ποτέ να επιτευχθεί απόλυτη βεβαιότητα.

Μία επιλογή για τη διαχείριση της αβεβαιότητας είναι η κατάρτιση προϋπολογισμού βάσει του χειρότερου δυνατού σεναρίου. Στο πλαίσιο αυτό λαμβάνεται υπόψη ένα ορισμένο περιθώριο σφάλματος για την κάλυψη των δαπανών σε περίπτωση απροσδόκητου γεγονότος. Από την άλλη πλευρά, η κατάρτιση του προϋπολογισμού βάσει βέλτιστου σεναρίου είναι περισσότερο ριψοκίνδυνη.

Σε τελική ανάλυση, το ζήτημα είναι η επαρκής εξασφάλιση για απρόβλεπτα γεγονότα. Όπως οι ιδιώτες ασφαλίζονται στην καθημερινή τους ζωή έναντι των κινδύνων απροσδόκητων γεγονότων, έτσι και μια αρχή υποδοχής μπορεί να ασφαλιστεί έναντι του κινδύνου μεγάλης εισροής. Το μείζον ερώτημα είναι τι ποσό είναι πρόθυμη να διαθέσει μια αρχή υποδοχής για να προστατευτεί από τον κίνδυνο μεγάλης εισροής. Αυτό εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την πιθανότητα εμφάνισης του κινδύνου αυτού, η οποία διαφέρει ευρέως μεταξύ των κρατών. Εξαρτάται επίσης από την επιθυμητή κάλυψη, πλήρη ή μερική, που επιθυμεί να εξασφαλίσει η αρχή, η οποία με τη σειρά της εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό από τον διαθέσιμο προϋπολογισμό στο οικείο κράτος. Δεδομένου ότι οι προϋπολογισμοί δεν είναι απεριόριστοι, η αρχή υποδοχής δεν θα πρέπει να ασφαλίζεται για υπερβολικά υψηλό ποσό –η αποκαλούμενη ασφάλιση υπερβάλλοντος–, λαμβανομένης υπόψη της αρχής βάσει της οποίας η κυβέρνηση πρέπει να χρησιμοποιεί με συνετό τρόπο τα χρήματα των φορολογούμενων.

Ορθές πρακτικές

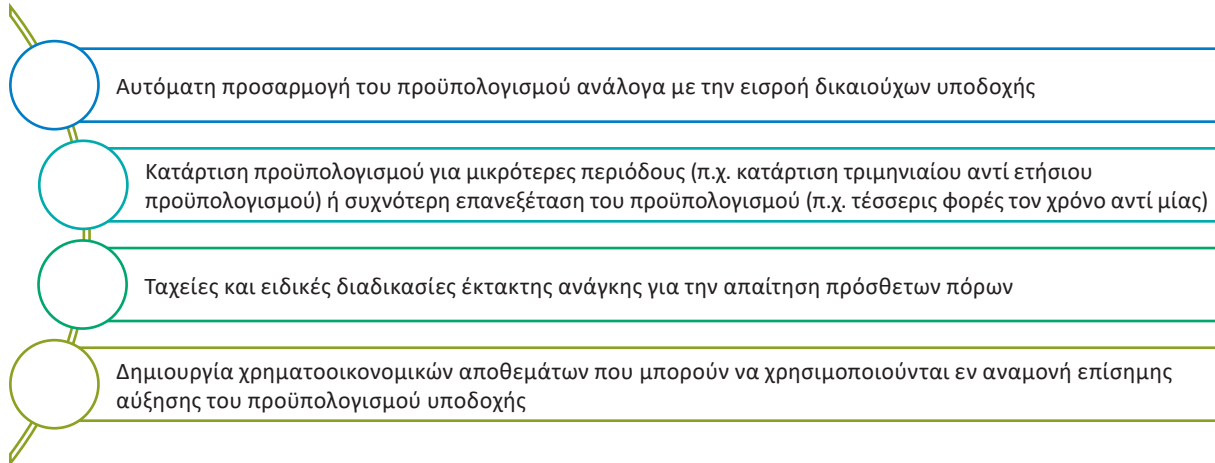
Η διατήρηση υψηλού ποσοστού πληρότητας χωρίς μηχανισμό ταχείας αύξησης της συνολικής χωρητικότητας είναι εξαιρετικά ριψοκίνδυνη.

Με δεδομένο αυτό, η ύπαρξη επιπλέον θέσεων οι οποίες δεν είναι σε λειτουργία αλλά μπορούν να ενεργοποιηθούν άμεσα παρέχει σχετικά καλή και αποτελεσματική κάλυψη έναντι των κινδύνων μεγάλης εισροής από ασφαλιστική άποψη (πρβλ. κεφάλαιο Ι σχετικά με την ικανότητα στέγασης). Οι θέσεις αυτές κοστίζουν λιγότερο σε σχέσεις με θέσεις που παραμένουν σε λειτουργία, αλλά παρέχουν σχεδόν τις ίδιες διασφαλίσεις (υπό την προϋπόθεση της ύπαρξης επαρκών ευέλικτων μηχανισμών για την ταχεία προσαρμογή του προϋπολογισμού μετά την ενεργοποίηση και θέση σε λειτουργία των επιπλέον αυτών θέσεων).

Η διατήρηση περισσότερου προσωπικού ή η ύπαρξη δεξαμενής προσλήψεων για τον χειρισμό υποθέσεων σε περίπτωση αιφνίδιας αύξησης της εισροής είναι συχνά αποτελεσματικότερες από τη διατήρηση της ικανότητας υποδοχής, διότι το κόστος της ικανότητας υποδοχής είναι εν γένει μεγαλύτερο από ό,τι το κόστος του χειρισμού υποθέσεων (ιδιαίτερα στο στάδιο της απόκρισης και καθοδήγησης). Ένα πρόσθετο όφελος αυτού του τύπου ασφάλισης είναι ότι η ικανότητα υποδοχής μπορεί να διατηρείται σε ένα πιο σταθερό επίπεδο, ώστε να είναι δυνατή η πραγματοποίηση περισσότερο βιώσιμων επενδύσεων σε υποδομές (π.χ. εργασίες ανακαίνισης για τη βελτίωση της ποιότητας του κτιρίου) και προσωπικό (π.χ. εκπαίδευση). Οι μεγάλες διακυμάνσεις στην ικανότητα υποδοχής συνεπάγονται την απώλεια μεγάλου μέρους αυτών των ενσώματων και άυλων περιουσιακών στοιχείων.

- **Πρόβλεψη δημοσιονομικής ευελιξίας**

Δεδομένης της δυσκολίας πραγματοποίησης προβλέψεων προϋπολογισμού στον τομέα της υποδοχής, η εφαρμογή της παραδοσιακής διαδικασίας κατάρτισης προϋπολογισμού μπορεί να είναι ακόμη και αντιπαραγωγική. Ως εκ τούτου, συνιστάται να προβλέπονται επαρκείς μηχανισμοί ευελιξίας ώστε να είναι δυνατή η αναπροσαρμογή του προϋπολογισμού στις νέες συνθήκες. Οι μηχανισμοί αυτοί μπορεί να είναι οι εξής:



Ο κίνδυνος έλλειψης τέτοιων μηχανισμών ευελιξίας έγκειται στην αδυναμία των αρχών υποδοχής να αναλάβουν νομικές δεσμεύσεις με εταίρους οι οποίοι παρέχουν εγκαταστάσεις υποδοχής ή οργανώνουν την υποδοχή. Εάν οι εν λόγω εταίροι δεν είναι σε θέση να προβούν σε προχρηματοδότηση με δικό τους κίνδυνο ή βάσει δέσμευσης, μπορεί να χαθεί πολύτιμος χρόνος.

- **Κατάρτιση αποτελεσματικών στρατηγικών**

Στο στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης, οι αρχές υποδοχής θα πρέπει να εξετάζουν στρατηγικές για την εξοικονόμηση χρημάτων κατά το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης. Από την άποψη της ετοιμότητας, είναι καλύτερο να προσαρμόζεται το μέγεθος των εγκαταστάσεων υποδοχής αντί να κατασκευάζεται νέα εγκατάσταση ή να καταργείται ήδη υπάρχουσα, δεδομένου ότι στη δεύτερη περίπτωση οι δαπάνες είναι υψηλότερες.

Ο νόμος της προσφοράς και της ζήτησης ισχύει και στον τομέα της υποδοχής. Εάν η ζήτηση είναι πολύ υψηλότερη από την προσφορά, οι τιμές αυξάνονται ταχύτατα και/ή οι χρόνοι παράδοσης παρατείνονται. Κατά την

περίοδο της μεγάλης εισροής του 2015 στην ΕΕ, διάφορα κράτη της ΕΕ+ αντιμετώπισαν σημαντικές ελλείψεις σε κοντέινερ, κρεβάτια, στρώματα κ.λπ. Εξαιτίας αυτού, αυξήθηκαν οι τιμές και οι χρόνοι παράδοσης.

Μια πιθανή στρατηγική μπορεί να είναι η εξασφάλιση στρατηγικών αποθεμάτων για τα απαραίτητα προϊόντα. Ασφαλώς, το κόστος της διαχείρισης αποθεμάτων (απόθεμα, ασφάλεια, έλεγχος κ.λπ.) θα πρέπει να σταθμιστεί σε σχέση με τα πιθανά οφέλη.

Μια άλλη αποτελεσματική στρατηγική είναι η επιδίωξη αποτελεσμάτων «κλίμακας» μέσω της κοινοχρησίας αποθεμάτων με άλλους δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς που χρειάζονται τους ίδιους πόρους (π.χ. κοινοχρησία αποθεμάτων βασικών προμηθειών, όπως κρεβάτια και κουβέρτες, με ανθρωπιστικές οργανώσεις οι οποίες παρέχουν βοήθεια σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης).

- **Χαρτογράφηση των διαθέσιμων ευρωπαϊκών ή εθνικών κονδυλίων έκτακτης ανάγκης**

Μπορεί να είναι χρήσιμη η διερεύνηση και η εκ των προτέρων καταγραφή των διαφόρων κονδυλίων σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, τα οποία παρέχουν χρηματοδοτική συνδρομή σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, και η προετοιμασία σε σχέση με τις διαδικασίες λήψης της εν λόγω συνδρομής, ώστε να εξοικονομείται χρόνος κατά το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης.

Τα σημαντικότερα ευρωπαϊκά μέσα χρηματοδότησης και παροχής στήριξης στον τομέα αυτό είναι τα εξής:

- Ευρωπαϊκό Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης (TAME)
- Ταμείο Εσωτερικής Ασφάλειας-Μηχανισμός για τα σύνορα και τις θεωρήσεις (ΤΕΑ-Σύνορα και θεωρήσεις)
- Μηχανισμός στήριξης έκτακτης ανάγκης
- Μηχανισμός πολιτικής προστασίας της ΕΕ

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ηλεκτρονική διεύθυνση https://ec.europa.eu/home-affairs/financing/fundings/migration-asylum-borders/asylum-migration-integration-fund_en.

3. Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης

Η πρόβλεψη προϋπολογισμού για την υποδοχή παρουσιάζει ήδη δυσκολίες σε κανονικές περιόδους και καθίσταται ακόμη πιο σύνθετη σε περιόδους μεγάλης εισροής. Ως εκ τούτου, μπορεί να είναι χρήσιμη η αύξηση της συχνότητας των προβλέψεων προϋπολογισμού.

Θα πρέπει να τίθεται σε εφαρμογή μηχανισμός αποτελεσματικής παρακολούθησης για την παρακολούθηση των δαπανών και των χρηματοδοτικών αναγκών σε πραγματικό χρόνο και τη μέτρηση του δημοσιονομικού αντίκτυπου της εφαρμογής του σχεδίου έκτακτης ανάγκης.

Οι χρηματοοικονομικές αυτές αναλύσεις μπορούν να χρησιμοποιούνται για την παροχή κινήτρων και την αιτιολόγηση πρόσθετων απαιτήσεων προϋπολογισμού για την αρχή υποδοχής, καθώς και για τη χρήση των μηχανισμών δημοσιονομικής ευελιξίας που υπάρχουν στο οικείο κράτος της ΕΕ+.

Οι έκτακτες δαπάνες υποδοχής μπορεί να έχουν σημαντικές επιπτώσεις στον εθνικό προϋπολογισμό, καθώς και αντίκτυπο στην τήρηση των απαιτήσεων του ευρωπαϊκού συμφώνου σταθερότητας και ανάπτυξης (ΣΣΑ) από κράτη της ΕΕ+. Στόχος του ΣΣΑ είναι η πρόληψη και η διόρθωση των υπερβολικών δημοσιονομικών ελλειμμάτων ή του υπερβολικού δημόσιου χρέους. Κατά την πρόσφατη περίοδο μεγάλης εισροής, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεσμεύθηκε να χορηγήσει το κατάλληλο περιθώριο που προβλέπεται στο σύμφωνο για την αντιμετώπιση «ασυνήθων περιστάσεων που εκφεύγουν του ελέγχου των κρατών της ΕΕ+» και έχουν σημαντικό αντίκτυπο στα δημόσια οικονομικά τους. Συγκεκριμένα, τα κράτη της ΕΕ+ μπορούν να υποβάλουν ειδικό αίτημα στην Επιτροπή να λάβει υπόψη τους έκτακτους πρόσθετους πόρους που διατίθενται για την παροχή βοήθειας στους αιτούντες.

Η ταχύτητα είναι σημαντική στο στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης. Οι σχετικές συμβάσεις πρέπει να συνάπτονται ταχύτερα από ό,τι σε κανονικές περιόδους, ώστε να εξασφαλίζονται οι απαραίτητες προμήθειες στον κατάλληλο χρόνο. Σε αυτές τις συνθήκες είναι πιθανότερο να σημειωθούν σφάλματα και απροσεξίες. Για λόγους χρηματοοικονομικού ελέγχου, είναι πολύ σημαντικό να παρακολουθούνται οι διαδικαστικές και χρηματοοικονομικές παρατυπίες στο πλαίσιο της προμήθειας υπηρεσιών και προϊόντων (βλέπε επίσης ενότητα

Η σχετικά με τις δημόσιες συμβάσεις) και να προβλέπεται χρονικό διάστημα μετά την κρίση για τη ρύθμιση των διοικητικών αυτών σφαλμάτων.

4. Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής

Το στάδιο αυτό θα πρέπει να χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση και ενίοτε την αναπροσαρμογή των προβλέψεων προϋπολογισμού και των υφιστάμενων μηχανισμών ευελιξίας, καθώς και για τη λήψη απόφασης σχετικά με τη διαμόρφωση νέας ισορροπίας στις πολιτικές ασφάλισης.

Θα πρέπει επίσης να χρησιμοποιείται για την αντιμετώπιση διαδικαστικών και χρηματοοικονομικών παρατυπιών που εντοπίστηκαν κατά το στάδιο της εφαρμογής και δεν ήταν δυνατόν να διορθωθούν επιτόπου.

Συνιστάται η σύνδεση του προϋπολογισμού υποδοχής με έναν αξιολογούμενο χρόνο εξέτασης των αιτήσεων ασύλου, καθώς και με τα προφίλ και τις ανάγκες των δικαιούχων υποδοχής.

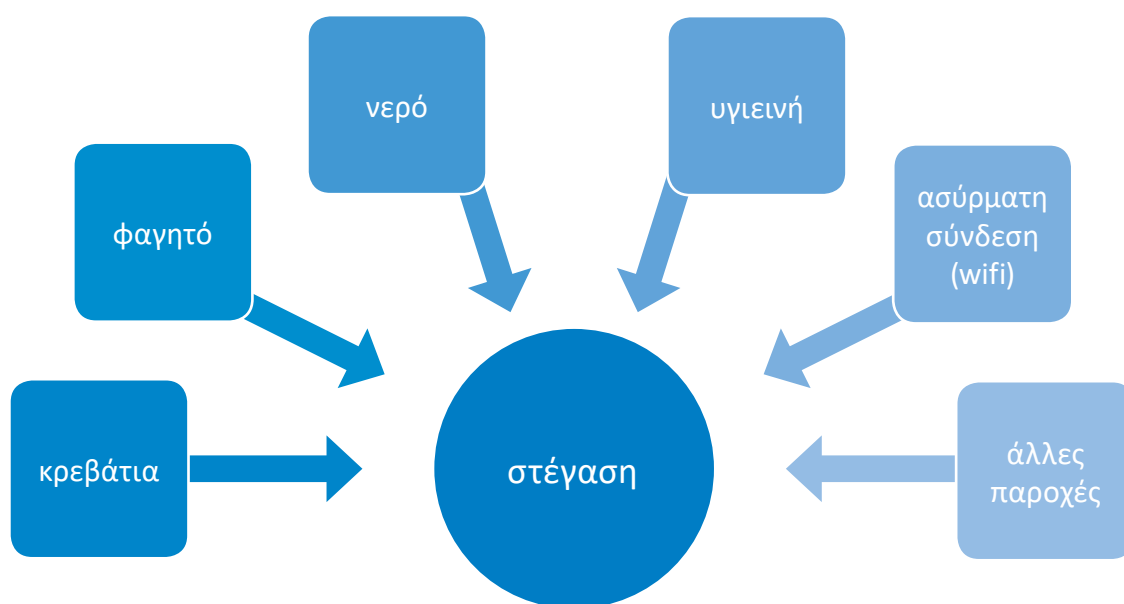
I. Ικανότητα στέγασης

1. Εισαγωγή

Η στέγαση των αιτούντων αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις στο πλαίσιο του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης. Σε περίπτωση αιφνίδιας ανάγκης για πρόσθετη στέγαση, είναι δύσκολη και συνήθως περισσότερο δαπανηρή η εύρεση επαρκών καταλυμάτων αποδεκτής ποιότητας. Ως εκ τούτου, η προετοιμασία είναι σημαντική.

Ορισμοί:

Στην παρούσα ενότητα, ο όρος **ικανότητα στέγασης** δεν αφορά μόνο τα ακίνητα, όπως απεικονίζεται στο σχήμα που ακολουθεί (για τη σχετική εφοδιαστική, βλέπε κεφάλαιο I σχετικά με τη διαχείριση των πόρων).



Η **πρόσθετη ικανότητα** αναφέρεται στις κενές θέσεις που μπορούν να έχουν σίγουρα στη διάθεσή τους οι αρχές υποδοχής σε σύντομο χρονικό διάστημα, είτε στο πλαίσιο της δικής τους ικανότητας ή μέσω της ενεργοποίησης εξωτερικού παρόχου υπηρεσιών.

2. Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης

Κατά το στάδιο αυτό, η αρχή υποδοχής μπορεί να προετοιμαστεί για τις ενέργειες που απαιτούνται για την ταχεία αύξηση της ικανότητας μέσω της ολοκληρωμένης καταχώρισης του συνόλου της διαθέσιμης ικανότητας, καθώς και μέσω του σαφούς προσδιορισμού της ανταπόκρισης του συστήματος υποδοχής.



- **Εξασφάλιση επικαιροποιημένης καταχώρισης της διαθέσιμης ικανότητας στέγασης**

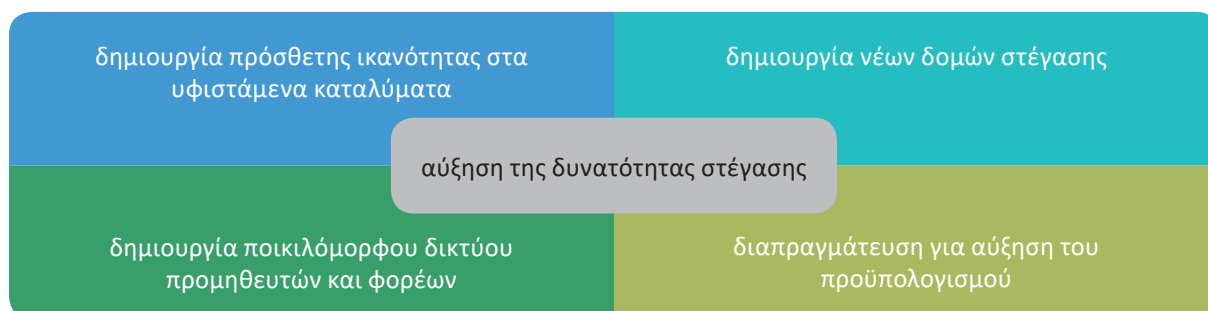
Η καταχώριση της διαθεσιμότητας στέγασης και της πληρότητας είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική χρήση της υφιστάμενης ικανότητας, τον σχεδιασμό πρόσθετης ικανότητας στέγασης και την κάλυψη των αναγκών ατόμων με ειδικές ανάγκες υποδοχής. Σε περιόδους μεγάλης εισροής, είναι σημαντικό να καταγράφονται όλοι στο σύστημα υποδοχής, κατά προτίμηση σε ένα κεντρικό και/ή αποκεντρωμένο προσβάσιμο σύστημα. Αυτό είναι επίσης χρήσιμο για τη διευκόλυνση των συνεντεύξεων της διαδικασίας ασύλου (βλέπε κεφάλαιο G.2 σχετικά με τον συντονισμό με την αποφαινόμενη αρχή χορήγησης ασύλου). Ενδέχεται να απαιτηθεί πρόσθετο ανθρώπινο δυναμικό για τη συνέχιση της καταχώρισης σε περιόδους μεγάλης εισροής (βλέπε επίσης κεφάλαιο K σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό). Η απόδοση ιδιαίτερης προσοχής στη διαδικασία ταυτοποίησης και καταγραφής στην αρχή της εισροής αποφέρει οφέλη σε μεταγενέστερο χρόνο.

- **Προσδιορισμός των αναγκών για πρόσθετη ικανότητα στέγασης και των σχετικών απαιτήσεων**

Ο προσδιορισμός της ανάγκης για πρόσθετη ικανότητα στέγασης είναι το αποτέλεσμα της αξιολόγησης της δυναμικής μεταξύ εισροής και εκροής:

- Όταν η εισροή αυξάνεται και η εκροή είναι σταθερή, απαιτείται περισσότερη ικανότητα και αντιστρόφως
- Όταν αυξάνεται ο χρόνος για τη λήψη απόφασης επί της διαδικασίας ασύλου, αυξάνεται και ο χρόνος παραμονής των αιτούντων στην εγκατάσταση υποδοχής και, συνεπώς, αυξάνεται η ανάγκη για στέγαση (βλέπε κεφάλαιο G.2 σχετικά με τον εξωτερικό συντονισμό/τις Αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου και τις αρχές μετανάστευσης)
- Χρόνος που απαιτείται για την εξεύρεση άλλων λύσεων όσον αφορά την αύξηση της ικανότητας στέγασης.

Με βάση τη διαθεσιμότητα και την προσδιορισμένη ανταπόκριση, στόχος στο στάδιο αυτό είναι η ανάπτυξη των δυνατοτήτων στέγασης.



Η πρόσθετη ικανότητα στέγασης που μπορεί να δημιουργηθεί εξαρτάται από:

- το ποσό του διαθέσιμου προϋπολογισμού
- το κόστος της πρόσθετης ικανότητας

✓ **Εξετάστε τον άμεσο και βέβαιο χαρακτήρα της πρόσθετης δυνατότητάς σας και δημιουργήστε μια δέσμη μέτρων βάσει αυτού.**

Ορισμένα μέτρα καθιστούν δυνατή την αύξηση της ικανότητας στέγασης με βέβαιο και άμεσο τρόπο, όπως μέσω της αύξησης της ικανότητας εντός της υφιστάμενης εγκατάστασης υποδοχής, ενώ η εφαρμογή άλλων μέτρων είναι δυνατή μόνο μακροπρόθεσμα ή ενδέχεται να είναι λιγότερο βέβαιη. Συνιστάται ο συνδυασμός βέβαιων και λιγότερο βέβαιων, καθώς και άμεσων και λιγότερο άμεσων διαθέσιμων μέτρων.

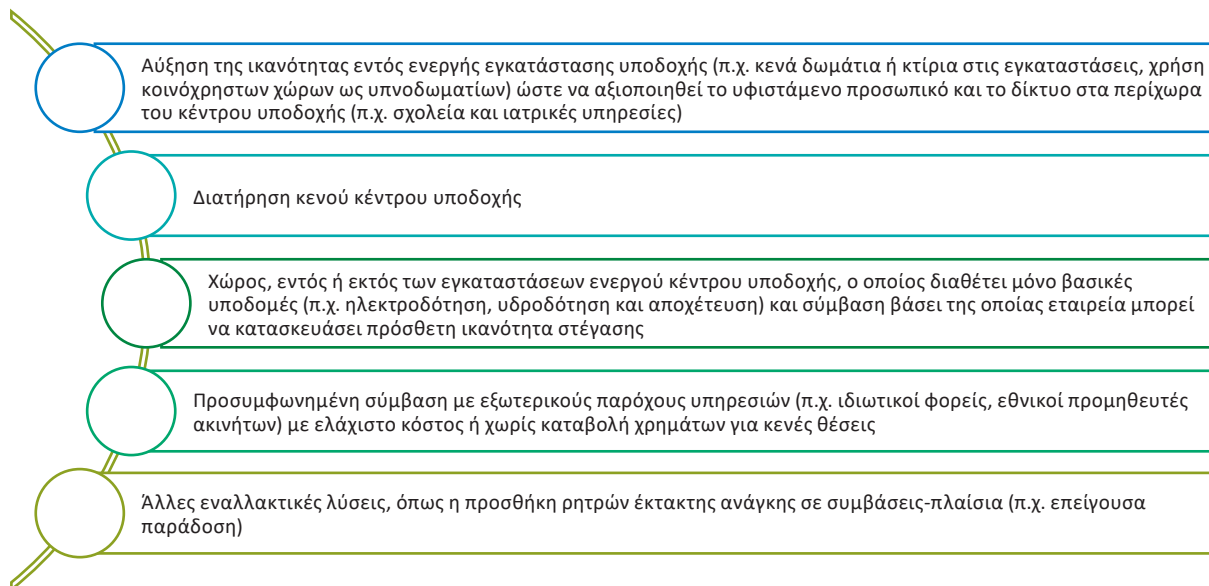
Στο πλαίσιο της πρόσθετης ικανότητας, είναι απαραίτητο να δίνεται προσοχή στην ανάγκη για πρόσθετη ή ειδική ικανότητα για αιτούντες με ειδικές ανάγκες. Είναι πιθανό όταν π.χ. αυξάνεται γενικά η εισροή να αυξηθεί επίσης η εισροή ατόμων με ειδικές ανάγκες.

Θα πρέπει να εξετάζεται η γεωγραφική κατανομή της πρόσθετης ικανότητας, ανάλογα με την κατάσταση που επικρατεί στο κράτος της ΕΕ+. Για ορισμένα κράτη της ΕΕ+ μπορεί να συνιστάται η οργάνωση πρόσθετης ικανότητας πλησίον των συνόρων· για άλλα κράτη της ΕΕ+ μπορεί να συνιστάται η οργάνωση της πρόσθετης ικανότητας σε γειτονικές περιοχές των χώρων στους οποίους διεκπεραιώνεται η διαδικασία ασύλου, ενώ για

ορισμένα κράτη της ΕΕ+ είναι σημαντική η ισορροπημένη γεωγραφική κατανομή. Όπως αναφέρεται ανωτέρω, το ενδεχόμενο ανταλλαγής ικανοτήτων υποδοχής μεταξύ κρατών της ΕΕ+ αποτελεί πρόταση η οποία αξίζει να εξεταστεί.

- **Δημιουργία πρόσθετης ικανότητας στέγασης**

Η πρόσθετη ικανότητα, όπως ορίζεται στην εισαγωγή, μπορεί να λάβει διάφορες μορφές:



Ορθές πρακτικές

Εξασφαλίστε τις απαραίτητες άδειες για τη δημιουργία νέας ικανότητας στέγασης ώστε να εξοικονομήσετε χρόνο ή θεσπίστε γενική εξαίρεση σε περίπτωση κατάστασης μεγάλης εισροής, για την κατασκευή εγκαταστάσεων υποδοχής

Διασφαλίστε ότι οι (δημόσιοι και ιδιωτικοί) πάροχοι υπηρεσιών (π.χ. σχολεία, υπηρεσίες τροφοδοσίας, ιατρικές υπηρεσίες, αστυνομία κ.λπ.) σε γειτονικές περιοχές έχουν ενημερωθεί και έχουν προετοιμαστεί για το ενδεχόμενο πρόσθετης ικανότητας

- **Διαχείριση και σχεδιασμός της πρόσθετης ικανότητας**

Συνιστάται η δημιουργία ενός δυναμικού συστήματος για τη διαχείριση και την παρακολούθηση της διαθέσιμης πρόσθετης ικανότητας (π.χ. καταγραφή όλων των χώρων σύμφωνα με ορισμένα στοιχεία: διαθεσιμότητα, τιμή, χωρητικότητα, ποιότητα, καταλληλότητα για την κάλυψη ειδικών αναγκών υποδοχής).

✓ **Λάβετε υπόψη το ενδεχόμενο αύξησης ή μείωσης της ικανότητας ήδη στο στάδιο της έναρξης λειτουργίας.**

Θα πρέπει να εξετάζεται η θέση σε προτεραιότητα της δυνατότητας αύξησης ή μείωσης της ικανότητας. Στο πλαίσιο ενός σχεδίου έκτακτης ανάγκης, οι φορείς πρέπει να γνωρίζουν εκ των προτέρων τι πρέπει να κάνουν και πότε. Ανάλογα με την ανάγκη για τον αριθμό θέσεων και την ταχύτητα με την οποία πρέπει να δημιουργηθούν, τα μέτρα μπορεί να εφαρμόζονται διαδοχικά ή και ταυτόχρονα.

- **Προετοιμασία για την απόκτηση νέας ικανότητας**

Διαδικασία

εργαλεία προετοιμασίας για την ταχεία απόκτηση νέας ικανότητας στέγασης

- κατάλογοι ελέγχου για την απόκτηση νέων κέντρων (πρότυπα ποιότητας, σχετικά κριτήρια ασφάλειας, υποδομές και διαθεσιμότητα υπηρεσιών)
- σαφής διαδικασία επικύρωσης νέων χώρων
- τυποποιημένες συμβάσεις

Σε περίπτωση που η δημιουργηθείσα πρόσθετη ικανότητα δεν επαρκεί, ενδέχεται να απαιτηθεί η επέκταση της ικανότητας στέγασης μέσω της απόκτησης νέων χώρων. Για την ανάληψη ταχείας δράσης όταν απαιτείται, συνιστάται να προετοιμάζονται εκ των προτέρων: κατάλογοι ελέγχου για την απόκτηση νέων εγκαταστάσεων (π.χ. πρότυπα ποιότητας, κριτήρια ασφάλειας, υποδομές, διαθεσιμότητα υπηρεσιών κ.λπ.) και διαθέσιμες τυποποιημένες συμβάσεις, καθώς και να προβλέπεται σαφής διαδικασία για την επικύρωση νέου χώρου.

Δημιουργία δικτύου προμηθευτών και άλλων φορέων

Η δημιουργία αποτελεσματικού δικτύου προμηθευτών ικανότητας στέγασης μπορεί να συμβάλει στην επιτάχυνση της απόκτησης νέας ικανότητας. Αυτό σημαίνει ότι, ακόμη και σε περιόδους σχετικά ομαλών διακυμάνσεων στην πληρότητα, το δίκτυο αυτό πρέπει να είναι ενήμερο σχετικά με την κατάσταση και τις προσδοκίες ώστε να είναι σε θέση να δράσει με ταχύτητα εάν χρειαστεί. Οι προσδοκίες αυτές μπορεί να έχουν ήδη οργανωθεί στο πλαίσιο δημόσιων συμβάσεων (διαδικασίες υποβολής προσφορών). (πρβλ. κεφάλαιο Η.2.1.)

3. Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης

Στο στάδιο αυτό παρατηρείται αιφνίδια ανάγκη για πρόσθετη ικανότητα. Στην παρούσα ενότητα θα εξεταστούν οι δυνατότητες αύξησης της ικανότητας και η δυνατότητα μείωσης της ανάγκης για ικανότητα. Ορισμένα από τα πιθανά μέτρα είναι τα ακόλουθα.

Αύξηση του ποσοστού πληρότητας στο σύστημα υποδοχής

- Ενημέρωση των φορέων λειτουργίας σχετικά με την κατάσταση μεγάλης εισροής και την επείγουσα ανάγκη για ικανότητα
- Σύναψη των απαραίτητων συμφωνιών με τους φορείς λειτουργίας ώστε να καταστεί δυνατή η αύξηση του ποσοστού πληρότητας (π.χ. αναστολή εργασιών ανακαίνισης, μείωση «χαμένων κρεβατιών» λόγω αναντιστοιχίας)

Χρήση της δημιουργηθείσας πρόσθετης ικανότητας

- Η πρόσθετη ικανότητα που έχει δημιουργηθεί μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Ανάλογα με τη μορφή της πρόσθετης ικανότητας, υπάρχουν διάφορες ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβούν οι ενδιαφερόμενοι φορείς που γειτνιάζουν με την πρόσθετη ικανότητα.

Επέκταση της ικανότητας σε ήδη χρησιμοποιούμενους χώρους

- Η επέκταση της ικανότητας σε ήδη χρησιμοποιούμενους χώρους παρουσιάζει το πλεονέκτημα ότι το δίκτυο ενδιαφερόμενων φορέων και αναγκαίων εταιρών είναι ήδη ενεργό και «απλώς» πρέπει να αναπτυχθεί. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω των συμβάσεων που έχουν καταρτιστεί στο στάδιο της προετοιμασίας· οι δημόσιες συμβάσεις μπορούν να αποτελέσουν μέρος της προετοιμασίας. Μπορεί επίσης να εξεταστεί η δυνατότητα χρήσης κινητών δομών.

Επέκταση της ικανότητας μέσω της απόκτησης νέων χώρων

- Στο εθνικό πλαίσιο ενός κράτους της ΕΕ+, η απόκτηση νέων χώρων πραγματοποιείται με διαφορετικό τρόπο, ανάλογα και με τις αρμοδιότητες της αρχής υποδοχής. Οι νέοι χώροι μπορεί να είναι κτίρια που χρησιμοποιούνταν από (άλλα) υπουργεία, όπως στρατώνες, πρώην νοσοκομεία, κτίρια γραφείων κ.λπ. Ένα άλλο ενδεχόμενο είναι να οργανώνεται η ικανότητα από άλλους (δημόσιους) φορείς, όπως ΜΚΟ ή δήμοι, ή μέσω συμβάσεων προμηθειών στην ιδιωτική αγορά.

Διευκόλυνση της λήψης μέτρων για τη διαμονή των αιτούντων εκτός των εγκαταστάσεων υποδοχής

- Η οδηγία για τις συνθήκες υποδοχής παρέχει στα κράτη της ΕΕ+ τη δυνατότητα να παρέχουν στους αιτούντες τις υλικές συνθήκες υποδοχής, συμπεριλαμβανομένης της στέγασης, με την καταβολή χρηματικού επιδόματος και όχι σε είδος (και σύμφωνα με τη δυνατότητα εξεύρεσης κατάλληλης στέγης). Με τον τρόπο αυτό, οι αιτούντες διεθνή προστασία παραμένουν εντός του συστήματος υποδοχής χωρίς όμως να απαιτείται ικανότητα υποδοχής· οι αιτούντες αυτοί εξακολουθούν να έχουν τα ίδια δικαιώματα που αναφέρονται στην οδηγία για τις συνθήκες υποδοχής.

Πρώθηση μέτρων εκροής

- Πρώθηση μέτρων εκροής για την πρόληψη της συμφόρησης του συστήματος υποδοχής. Η ανάπτυξη της πληρότητας συνιστά αποτέλεσμα της διαφοράς της εισροής μείον την εκροή. Πιθανά μέτρα σχετικά με την εκροή είναι τα εξής:
 1. Επιτάχυνση της εκροής των δικαιούχων άδειας παραμονής
 2. Επιτάχυνση της εκροής αιτούντων που υπάγονται στον κανονισμό του Δουβλίνου
 3. Επιτάχυνση της εκροής προσώπων που δεν δικαιούνται υποδοχή

Ορθή πρακτική

Σε περιόδους αιφνίδιας αύξησης της πληρότητας και της ικανότητας στέγασης, αυξάνεται και η ανάγκη για συντονισμό. Ο συντονισμός αφορά τις εγκαταστάσεις υποδοχής που ανοίγουν και τις εγκαταστάσεις προς τις οποίες πρέπει να κατευθύνονται τα άτομα (π.χ. με ειδικές ανάγκες υποδοχής). Ο συντονισμός αυτός (εντολή, ιεραρχία, γραμμές επικοινωνίας, χρηματοοικονομική εντολή, συναντήσεις κ.λπ.) θα πρέπει να συμφωνείται εκ των προτέρων, ενώ ομοίως εκ των προτέρων θα πρέπει να διορίζονται πρόσωπα και να ανατίθενται καθήκοντα, καθώς και να προσδιορίζεται ο τρόπος εκτέλεσης των καθημερινών καθηκόντων τους.

4. Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής

Κατά το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής, οι δραστηριότητες προσαρμόζονται στη νέα κατάσταση. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε δύο σενάρια:

- i. Ο οργανισμός έχει προσαρμοστεί στη νέα κατάσταση και στη νέα πραγματικότητα. Σε αυτό το σενάριο, ενδέχεται να είναι δυνατό να αφιερωθεί χρόνος στην εκ νέου δημιουργία της πρόσθετης ικανότητας και να δοθεί έμφαση στην ποιότητα και το κόστος της ικανότητας.
- ii. Δεν υπάρχει πλέον ανάγκη για πρόσθετη ικανότητα. Σε αυτό το σενάριο, πρέπει να επιλεχθούν οι τοποθεσίες ή οι εγκαταστάσεις που είναι σημαντικές για την επιχειρησιακή διαχείριση από χρηματοδοτική, γεωγραφική και άλλη άποψη τοπικού και πολιτικού ερείσματος, ποιότητας κ.λπ. Οι γνώσεις αυτές συμβάλλουν στη μείωση των χώρων στέγασης και στον προσδιορισμό των χώρων τους οποίους οι αρχές υποδοχής επιθυμούν να διατηρήσουν και εκείνων που μπορούν να κλείσουν. Η στιγμή της μείωσης είναι ιδανική για τη δημιουργία κάποιας άλλης μορφής πρόσθετης ικανότητας και την επιλογή των εγκαταστάσεων καλύτερης ποιότητας, ώστε να εξασφαλιστεί καλύτερη προετοιμασία για την επόμενη κατάσταση μεγάλης εισροής.

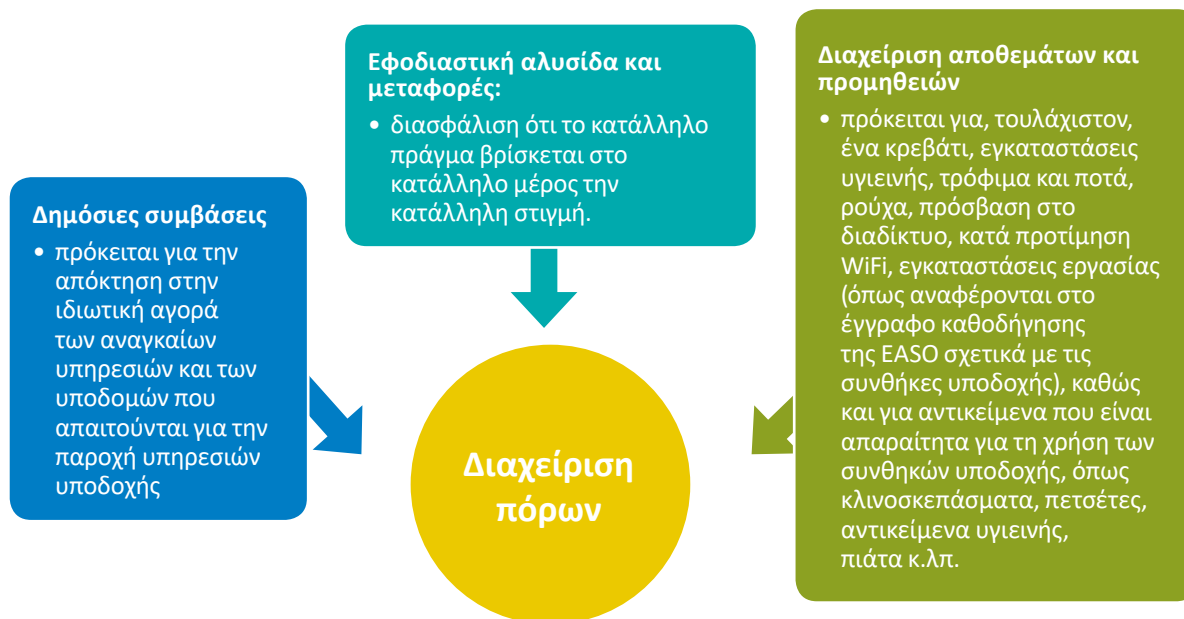
Είναι απαραίτητη η επανεξέταση της περίπτωσης μεγάλης εισροής, ώστε τα συμπεράσματα να μπορούν να εξαχθούν εντός του οργανισμού και να εξασφαλιστεί μεγαλύτερη ετοιμότητα σε περίπτωση νέας πιθανής μεγάλης εισροής.

Ερωτήματα/θέματα που πρέπει να καλυφθούν στο στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής
<input type="checkbox"/> Ικανότητα και χρονοδιάγραμμα: ανταποκρίθηκε το σύνολο των χώρων στην απαιτούμενη ικανότητα και λειτούργησε το χρονοδιάγραμμα;
<input type="checkbox"/> Εταίροι: Ποιοι ήταν οι αποτελεσματικότεροι εταίροι (με βάση την ποιότητα, τη σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας, την ευελιξία);
<input type="checkbox"/> Ποιες συμβάσεις δεν τηρήθηκαν και ποιος ήταν ο λόγος; Πιθανότητα ανάληψης νομικής δράσης;
<input type="checkbox"/> Τηρήθηκαν οι συμβατικές υποχρεώσεις;
<input type="checkbox"/> Διαδικασία: ποια διαδικασία ή ποιο μέρος της διαδικασίας για την αύξηση της ικανότητας χρήζει προσαρμογής;
<input type="checkbox"/> Αξιολόγηση του συνόλου των χώρων υποδοχής (με βάση την ποιότητα, τη σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας κ.λπ.): ποια ικανότητα μπορεί να διατηρηθεί ως (μελλοντική) πρόσθετη ικανότητα;

J. Διαχείριση πόρων

1. Εισαγωγή

Σε περιόδους μεγάλης εισροής, ενδέχεται να υπάρχουν δυσκολίες για την εξασφάλιση νέων πόρων, τη διαχείριση ενός εύρους πόρων και την εξεύρεση εναλλακτικών λύσεων για πόρους. Πρέπει να εξασφαλίζεται η πρόσβαση σε διάφορα είδη πόρων την κατάλληλη στιγμή στο κατάλληλο μέρος. Η παρούσα ενότητα εστιάζει 1) στις δημόσιες συμβάσεις, 2) στην Εφοδιαστική αλυσίδα και τη μεταφορά, και 3) στη διαχείριση αποθεμάτων και προμηθειών (συμπεριλαμβανομένων των εργαλείων ΤΠ).



2. Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης

Στόχος είναι η προετοιμασία όλων των διαδικασιών ώστε να διασφαλιστεί ότι όλα λειτουργούν αποτελεσματικά όποτε απαιτείται ταχύτερη δράση στο πλαίσιο κατάστασης μεγάλης εισροής. Για κάθε υποενότητα, πρέπει να παρέχονται λίστες ελέγχου ώστε οι αρχές υποδοχής να μπορούν να είναι καλύτερα προετοιμασμένες σε περίπτωση κατάστασης μεγάλης εισροής.

- **Δημόσιες συμβάσεις**

Η πρόκληση έγκειται στην εξεύρεση τρόπων εξασφάλισης των απαραίτητων πόρων μέσω διαδικασιών που είναι αποδοτικές από άποψη κόστους και χρόνου και είναι νόμιμες. Κατά την κατάρτιση της συγγραφής υποχρεώσεων για τη σύμβαση, η αρχή υποδοχής θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη ότι η εισροή και εκροή αιτούντων δεν είναι σταθερός αριθμός και ότι είναι πολύ δύσκολο να προβλεφθεί. Στο πλαίσιο αυτό, η ανάγκη για ορισμένες προμήθειες, προϊόντα ή υπηρεσίες θα μεταβάλλεται αναλόγως. Είναι ίσως σκόπιμη η αναφορά στην ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο (2015/454) σχετικά με τους κανόνες για τις δημόσιες συμβάσεις σε σχέση με την τρέχουσα κρίση του ασύλου, στην οποία παρέχονται πιο ακριβείς και χρήσιμες κατευθυντήριες γραμμές για την κατάρτιση συμβάσεων (συμφωνίες-πλαίσια, διαδικασίες έκτακτης ανάγκης κ.λπ.) που συμμορφώνονται με τη νομοθεσία. Θα πρέπει να προωθηθεί η συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ στον τομέα των κοινών προμηθειών, δεδομένου ότι όλα τα κράτη μέλη αντιμετωπίζουν τις ίδιες ανάγκες.

Ορθή πρακτική

Οι δημόσιες συμβάσεις είναι ένας καλός τρόπος διατήρησης ενός αποτελεσματικού δικτύου προμηθευτών ικανότητας στέγασης. Η διαδικασία αυτή δεν είναι εύκολη όταν υπάρχει μεγάλη εισροή. Πρέπει να διενεργείται εκ των προτέρων.

προπαρασκευαστικές ενέργειες όσον αφορά στις δημόσιες συμβάσεις

- εκτίμηση των αναγκών για δημόσιες συμβάσεις και δημόσιες διαδικασίες υποβολής προσφορών για υπηρεσίες και προμήθειες σε περίπτωση μεγάλης εισροής
- χαρτογράφηση των πιθανών προμηθευτών για βασικούς πόρους και θέση αυτών σε προτεραιότητα
- συγγραφή υποχρεώσεων και υποδειγμάτων σύμβασης για προσκλήσεις υποβολής προσφορών για τις απαιτούμενες υπηρεσίες και προμήθειες
- καθιέρωση σαφών διαδικασιών και μηχανισμών ενεργοποίησης που μπορούν να τεθούν σε εφαρμογή σε κατάσταση μεγάλης εισροής
- υλοποίηση της διαδικασίας προμηθειών εκ των προτέρων, για παράδειγμα με τη χρήση συμφωνιών-πλασιών

Ο όρος παράδοση μπορεί να διαφέρει μεταξύ μιας κανονικής κατάστασης και μιας κατάστασης μεγάλης εισροής. Οι ευρωπαϊκοί κανόνες υποβολής προσφορών παρέχουν τη δυνατότητα εφαρμογής μιας δυναμικής διαδικασίας υποβολής προσφορών, η οποία χρησιμοποιείται συνήθως για έτοιμα προς χρήση προϊόντα, έργα ή υπηρεσίες που είναι ευρέως διαθέσιμα στην αγορά. Η εν λόγω διαδικασία θα πρέπει να προετοιμάζεται ώστε να παρέχεται ανακούφιση κατά τη φάση μεγάλης εισροής.

Η επαφή με διάφορους προμηθευτές για ένα προϊόν παρέχει στο κράτος της ΕΕ+ μεγαλύτερη ευελιξία και μικρότερη εξάρτηση από έναν προμηθευτή.

Γενικά, εάν το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την παράδοση είναι μικρό, ο συμβαλλόμενος εταίρος ενδέχεται να πρέπει να διατηρεί προμήθειες στο κατάστημα, με αποτέλεσμα την πιθανή αύξηση της τιμής του προϊόντος.

Η αρχή υποδοχής μπορεί να εξετάσει το ενδεχόμενο σύναψης έγκαιρων (just in time) συμβάσεων, στο πλαίσιο των οποίων τα προϊόντα φθάνουν ακριβώς τη στιγμή που απαιτούνται και η αρχή υποδοχής δεν χρειάζεται να τα αποθηκεύει.

- **Εφοδιαστική αλυσίδα και μεταφορά**

προπαρασκευαστικές ενέργειες από την άποψη της εφοδιαστικής και της μεταφοράς

- διενέργεια αξιολόγησης του συστήματος εφοδιαστικής και μεταφοράς ώστε να εξακριβωθεί αν θα απαιτηθούν πρόσθετα μέσα σε περίπτωση μεγάλης εισροής
- δημιουργία καταλόγου επαφών (πρβλ. κεφάλαιο G σχετικά με τον εξωτερικό συντονισμό). Ο κατάλογος αυτός θα πρέπει να είναι επικαιροποιημένος
- σχεδιασμός της εφοδιαστικής και της μεταφοράς εμπορευμάτων και προσώπων σε νέες και πιο απομακρυσμένες τοποθεσίες

προπαρασκευαστικές ενέργειες από την άποψη της εφοδιαστικής και της μεταφοράς

- προετοιμασία των ρυθμίσεων μεταφοράς αιτούντων με ειδικές ανάγκες (π.χ. ταξί, ασθενοφόρα)
- συνεκτίμηση του χρονοδιαγράμματος της εφοδιαστικής και της μεταφοράς
- σύναψη συμβάσεων με μεταφορικές εταιρείες και/ή άλλους κυβερνητικούς φορείς που δραστηριοποιούνται στις μεταφορές και στον εφοδιασμό

• Διαχείριση αποθεμάτων και προμηθειών

προπαρασκευαστικές ενέργειες από την άποψη της διαχείρισης αποθεμάτων και προμηθειών

- αξιολόγηση του είδους και της ποσότητας των απαιτούμενων προμηθειών
- δημιουργία δικτύου προμηθευτών, ώστε να υπάρχουν πάντα περισσότεροι από ένας προμηθευτές για κάθε αντικείμενο
- αξιολόγηση των επιλογών της αποθήκευσης έναντι της σύναψης συμβάσεων «ακριβώς όταν χρειάζεται» (just in time) για τα απαραίτητα αντικείμενα, ανάλογα με την ικανότητα των εταιρειών όσον αφορά την ταχεία παράδοση και σε σχέση με την ποσότητα των απαιτούμενων πρόσθετων προμηθειών. Ο αριθμός των αντικειμένων σε απόθεμα εξαρτάται από τον χρόνο που χρειάζονται οι εταιρείες για να παραδώσουν τα αντικείμενα αυτά. Επικαιροποίηση του καταλόγου προμηθειών ώστε να είναι δυνατή η αποτελεσματική παραγγελία προμηθειών (αποφυγή πλεονάζοντος ή ανεπαρκούς αποθέματος).

Ανάλογα με το είδος της πρόσθετης ικανότητας, πρέπει να εξετάζεται το ζήτημα των τροφίμων και της παρασκευής τροφίμων. Υπάρχουν 3 επιλογές:

- πρόσληψη εταιρείας τροφοδοσίας η οποία παρασκευάζει τα γεύματα εκτός της εγκατάστασης υποδοχής
- τα γεύματα μπορούν να παρασκευάζονται εντός των εγκαταστάσεων (π.χ. στρατώνες)
- οι αιτούντες μπορούν να παρασκευάζουν οι ίδιοι τα γεύματά τους

Οι ΤΠΕ (τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνίας) είναι επίσης σημαντικές για το προσωπικό και τους αιτούντες:

- Όσον αφορά το προσωπικό: υπάρχουν δύο είδη επικοινωνίας:
 - 1) Ανάλογα με το μέγεθος της εγκατάστασης υποδοχής ενδέχεται να είναι απαραίτητη η ύπαρξη επαρκών μέσων επικοινωνίας στις εγκαταστάσεις, π.χ. φορητά ραδιοτηλέφωνα, για την ασφάλεια του προσωπικού και για λόγους αποτελεσματικότητας.
 - 2) Η επικοινωνία με τα κεντρικά γραφεία και τις μονάδες σχεδιασμού είναι σημαντική για τη διαχείριση των ροών· για τον λόγο αυτό, το προσωπικό χρειάζεται μέσα επικοινωνίας. Ανάλογα με την κατάσταση στο κράτος της ΕΕ+, τα εργαλεία μπορεί να είναι υπολογιστές, φορητοί υπολογιστές κ.λπ. Κατά την έναρξη λειτουργίας της νέας εγκατάστασης, ενδέχεται να επαρκεί μόνο ένα είδος εξοπλισμού, αλλά πρέπει να διατίθεται στον αναγκαίο αριθμό. Θα πρέπει να παρέχεται εκπαίδευση στο προσωπικό για τη χρήση νέων εργαλείων επικοινωνίας.
- Όσον αφορά τους αιτούντες: Σε πρώτη φάση, είναι σημαντικό να είναι σε θέση να επικοινωνούν με τους συγγενείς τους· ωστόσο, εάν παραμείνουν για μεγαλύτερο διάστημα στην εγκατάσταση, είναι επίσης σημαντικό να μπορούν να επικοινωνούν και με άλλα πρόσωπα, όπως δικηγόρους κ.λπ. Σήμερα, η επικοινωνία με τους συγγενείς πραγματοποιείται με τη χρήση κινητών τηλεφώνων, έξυπνων τηλεφώνων και μέσω του διαδικτύου. Τα έξυπνα τηλέφωνα είναι οι υπολογιστές των αιτούντων· για τον λόγο αυτό, συνιστάται να υπάρχει πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Οι υποδομές Τεχνολογιών Πληροφορικής στις υφιστάμενες εγκαταστάσεις θα πρέπει να είναι σε θέση να αντιμετωπίζουν αιφνίδιες αυξήσεις της ζήτησης ενώ σε νέες εγκαταστάσεις θα πρέπει να εξασφαλίζεται η ταχεία εγκατάστασή τους. Το εργαλείο διαχείρισης και παρακολούθησης του συστήματος υποδοχής θα πρέπει να παρέχει δυνατότητα κλιμάκωσης και να είναι προσβάσιμο από διάφορες τοποθεσίες, σύμφωνα με την πολιτική για την προστασία των δεδομένων.

Ορθή πρακτική

Η κοινή χρήση αποθεμάτων και προμηθειών μπορεί να είναι οικονομικά αποδοτική. Η συνεργασία με τον στρατό, με ΜΚΟ κ.λπ. μπορεί να είναι χρήσιμη για την αγορά, την αποθήκευση, τη μεταφορά και την εγκατάσταση κρεβατιών, σκηνών κ.λπ. Υπάρχει μάλιστα η επιλογή να ανατεθεί στον στρατό η ευθύνη για την προμήθεια των κοινών αυτών αποθεμάτων και προϊόντων.

3. Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης

• Δημόσιες συμβάσεις

Η διαδικασία των δημόσιων συμβάσεων μπορεί να έχει ήδη ολοκληρωθεί πριν από την αιφνίδια εισροή. Ωστόσο, η ανάγκη για ορισμένα προϊόντα, προμήθειες ή υπηρεσίες μπορεί στην πραγματικότητα να είναι μεγαλύτερη από το αναμενόμενο. Σε αυτή την περίπτωση, υπάρχουν διάφορες επιλογές στο πλαίσιο των ευρωπαϊκών κανόνων υποβολής προσφορών. Υπάρχουν οι εξής δυνατότητες:

- Διαδικασία επείγοντος: Η διαδικασία αυτή είναι όμοια με τη συνήθη δημόσια διαδικασία υποβολής προσφορών, αλλά οι χρόνοι διεκπεραίωσης είναι πολύ συντομότεροι.
- Διαδικασία κατεπείγοντος: Η διαδικασία αυτή καθιστά δυνατή την άμεση έναρξη των διαπραγματεύσεων για τη σύναψη σύμβασης με προμηθευτή. Η διαδικασία αυτή μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο σε περίπτωση καταστροφής που δεν μπορούσε να προβλεφθεί. Βάσει συστατικής ερμηνείας, εφόσον χρησιμοποιηθεί η διαδικασία είναι δύσκολο να παρουσιαστεί μια μελλοντική μεγάλη εισροή ως «απρόβλεπτη». Ο οργανισμός θα πρέπει να έχει αντλήσει διδάγματα από τις εμπειρίες (εξάλλου, οι καταστάσεις μεγάλης εισροής αποτελούν μέρος της υποδοχής αιτούντων διεθνή προστασία) και θα πρέπει να έχει προετοιμαστεί.

Ορθή πρακτική

Σε ορισμένες χρονικές στιγμές στο πλαίσιο καταστάσεων μεγάλης εισροής, είναι απαραίτητη η ταχύτερη λήψη αποφάσεων και, συνεπώς, οι κανόνες για τις δημόσιες διαδικασίες υποβολής προσφορών δεν τηρούνται πάντοτε αυστηρά. Στην περίπτωση αυτή, βεβαιωθείτε ότι παρακολουθείτε τις εκτιμήσεις στις οποίες προβαίνετε και τις αποφάσεις στις οποίες βασίζεται η επιλογή της διαδικασίας, προκειμένου να είστε σε θέση να εξηγήσετε αργότερα την επιλογή της διαδικασίας σε επιτροπή ελέγχου.

• Εφοδιαστική αλυσίδα και μεταφορά

Η ταχεία Εφοδιαστική αλυσίδα και μεταφορά αγαθών και προσώπων αποτελεί βασικό στοιχείο σε περιόδους μεγάλης εισροής.

Όταν εν τω μέσω κατάστασης μεγάλης εισροής απαιτείται η μετακίνηση ατόμων, για παράδειγμα από το σημείο εισόδου στον χώρο στον οποίο μπορούν να διαμείνουν για ορισμένο διάστημα, θα πρέπει να αναπτύσσονται πρόσθετα μέσα Εφοδιαστική αλυσίδας και μεταφοράς ώστε να είναι δυνατή η μετακίνηση προσώπων και αγαθών. Σε περιπτώσεις μεγάλης εισροής, πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή σε άτομα με ειδικές ανάγκες υποδοχής: ορισμένα άτομα μπορεί να χρειάζεται να μεταφερθούν σε νοσοκομείο ή σε ειδικές εγκαταστάσεις (υποδοχής).

Ορθή πρακτική

Όταν μεταφέρονται άτομα π.χ. από το σημείο εισόδου στον χώρο όπου μπορούν να κοιμούνται, συνιστάται η κατάρτιση και διαβίβαση καταλόγου με τα ονόματα των ατόμων που μεταφέρονται από το σημείο αναχώρησης στο σημείο άφιξης, ώστε τα πρόσωπα που βρίσκονται στο σημείο άφιξης να γνωρίζουν ακριβώς πόσα και ποια άτομα θα πρέπει να βρίσκονται στο λεωφορείο. Σε ορισμένες περιπτώσεις, είναι πιθανό να ενδείκνυται η παρουσία μέλους του προσωπικού στο όχημα.

- **Διαχείριση αποθεμάτων και προμηθειών**

Παράλληλα με την έναρξη λειτουργίας νέων εγκαταστάσεων υποδοχής, θα πρέπει να εξέρχονται από το απόθεμα και να αποστέλλονται επιπλέον κρεβάτια και άλλες προμήθειες. Κατά τον χρόνο αποστολής των προμηθειών πρέπει να εκδίδονται νέες παραγγελίες για την αναπλήρωση των αποθεμάτων, ώστε να διασφαλίζεται ετοιμότητα σε περίπτωση μεγαλύτερης εισροής.

Σε περιόδους μεγάλης εισροής, τα εργαλεία και οι συσκευές ΤΠ πρέπει να αποστέλλονται ταχέως. Για το προσωπικό, τα μέσα επικοινωνίας αποτελούν σημαντική προϋπόθεση για την εργασία, τη διαχείριση της ροής και την οργάνωση ενός βαθμού ασφάλειας. Όσον αφορά τους αιτούντες, για να είναι σε θέση να επικοινωνούν με συγγενείς συνιστάται να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο και σε ηλεκτρική ενέργεια. Κατά την έναρξη λειτουργίας νέων εγκαταστάσεων είναι σημαντικό να υπάρχουν μέσα επικοινωνίας με τον έξω κόσμο (π.χ. για την επικοινωνία με συγγενείς ή υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης), επιπλέον των κινητών συσκευών.

Για την παροχή και διατήρηση της στήριξης, μπορεί να εξετάζεται το ενδεχόμενο εξασφάλισης πρόσθετων γραφείων υποστήριξης από εξωτερικό σύμβουλο (βλέπε επίσης κεφάλαιο Θ σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό).

Ορθή πρακτική

Για σύντομες χρονικές περιόδους, συνιστάται η εξωτερική ανάθεση υπηρεσιών ΤΠ.

4. Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής

- **Δημόσιες συμβάσεις**

Η αρχή υποδοχής θα πρέπει να αξιολογεί τις συμβάσεις, τις επιδόσεις των προμηθευτών (ανταπόκριση, ποιότητα, αποτελεσματικότητα κ.λπ.) και να ελέγχει κατά πόσον οι συμβάσεις αποδείχθηκαν επαρκείς για τη διαχείριση της κατάστασης μεγάλης εισροής. Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης αυτής τροφοδοτεί τις επόμενες συμβάσεις.

- **Εφοδιαστική αλυσίδα και μεταφορά**

Τα πρόσθετα μέσα Εφοδιαστική αλυσίδα και μεταφοράς μπορούν να ακυρωθούν, οπότε η μεταφορά πραγματοποιείται εκ νέου με τα συνήθη μέσα. Στο στάδιο αυτό είναι απαραίτητη η αξιολόγηση των διαδικασιών, της διαθεσιμότητας μέσων μεταφοράς και της τήρησης του χρονοδιαγράμματος. Οι πληροφορίες αυτές μπορούν να χρησιμοποιηθούν για σκοπούς βελτίωσης στο επόμενο στάδιο προετοιμασίας και ανάπτυξης.

- **Διαχείριση αποθεμάτων και προμηθειών**

Κατά την παύση λειτουργίας εγκαταστάσεων υποδοχής, οι πρόσθετες προμήθειες μπορούν να επιστραφούν στο απόθεμα ή στον ιδιοκτήτη εφόσον έχουν μισθωθεί. Σε ορισμένες περιπτώσεις απαιτείται αναπλήρωση των αποθεμάτων. Θα πρέπει να πραγματοποιείται ποιοτικός έλεγχος ώστε να διασφαλίζεται ότι η αρχή υποδοχής διατηρεί τις πλέον αποτελεσματικές προμήθειες. Συνιστάται να εξετάζεται η δυνατότητα αναβάθμισης των υπόλοιπων χώρων υποδοχής με τα αποθέματα και τις προμήθειες που επιστρέφονται. Συνιστάται επίσης να αξιολογείται η επάρκεια των αποθεμάτων και των συμβάσεων «just in time» ή αν χρειάζεται να προσαρμοστούν για τη διασφάλιση ετοιμότητας σε περίπτωση νέας μεγάλης εισροής.

Κ. Ανθρώπινο δυναμικό

1. Εισαγωγή

Το προσωπικό δεν αποτελεί μόνο το πολυτιμότερο εφόδιο για τη διαχείριση ενδεχόμενης αύξησης της εισροής, αλλά και αυτό που παρουσιάζει τις μεγαλύτερες δυσκολίες σε επίπεδο σχεδιασμού και εκ των προτέρων εξασφάλισης. Ένα σχέδιο έκτακτης ανάγκης δεν θα πρέπει να επικεντρώνεται μόνο στο προσωπικό των εγκαταστάσεων υποδοχής, αλλά και σε αυτό των υπηρεσιών υποστήριξης (π.χ. κεντρικά γραφεία).

2. Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης

- **Αποτελεσματική διαχείριση του υφιστάμενου ανθρώπινου δυναμικού**

Δεδομένου ότι απαιτείται χρόνος για την πρόσληψη νέου προσωπικού, τη μεγαλύτερη επιβάρυνση όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό σε περίπτωση μεγάλης εισροής υφίσταται αρχικά το υπάρχον προσωπικό. Ως εκ τούτου, το εν λόγω προσωπικό θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν καλύτερα προετοιμασμένο για τον ειδικό ρόλο που καλείται να διαδραματίσει σε περίπτωση μεγάλης εισροής. Συνιστάται στο υπάρχον εργατικό δυναμικό να περιλαμβάνονται συστηματικά όλα τα προφίλ. Θα πρέπει να παρέχεται περιγραφή των καθηκόντων και των ρόλων τους σε περιόδους αιφνίδιας αύξησης της εισροής. Για την προώθηση της κινητικότητας του προσωπικού θα πρέπει να τηρείται επικαιροποιημένη χαρτογράφηση του διαθέσιμου προσωπικού. Με την εν λόγω χαρτογράφηση διασφαλίζεται ότι είναι ανά πάσα στιγμή γνωστά τα πρόσωπα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν, καθώς και η σχετική τοποθεσία και τα καθήκοντα.

προπαρασκευαστικές ενέργειες για τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού
<input type="checkbox"/> συμπερίληψη, για όλα τα προφίλ του υπάρχοντος εργατικού δυναμικού, περιγραφής των καθηκόντων/ρόλων που πρέπει να αναλαμβάνονται σε περιόδους αιφνίδιας μεγάλης εισροής
<input type="checkbox"/> διασφάλιση ισορροπίας μεταξύ παλιού/έμπειρου και νέου προσωπικού
<input type="checkbox"/> εκπαίδευση προσωπικού που θα πρέπει να αναλάβει νέους ρόλους σε κατάσταση μεγάλης εισροής (δημιουργία «ομάδων ταχείας ανάπτυξης»)
<input type="checkbox"/> προκαθορισμένη ιεράρχηση των καθηκόντων του προσωπικού
<input type="checkbox"/> προώθηση δράσεων για την κινητικότητα του προσωπικού

Τα μέλη του προσωπικού που θα αναλάβουν νέο ρόλο σε περίπτωση αιφνίδιας εισροής θα πρέπει να έχουν λάβει εκπαίδευση για τους ρόλους αυτούς εκ των προτέρων (π.χ. αναπληρωτής διευθυντής που αναλαμβάνει ρόλο διευθυντή, υπάλληλος της Εφοδιαστικής αλυσίδας που θα βοηθήσει σε εργασίες λογιστικής κ.λπ.). Στο πλαίσιο αυτό μπορούν να δημιουργούνται ομάδες ταχείας ανάπτυξης κατά το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης, οι οποίες θα μπορούν εύκολα να χρησιμοποιούνται για την έναρξη λειτουργίας νέου κέντρου κατά το στάδιο της υλοποίησης. Το εναπομένον προσωπικό θα πρέπει να προβαίνει σε αποτελεσματικότερο καταμερισμό των καθηκόντων, ώστε να διασφαλίζεται επίσης η λειτουργία των υφιστάμενων εγκαταστάσεων. Αυτό συνεπάγεται

επίσης τον εκ των προτέρων καθορισμό των καθηκόντων των οποίων η εκτέλεση μπορεί να ανασταλεί ή να περιοριστεί, προκειμένου να εξασφαλίζεται η διαχείριση της εγκατάστασης εν αναμονή ενισχύσεων.

Ιδανικά, θα πρέπει πάντοτε να υπάρχει ισορροπία μεταξύ νέου και έμπειρου προσωπικού προκειμένου να αποφευχθεί το ενδεχόμενο μια υπηρεσία υποστήριξης ή εγκατάσταση να λειτουργεί μόνο με νέο προσωπικό.

Ορθή πρακτική

Το έμπειρο προσωπικό μπορεί να διαχειρίζεται την έναρξη λειτουργίας νέων κέντρων και να καθοδηγεί το νέο προσωπικό· τα άτομα αυτά αποκαλούνται συνήθως υπεύθυνοι διαχείρισης έναρξης λειτουργίας. Επιπλέον, οι εν λόγω υπεύθυνοι διαχείρισης είναι οι πλέον κατάλληλοι για τη διασφάλιση της επικοινωνίας με τις υπηρεσίες υποστήριξης στα κεντρικά γραφεία. Ένα σύστημα καθοδήγησης, στο πλαίσιο του οποίου οι υφιστάμενες εγκαταστάσεις καθοδηγούν και παρέχουν υποστήριξη σε νέες εγκαταστάσεις, έχει αποδειχθεί ιδιαίτερα αποτελεσματικό, υπό την προϋπόθεση ότι στον διευθυντή της νέας εγκατάστασης έχει δοθεί σαφής εντολή από τον διευθυντή της υφιστάμενης εγκατάστασης όσον αφορά τη χρήση του προσωπικού, του υλικού του κ.λπ. Συνιστάται η εκπαίδευση του προσωπικού που θα διαδραματίσει ρόλο καθοδηγητή και θα εκπαιδεύσει τους νέους συναδέλφους.

• Πρόσληψη πρόσθετου ανθρώπινου δυναμικού

Για τη μείωση του χρόνου πρόσληψης νέου προσωπικού, θα πρέπει να παρέχονται ανά πάσα στιγμή και να τηρούνται επικαιροποιημένες τυποποιημένες περιγραφές των θέσεων εργασίας με λεπτομερείς περιγραφές των απαιτούμενων δεξιοτήτων και των καθηκόντων.

Θα πρέπει να αναλύεται η διοικητική επιβάρυνση στο πλαίσιο επείγουσών προσλήψεων. Θα πρέπει να ελέγχεται κάθε ενέργεια όσον αφορά την αναγκαιότητά της και να διερευνώνται δυνατότητες συντόμευσης της διαδικασίας. Μπορούν επίσης να διεξάγονται διαπραγματεύσεις με πρόσωπα ή οργανισμούς που χορηγούν επίσημες εγκρίσεις (π.χ. διευθυντές, οικονομικός επιθεωρητής κ.λπ.) για την εφαρμογή επείγουσών διαδικασιών.

προπαρασκευαστικές ενέργειες για τις προσλήψεις
<input type="checkbox"/> κατάρτιση τυποποιημένων περιγραφών θέσεων εργασίας για όλα τα προφίλ
<input type="checkbox"/> κατάρτιση τυποποιημένων οργανογραμμάτων για όλες τις εγκαταστάσεις υποδοχής
<input type="checkbox"/> ελαχιστοποίηση των διοικητικών διαδικασιών προσλήψεων
<input type="checkbox"/> καθιέρωση συνεργασίας με τοπικές/εθνικές αρχές απασχόλησης
<input type="checkbox"/> εξέταση του ενδεχομένου ανάθεσης των προσλήψεων σε ενδιάμεσα γραφεία
<input type="checkbox"/> δημιουργία και διατήρηση δεξαμενών προσλήψεων
<input type="checkbox"/> ανάπτυξη στρατηγικής ανθρώπινου δυναμικού για την πρόσληψη επιπλέον προσωπικού
<input type="checkbox"/> δημιουργία ακουστικού/οπτικού υλικού προώθησης/αύξησης της ευαισθητοποίησης για σκοπούς ενημέρωσης σχετικά με το έργο των αρχών υποδοχής

Θα πρέπει να καταρτίζονται εκ των προτέρων τυποποιημένες περιγραφές των θέσεων εργασίας, κενές θέσεις, δοκιμασίες επιλογής κ.λπ. Θα πρέπει να καθορίζονται οι απαιτούμενες βασικές δεξιότητες του νέου προσωπικού, ενώ παράλληλα τα μέλη της επιτροπής επιλογής προσωπικού θα μπορούσαν να διορίζονται εκ των προτέρων. Θα μπορούσε να καταρτιστεί και να συμφωνηθεί εκ των προτέρων με τις αρμόδιες υπηρεσίες ένα οργανόγραμμα για εγκατάσταση τυπικού μεγέθους, στο οποίο θα αναφέρονται αναλυτικά τα απαιτούμενα διάφορα προφίλ προσωπικού ανά είδος πληθυσμού (π.χ. ασυνόδευτοι ανήλικοι, ασθενείς κ.λπ.). Συνιστάται η κατά το δυνατόν τήρηση του πλαισίου αυτού.

Θα μπορούσαν να καταρτίζονται μέθοδοι και διαδικασίες πρόσληψης καθώς και πρωτόκολλα συνεργασίας. Το προφανέστερο μέτρο όσον αφορά τις προ-

σλήψεις κατά το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης είναι η δημιουργία και διατήρηση δεξαμενών προσλήψεων. Οι δεξαμενές αυτές έχουν καίρια σημασία για ζωτικές λειτουργίες κατά την έναρξη λειτουργίας νέων κέντρων. Επιπλέον, μπορεί να πραγματοποιείται εκ των προτέρων επικοινωνία με τις εθνικές ή τοπικές αρχές απασχόλησης για την επίτευξη συμφωνίας σχετικά με πρωτόκολλα συνεργασίας στα οποία περιγράφονται τρόποι ταχείας συμβολής στην πρόσληψη προσωπικού. Μπορεί επίσης να εξετάζεται το ενδεχόμενο εξωτερικής ανάθεσης των προσλήψεων ή μέρους αυτών (π.χ. προεπιλογή) σε ενδιάμεσα γραφεία ή άλλα γραφεία εύρεσης εργασίας. Για την αντιμετώπιση προσωρινής έλλειψης προσωπικού μπορούν να συνάπτονται συμφωνίες απόσπασης προσωπικού με κυβερνητικές αρχές, ΜΚΟ κ.λπ. που ασκούν παρόμοιες δραστηριότητες (κέντρα κράτησης, καταφύγια αστέγων, τοπικές πρωτοβουλίες στέγασης κ.λπ.). Ιδανικά, τα άτομα αυτά θα πρέπει επίσης να λαμβάνουν εκπαίδευση εκ των προτέρων.

Θα πρέπει να αναλύεται και να καταρτίζεται στρατηγική ανθρώπινου δυναμικού σχετικά με τρόπους πρόσληψης επιπλέον προσωπικού. Θα μπορούσε να γυριστεί ταινία στην οποία θα παρουσιάζονται οι διάφοροι ρόλοι

εντός των κέντρων και των υπηρεσιών υποστήριξης στα κεντρικά γραφεία. Η ταινία αυτή θα μπορούσε στη συνέχεια να χρησιμοποιηθεί σε ομαδικές συναντήσεις στους δήμους όπου θα ανοίξουν νέες εγκαταστάσεις, σε πανεπιστήμια στο τέλος του ακαδημαϊκού έτους κ.λπ. Οι ομαδικές αυτές συναντήσεις θα παράσχουν στους ενδιαφερόμενους καλύτερη εικόνα του περιεχομένου των εργασιών και λειτουργούν ως μια μορφή αυτοπρο-επιλογής (πρβλ κεφάλαιο Ε(7) σχετικά με τη συνεργασία με εθελοντές).

Ορθή πρακτική

Η αρχή υποδοχής θα πρέπει να εξετάσει το είδος των συμβάσεων που προσφέρονται στο νεοπροσλαμβανόμενο προσωπικό, λαμβάνοντας υπόψη το ευμετάβλητο πλαίσιο και την αβεβαιότητα σχετικά με τη διάρκεια της κατάστασης μεγάλης εισροής. Η προσφορά συμβάσεων απασχόλησης αορίστου χρόνου, στις οποίες περιλαμβάνεται ρήτρα που προβλέπει τη λήξη της σύμβασης όταν παύσει η λειτουργία του κέντρου, μπορεί να αποτελέσει καλό συμβιβασμό μεταξύ της ευελιξίας και της παροχής πιο μακροπρόθεσμης προοπτικής στο νέο προσωπικό σε σχέση με μια σύμβαση προσωρινής απασχόλησης.

• Εκπαίδευση και καθοδήγηση του νέου ανθρώπινου δυναμικού

Κατά τη διάρκεια μεγάλης εισροής, υπάρχει κίνδυνος να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στις προσλήψεις και λιγότερη στην εκπαίδευση. Για τη διασφάλιση της ποιότητας της υποδοχής και τη διαρκή παροχή κινήτρων στο προσωπικό, θα πρέπει να αφιερώνεται σημαντικός χρόνος στην εκπαίδευση. Πακέτα βασικής εκπαίδευσης (κώδικας δεοντολογίας, επαγγελματική στοιχειώδης συμπεριφορά, πρώτες βοήθειες, πρόληψη πυρκαγιάς, επίλυση συγκρούσεων, δίκαιο του ασύλου, εσωτερικές διαδικασίες κ.λπ.) θα πρέπει να καταρτίζονται εκ των προτέρων και να επικαιροποιούνται. Είναι επίσης σημαντικό να γίνεται σαφής διάκριση μεταξύ απαραίτητης και επιθυμητής εκπαίδευσης.

προπαρασκευαστικές ενέργειες για την εκπαίδευση του προσωπικού

- κατάρτιση πακέτων βασικής και απαραίτητης εκπαίδευσης
- χρήση των ενοτήτων κατάρτισης της ΕΑΣΟ σχετικά με την υποδοχή και συναφή θέματα
- ανάπτυξη μεθοδολογιών για την καθοδήγηση του νέου προσωπικού (καθοδήγηση από ομοτίμους)

Στο πλαίσιο αυτό, συνιστάται η χρήση των ενοτήτων κατάρτισης που έχουν αναπτυχθεί από την ΕΑΣΟ σχετικά με την υποδοχή και η παροχή σεμιναρίων κατάρτισης εκπαιδευτών.

Παρότι είναι σαφής η ανάγκη για προσωπικό με πολλαπλές δεξιότητες, θα πρέπει επίσης να υπάρχει ισορροπία μεταξύ προσωπικού πολλαπλών δεξιοτήτων και εξειδικευμένου προσωπικού και μεταξύ νέου και έμπειρου προσωπικού. Η ισορροπία αυτή μπορεί να επιτευχθεί με την καθιέρωση προγραμμάτων καθοδήγησης και γραφείων υποστήριξης.

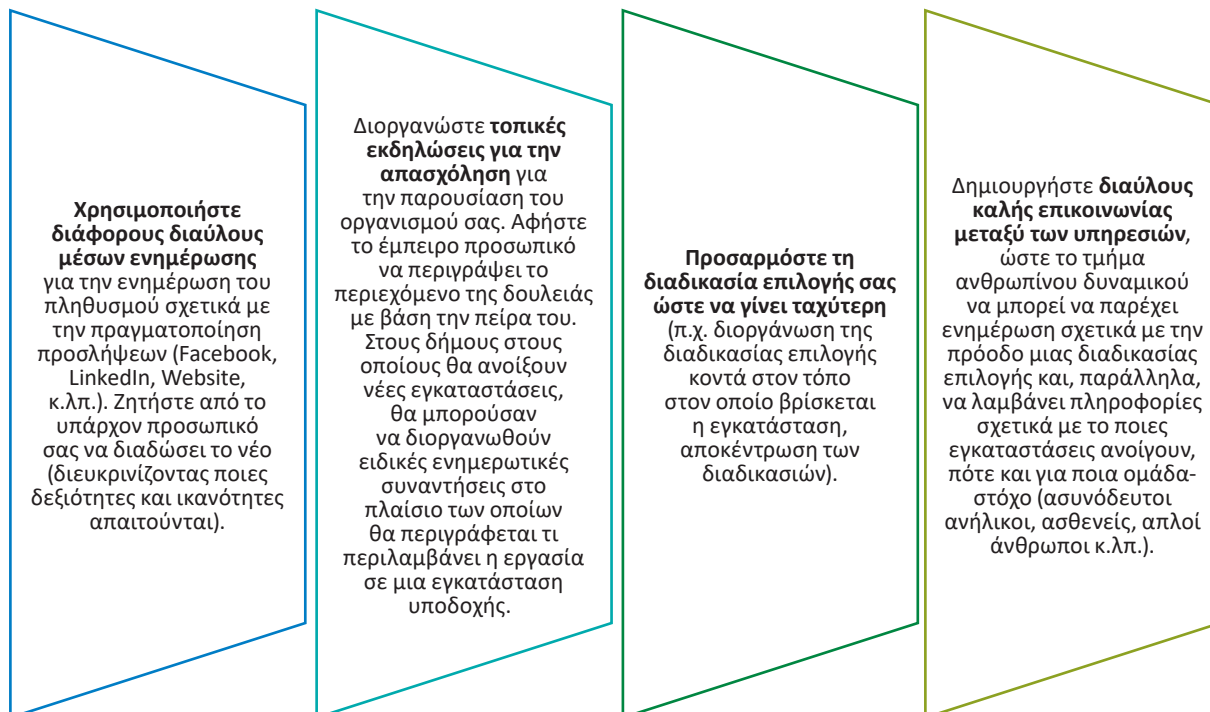
• Εκπαίδευση του προσωπικού στον τομέα του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης

Το προσωπικό θα πρέπει να είναι καλά εκπαιδευμένο και προετοιμασμένο, και να διαθέτει ειδική κατάρτιση και ευαισθητοποίηση όσον αφορά τις διαδικασίες ανταπόκρισης σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης. Η συμμετοχή σε εκπαίδευση βάσει σεναρίων σε ένα πραγματικό επιχειρησιακό περιβάλλον παρέχει περισσότερο ρεαλιστικές συνθήκες λήψης αποφάσεων. Διευκολύνει την εξασφάλιση αποτελεσματικής εκπαιδευτικής εμπειρίας σε ρεαλιστικό πλαίσιο και είναι απαραίτητη για να διασφαλίζεται ότι το προσωπικό κατανοεί τους ρόλους και τις αρμοδιότητές του σε κρίσιμες καταστάσεις και είναι καλά εξοπλισμένο για την αντιμετώπισή τους.

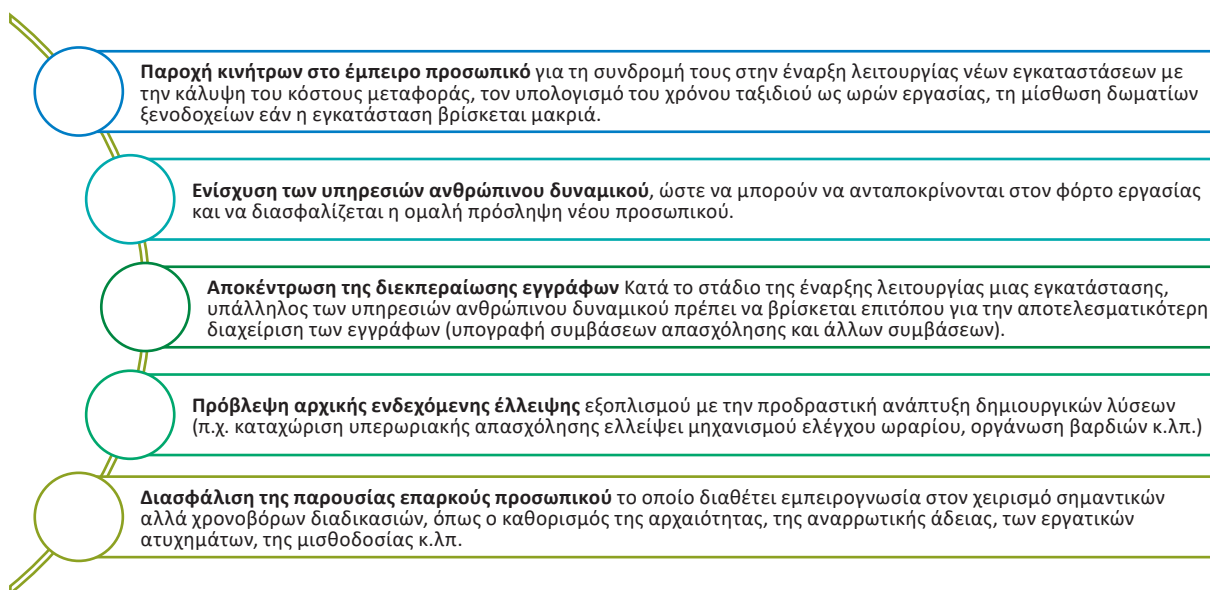
3. Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης

- **Πρόσληψη και εκπαίδευση του νέου προσωπικού**

Κατά την πρόσληψη νέου προσωπικού συνιστάται να λαμβάνονται υπόψη οι ακόλουθες πτυχές:



Πρέπει να έχετε υπόψη ότι πολλά μπορούν να αλλάξουν την τελευταία στιγμή (π.χ. μετατόπιση ή επ' αόριστον αναβολή των ημερομηνιών έναρξης λειτουργίας, αλλαγή των ομάδων-στόχων). Οι πληροφορίες αυτές και ο μεταβαλλόμενος χαρακτήρας τους πρέπει να γνωστοποιούνται σαφώς τόσο στο νέο όσο και στο υφιστάμενο προσωπικό, με έμφαση στον προσωρινό χαρακτήρα και την ανάγκη για ευελιξία. Επιπλέον, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα εξής:



Η βασική εκπαίδευση δεν επαρκεί για την πλήρη προετοιμασία του νέου προσωπικού για την εργασία του. Απαιτείται και επιπλέον καθοδήγηση. Σε κάθε τμήμα, ομάδα ή κατηγορία εργασίας θα πρέπει να διορίζεται τουλάχιστον ένας έμπειρος υπάλληλος, ο οποίος θα είναι σε θέση να συνδράμει το νέο-προσληφθέν προσωπικό σε διάφορα ζητήματα (καθοδήγηση). Στο πρόσωπο αυτό θα πρέπει να παρέχεται ο αναγκαίος χρόνος και χώρος για την εκτέλεση του ανωτέρω καθήκοντος.

Ορθή πρακτική

Θα μπορούσε να δημιουργηθεί ένα σύστημα υπηρεσίας υποστήριξης, στο πλαίσιο του οποίου έμπειρα μέλη του προσωπικού θα απαντούν στις ερωτήσεις του νέου προσωπικού εξ αποστάσεως. Με τον τρόπο αυτό μπορεί να διευκολυνθεί η κατανομή του βάρους της παροχής βοήθειας στο νέο προσωπικό.

- **Διαχείριση της πίεσης που ασκείται στο προσωπικό**

Μια περίοδος μεγάλης εισροής ασκεί διαρκή και υψηλή πίεση στα μέλη του προσωπικού σε όλες τις δραστηριότητες υποδοχής. Το υψηλό επίπεδο πίεσης μπορεί να λειτουργήσει ως κίνητρο. Ωστόσο, εάν η πίεση καταστεί μη διαχειρίσιμη ή υπερβολική, μπορεί να δημιουργηθεί άγχος το οποίο εκδηλώνεται ως σωματική ή ψυχολογική ασθένεια. Οι άνθρωποι αντιδρούν διαφορετικά στην πίεση. Κάτι που είναι συναρπαστικό για κάποιον μπορεί να προκαλεί άγχος σε κάποιον άλλον. Το υπερβολικό άγχος μπορεί να έχει επιπτώσεις στην απόδοση, την υγεία και τις σχέσεις. Οι υπεύθυνοι διαχείρισης και οι επικεφαλής ομάδων θα πρέπει να έχουν διαρκώς υπόψη το γεγονός αυτό και να παρακολουθούν και να διαχειρίζονται την πίεση που ασκείται στα μέλη του προσωπικού τους με τη χρήση προκαθορισμένων δεικτών (π.χ. αναρρωτικές άδειες, αποχωρήσεις). Θα πρέπει να τίθενται σε εφαρμογή αποτελεσματικές πολιτικές ανθρώπινου δυναμικού με σκοπό την πρόληψη των ασθενειών λόγω υψηλού φόρτου εργασίας. Μπορεί να δημιουργηθεί μια δεξαμενή ομάδων άγχους οι οποίες, κατόπιν εκπαίδευσης, θα πραγματοποιούν ενημερώσεις συναισθηματικού χαρακτήρα έπειτα από περιστατικά ή άλλα στρεσογόνα συμβάντα.

Τέλος, εξαιρετικά σημαντική είναι η ανάπτυξη αποτελεσματικής συνεργασίας μεταξύ προσωπικού και εθελοντών, στο μέτρο της συμμετοχής τους (βλέπε κεφάλαιο Ζ σχετικά με τον εξωτερικό συντονισμό με εθελοντές). Οι εθελοντές μπορούν να αμβλύνουν τον φόρτο για το προσωπικό, αλλά εάν δεν υπάρχει σωστή οργάνωση μπορεί να είναι αντιπαραγωγικοί.

Η διοίκηση θα πρέπει να παρέχει διαρκώς κίνητρα στο προσωπικό, επιδεικνύοντας εκτίμηση για την εργασία και τη συμμετοχή τους σε τακτική βάση και με διάφορους τρόπους (σύνταξη προσωπικής ευχαριστήριας επιστολής, ανάρτηση βιντεοσκοπημένου μηνύματος στο διαδίκτυο, διοργάνωση εκδήλωσης για το προσωπικό, χρηματικές ανταμοιβές κ.λπ.)

Είναι επίσης σημαντικό η διοίκηση να διατηρεί σαφή και ρεαλιστική επικοινωνία όσον αφορά την πιθανή παύση λειτουργίας της εγκατάστασης.

4. Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής

Το στάδιο αυτό θα πρέπει να χρησιμοποιείται για την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης νέου προσωπικού.

Εάν η ικανότητα υποδοχής πρέπει να μειωθεί, η αρχή υποδοχής θα πρέπει να διαθέτει μια άρτια σχεδιασμένη στρατηγική σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό με σαφή κριτήρια για τις απολύσεις. Θα πρέπει να εξετάζεται το ενδεχόμενο εσωτερικών και εξωτερικών αντικαταστάσεων με άλλες αρχές οι οποίες συνδέονται με την αρχή υποδοχής, όπως οι αποφαινόμενες αρχές χορήγησης ασύλου και οι αρχές μετανάστευσης.

Θα πρέπει πάντοτε να λαμβάνεται υπόψη ότι απαιτείται η παραμονή επαρκούς αριθμού προσωπικού στην εγκατάσταση έως την οριστική παύση της λειτουργίας της. Για την ενθάρρυνση της παραμονής έως το τέλος, θα μπορούσε να εξετάζεται το ενδεχόμενο παροχής κάποιου είδους κινήτρων, όπως χρηματικές ανταμοιβές.

Θα πρέπει να καθοριστεί επικοινωνιακή στρατηγική ειδικά για τους υπαλλήλους υποδοχής όσον αφορά την παύση της λειτουργίας εγκαταστάσεων (χρονοδιάγραμμα, μέσα παύσης της λειτουργίας, συμμετοχή συνδικάτων κ.λπ.).

Να έχετε υπόψη ότι ο τρόπος λήξης της συνεργασίας με τους προσωρινούς υπαλλήλους σας μπορεί να καθορίσει το αν θα συστήσουν ή όχι την αρχή σας ως εργοδότη. Εάν θεωρηθεί ορθός, είναι πιθανότερο το σχετικά έμπειρο προσωρινό προσωπικό να σκεφτεί να συνεργαστεί ξανά μαζί σας στο μέλλον.

Μεριμνήστε ώστε να υπάρχει επαρκές προσωπικό για τη διοικητική διεκπεραίωση της λύσης των συμβάσεων. Η λύση των συμβάσεων δημιουργεί μεγάλο φόρτο εργασίας και θα πρέπει να ολοκληρώνεται το ταχύτερο δυνατό.

L. Διαχείριση της εξασφάλισης συνθηκών υποδοχής σε κατάσταση μεγάλης εισροής

1. Εισαγωγή

Η εξασφάλιση συνθηκών υποδοχής για τους αιτούντες ρυθμίζεται από την οδηγία για τις συνθήκες υποδοχής (ΟΣΥ) και το σχέδιο έκτακτης ανάγκης θα πρέπει να συνάδει με την ΟΣΥ. Δεδομένου ότι η οδηγία παρέχει σε μεγάλο βαθμό διακριτική ευχέρεια όσον αφορά τον καθορισμό του τι συνιστά αξιοπρεπές επίπεδο διαβίωσης και τον τρόπο με τον οποίο θα πρέπει να επιτυγχάνεται, η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο εκπόνησε κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τις συνθήκες υποδοχής, οι οποίες προβλέπουν για τα κράτη της ΕΕ+ λεπτομερέστερα πρότυπα και δείκτες όσον αφορά τις συνθήκες υποδοχής που είναι απαραίτητες για τη διασφάλιση αξιοπρεπούς επιπέδου διαβίωσης στους αιτούντες. Ωστόσο, οι κατευθυντήριες γραμμές της ΕΑΣΟ αφορούν κανονικές συνθήκες και δεν περιλαμβάνουν αναπροσαρμογή σε μεγάλη εισροή. Ως εκ τούτου, σκοπός του παρόντος κεφαλαίου είναι να παράσχει συμβουλές στα κράτη της ΕΕ+ σχετικά με τρόπους εξασφάλισης συνθηκών υποδοχής στο πλαίσιο καταστάσεων μεγάλης εισροής, λαμβανομένου υπόψη του άρθρου 18 παράγραφος 9 στοιχείο β) της ΟΣΥ.

Όσον αφορά τις ανάγκες των αιτούντων, έχει ουσιώδη σημασία το να λαμβάνεται υπόψη ότι πρέπει να τηρούνται πάντοτε οι γενικές διατάξεις των κατευθυντήριων γραμμών της ΕΑΣΟ για τις συνθήκες υποδοχής: 1) διαφάνεια και λογοδοσία, 2) απαγόρευση διακρίσεων, 3) μέριμνα για την κάλυψη ειδικών αναγκών. Όπως εξηγείται ανωτέρω, τα πρότυπα που προβλέπονται στην ΟΣΥ για μη εξαιρετικές καταστάσεις θα πρέπει να αποτελούν πρότυπα αναφοράς και σε καταστάσεις μεγάλης εισροής.

Η εξασφάλιση συνθηκών υποδοχής στο πλαίσιο κατάστασης μεγάλης εισροής είναι ασφαλώς δυσχερέστερη σε σχέση με μια κανονική κατάσταση. Εν προκειμένω, πολλά ζητήματα εξαρτώνται από την εθνική νομοθεσία – π.χ. διαδικασίες υποβολής προσφορών, εργατικό δίκαιο, επικοινωνία με δήμους κ.λπ. και από το γεγονός ότι οι κρατικοί πόροι είναι πεπερασμένοι. Τα συστήματα υποδοχής χαρακτηρίζονται από περιορισμούς και, σε πολλές περιπτώσεις, οι πόροι είναι ελάχιστοι, ακόμη και σε επίπεδο ανθρωπίνου δυναμικού, χρόνου και ενέργειας. Ως εκ τούτου, είναι δύσκολο να διατυπωθεί γενική διάταξη, αλλά ορισμένα στοιχεία πρέπει να λαμβάνονται υπόψη.

2. Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης

Όπως εξηγείται ανωτέρω, τα ελάχιστα πρότυπα θα πρέπει να χρησιμοποιούνται ως πρότυπα αναφοράς ακόμη και σε καταστάσεις κρίσης, αν και το χρονοδιάγραμμα για την επίτευξή τους μπορεί να διαφέρει σε σύγκριση με περιόδους κατά τις οποίες η δημιουργία νέων εγκαταστάσεων πραγματοποιείται χωρίς πίεση χρόνου. Με τον τρόπο αυτό, η επίτευξη των προτύπων μπορεί να αποτελεί ταυτόχρονα έργο σε εξέλιξη και τελικό στόχο.

Στόχος του σχεδίου έκτακτης ανάγκης θα πρέπει να είναι η εξεύρεση τρόπου για την εξασφάλιση συνθηκών υποδοχής σύμφωνα με την οδηγία για τις συνθήκες υποδοχής το ταχύτερο δυνατό. Αυτό προϋποθέτει κατά κύριο λόγο την προετοιμασία για τον προσδιορισμό εναλλακτικών διαύλων για την αγορά αγαθών και υπηρεσιών, αντί της χρήσης διαδικασιών υποβολής προσφορών. Εάν αυτό δεν είναι δυνατό, μια πιθανή λύση είναι η προγενέστερη αγορά και αποθήκευση ορισμένων προμηθειών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά τη διάρκεια της κατάστασης μεγάλης εισροής. Μια άλλη λύση είναι η ευελιξία των συμβάσεων, η οποία μπορεί να επιτρέπει την αγορά πρόσθετων αγαθών και υπηρεσιών από εταιρείες που έχουν επιλεγεί προηγουμένως στο πλαίσιο διαδικασίας υποβολής προσφορών ή την προσθήκη της έγκαιρης παράδοσης στις δημόσιες διαδικασίες υποβολής προσφορών, ώστε να αποφεύγεται η αποθεματοποίηση αγαθών αλλά να είναι δυνατή η πραγματοποίηση παραγγελιών την τελευταία στιγμή (πρβλ. κεφάλαιο Ε σχετικά με τη διαχείριση/τη δομή της λήψης αποφάσεων και κεφάλαιο Ι σχετικά με τη διαχείριση πόρων).

Επιπλέον, μπορεί να είναι χρήσιμη η οικοδόμηση ικανότητας σε επίπεδο κοινωνίας των πολιτών και εθελοντών. Πρέπει να καταβάλλονται προσπάθειες για τη δημιουργία αποτελεσματικού δικτύου ΜΚΟ και ιδιωτών που μπορούν να παρέχουν διάφορες μορφές συνδρομής στο πλαίσιο κατάστασης μεγάλης εισροής.

Για να είναι δυνατή η διαχείριση της υποδοχής, είναι απαραίτητο να υπάρχει σαφής εικόνα του αριθμού των αιτούντων, των προσωπικών δεδομένων τους και των ειδικών αναγκών τους.

εργαλεία για την προετοιμασία κατάλληλων συνθηκών υποδοχής
<input type="checkbox"/> Σχεδιασμός ομαλής διαδικασίας όσον αφορά το ποιος κάνει τι και πότε, για την καταχώριση κάθε αιτούντος πριν από την παροχή στέγασης
<input type="checkbox"/> Τήρηση καταλόγων ελέγχου για τον προσδιορισμό τυχόν (εμφανούς) ευαλωτότητας, ώστε τα άτομα με ειδικές ανάγκες να τοποθετούνται στις πλέον κατάλληλες εγκαταστάσεις υποδοχής.
<input type="checkbox"/> Παρακολούθηση των ατόμων ώστε να είναι δυνατός ο εντοπισμός τους

Σχεδιασμός ομαλής διαδικασίας

Ο σχεδιασμός μιας ομαλής διαδικασίας από τη στιγμή της άφιξης έως τη στιγμή της στέγασης, με καθορισμό του ποιος κάνει τι και πότε, διευκολύνει την εφαρμογή.

Πέραν της εστίασης στα πρότυπα στέγασης, εξαιρετικά σημαντική είναι η καταγραφή κάθε αιτούντος προτού οδηγηθεί σε εγκαταστάσεις υποδοχής. Η καταχώριση κάθε δικαιούχου υποδοχής και η παρακολούθηση της τοποθεσίας είναι καίριας σημασίας για τον εντοπισμό τους σε μεταγενέστερο στάδιο και, ιδίως, για τον εντοπισμό μελών της οικογένειας που χωρίστηκαν κατά τη διάρκεια του ταξιδιού ή των αποβιβάσεων.

Θα πρέπει να παρέχονται επαρκείς πόροι για τον προσδιορισμό των ειδικών αναγκών σε όσο το δυνατόν πιο πρώιμο στάδιο. Λαμβανομένων υπόψη των εν γένει περιορισμένων πόρων και του περιορισμένου χρόνου που χαρακτηρίζουν μια κατάσταση μεγάλης εισροής, η πτυχή αυτή καθίσταται ακόμη σημαντικότερη σε σύγκριση με την κανονική λειτουργία του συστήματος υποδοχής. Με τον τρόπο αυτό, είναι δυνατόν να εξασφαλίζεται στα άτομα που χρήζουν ειδικής μέριμνας η πλέον κατάλληλη στέγαση και καθοδήγηση. Σε αντίθετη περίπτωση, οι ανάγκες θα αυξηθούν και για την κάλυψή τους θα απαιτηθούν περισσότεροι χρόνος και πόροι.

Ορθή πρακτική

Εργαλείο της ΕΑΣΟ για την αναγνώριση των ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΑΕΑ)

Για να υποστηρίξει τα κράτη της ΕΕ στον εντοπισμό και την αξιολόγηση των ειδικών αναγκών υποδοχής ή των ειδικών διαδικαστικών αναγκών και την παροχή των σχετικών εγγυήσεων, η ΕΑΣΟ έχει αναπτύξει ένα διαδικτυακό διαδραστικό εργαλείο, που είναι διαθέσιμο στο κοινό σε πολλές γλώσσες της ΕΕ.

Το ΑΑΕΑ είναι ένα πρακτικό εργαλείο για μη ειδικούς, με στόχο την υποστήριξη του έγκαιρου και συνεχούς εντοπισμού των ειδικών αναγκών των ατόμων, χωρίς να χρειάζονται εξειδικευμένες γνώσεις. Βασίζεται σε ένα περίγραμμα ενδείξεων, που συνδέονται με διάφορες κατηγορίες ατόμων με πιθανές ειδικές ανάγκες. Στον κατάλογο περιλαμβάνονται όλες οι κατηγορίες που αναφέρονται στην ΟΣΥ, καθώς και οι ΛΟΑΔΜ και τα πρόσωπα με ειδικές ανάγκες που σχετίζονται με το φύλο τους. Η επιλογή μίας κατηγορίας εμφανίζει περισσότερες πληροφορίες ώστε να αξιολογήσει ο χρήστης κατά πόσον ο αιτών έχει τις αντίστοιχες ειδικές ανάγκες και του προτείνει έναν κατάλογο ελέγχων και σύντομες οδηγίες σχετικά με τα συναφή μέτρα υποστήριξης. Η υποστήριξη υποδοχής είναι ένα από τα στοιχεία που αναπτύσσονται στο πλαίσιο του εργαλείου ΑΑΕΑ.

Αφού εισάγει ο χρήστης τις σχετικές πληροφορίες, μπορεί να επιλέξει να εκτυπώσει ή να αποθηκεύσει μια έκθεση με διάφορα στοιχεία της επιλογής του. Η έκθεση μπορεί στη συνέχεια να εξατομικευθεί βάσει της συγκεκριμένης περίπτωσης και να αποθηκευθεί ή να εκτυπωθεί.

Η ενσωμάτωση του εργαλείου ΑΑΕΑ σε εθνικό μηχανισμό συνάδει με τα πρότυπα της παρούσας ενότητας και συνιστάται ως ορθή πρακτική.

Το εργαλείο διατίθεται στη διεύθυνση <https://ipsn.easo.europa.eu>

3. Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης

Εάν η ενεργοποίηση του σχεδίου έκτακτης ανάγκης έχει αντίκτυπο στις συνθήκες υποδοχής, είναι σημαντικό να ενημερώνονται οι αιτούντες για τις επιπτώσεις. Εάν δεν έχουν τεθεί ακόμη σε εφαρμογή τα αναμενόμενα πρότυπα, εάν δεν τηρούνται τα χρονοδιαγράμματα ή εάν δεν τηρείται η τυπική διαδικασία ή οι όροι, θα πρέπει να καταρτίζονται επικαιροποιημένες πληροφορίες και να εφαρμόζονται επόμενα βήματα για την ενημέρωση των αιτούντων με διαφανή τρόπο (πρβλ. κεφάλαιο Ε σχετικά με τη διαχείριση/τη δομή της λήψης αποφάσεων, κεφάλαιο ΣΤ σχετικά με τη διαχείριση των πληροφοριών και την επικοινωνία και κεφάλαιο Ζ σχετικά με τον εξωτερικό συντονισμό).

Ορθή πρακτική

Στο πλαίσιο της διαδικασίας καταγραφής συμπληρώνεται λίστα ελέγχου με κριτήρια όσον αφορά τον ευάλωτο χαρακτήρα για τον προσδιορισμό των ειδικών αναγκών. Εάν προκύψουν ειδικές ανάγκες, τα άτομα με τις μεγαλύτερες ανάγκες μεταφέρονται κατά προτεραιότητα σε προσαρμοσμένες εγκαταστάσεις υποδοχής.

Ο κατάλογος ελέγχου διατηρείται στο αρχείο του αιτούντος, ο οποίος ενημερώνεται σχετικά με την εξαιρετική κατάσταση και τις επόμενες ενέργειες που πρόκειται να αναληφθούν.

Διατηρείται αρχείο του καταλύματος στο οποίο μεταφέρεται ο αιτών.

4. Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής

Στο στάδιο αυτό, σκοπός όλων των δραστηριοτήτων θα πρέπει να είναι η πλήρης εφαρμογή της ΟΣΥ, καθώς και των κατευθυντήριων γραμμών της ΕΑΣΟ για τις συνθήκες υποδοχής: πρότυπα διαδικασιών και δείκτες. Η παρακολούθηση των δραστηριοτήτων και των αποτελεσμάτων και η υποβολή εκθέσεων στην ιεραρχία είναι απαραίτητες προκειμένου να πραγματοποιούνται προσαρμογές όπου απαιτείται. Με την εφαρμογή σχεδίων δράσης για την αναπροσαρμογή της κατάστασης «ως έχει» ώστε να εξασφαλιστεί η κατάσταση «ως πρέπει να έχει», καθώς και για την παρακολούθηση των αλλαγών και εξελίξεων, τα αποτελέσματα θα καταστούν ορατά. Όσον αφορά συνθήκες υποδοχής οι οποίες δεν πληρούν ακόμη τα πρότυπα, θα προβλεφθεί πλαίσιο και χρονοδιάγραμμα για την επίτευξη των στόχων, λαμβανομένης υπόψη της εξέλιξης της πραγματικής κατάστασης.

Μ. Προστασία/πρόληψη και ασφάλεια

1. Εισαγωγή

Κατά την κατάρτιση σχεδίου έκτακτης ανάγκης, θεωρείται εύλογη μια ευρεία αντίληψη της ασφάλειας. Θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη όχι μόνο οι φυσικές πτυχές, αλλά και άλλες διαστάσεις, όπως η υγεία (συμπεριλαμβανομένης της ψυχικής υγείας), τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και η ασφάλεια της οικογένειας (σεβασμός των οικογενειακών σχέσεων).

Η ασφάλεια αποτελεί βασική αρχή η οποία δεν μπορεί να υποβαθμιστεί, καθώς και απαραίτητη προϋπόθεση για την παροχή άλλων υπηρεσιών. Ωστόσο, σε ορισμένες καταστάσεις απαιτείται να δίνεται προτεραιότητα σε μία πτυχή της ασφάλειας. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να δίνεται διαρκής έμφαση στην ασφάλεια, συμπεριλαμβανομένων των πτυχών της ασφάλειας που αφορούν τόσο τους αιτούντες όσο και το προσωπικό.

Σε μια κατάσταση μεγάλης εισροής, ορισμένα στοιχεία είναι νέα, όπως το προσωπικό ή οι υποδομές, και ο κίνδυνος θα μπορούσε να είναι μεγαλύτερος από ότι στις υφιστάμενες εγκαταστάσεις. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στην εξοικείωση του νέου προσωπικού με τα μέτρα ασφάλειας και πρόληψης και να ελέγχονται οι νέες εγκαταστάσεις όσον αφορά όλες τις πτυχές που συνδέονται με την ασφάλεια. Ένας άλλος παράγοντας κινδύνου είναι ότι οι δράσεις πρέπει να αναλαμβάνονται γρήγορα, γεγονός που αυξάνει την πιθανότητα σφαλμάτων. Εφόσον είναι δυνατόν, θα ήταν χρήσιμο να παρέχονται σαφείς οδηγίες για τη διόρθωση σφαλμάτων.

2. Το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης

προπαρασκευαστικές ενέργειες όσον αφορά την ασφάλεια και την πρόληψη
<input type="checkbox"/> προσδιορισμός συγκεκριμένων απειλών
<input type="checkbox"/> κατάρτιση σχετικών μέτρων ασφάλειας εκ των προτέρων, συμπεριλαμβανομένου εσωτερικού κανονισμού
<input type="checkbox"/> χαρτογράφηση όλων των αρμόδιων φορέων

Το πρώτο στοιχείο που θα πρέπει να εξετάζεται είναι ο προσδιορισμός των αδυναμιών και η σύνδεσή τους με πιθανές απειλές. Η αξιολόγηση αυτή πραγματοποιείται σύμφωνα με την έως τώρα εμπειρογνωμοσύνη ή με τη χρήση εξωτερικής εμπειρογνωμοσύνης για την αντικειμενική ανάλυση του συστήματος. Επόμενο βήμα είναι η εξεύρεση των πλέον αποτελεσματικών μέτρων για την πρόληψη των πιθανών απειλών.



Συνηθέστερες απειλές αποτελούν τα ακόλουθα παραδείγματα:

- Προβλήματα ασθενειών (ιδιαίτερα μεταδοτικές ασθένειες)
- Ζητήματα ψυχοκοινωνικού χαρακτήρα
- Εξεγέρσεις (π.χ. λόγω εθνικών εντάσεων, ανεπαρκών συνθηκών υποδοχής ή συμφόρησης εγκαταστάσεων)
- Δυσκολίες στην παρακολούθηση του προσωπικού λόγω της έκτακτης ανάγκης, με αποτέλεσμα ενδεχόμενες καταστάσεις στις οποίες το προσωπικό δεν επιδεικνύει κατάλληλη συμπεριφορά, ανεπαρκώς καταρτισμένο προσωπικό
- Ενδοοικογενειακή βία, εσφαλμένη ή ανεπαρκής γονική φροντίδα

- Σεξουαλική παρενόχληση
- Απαιτήσεις αιτούντων και άσκηση πίεσης από αυτούς (ιδίως απεργίες)
- Παραβίαση του εσωτερικού κανονισμού (μη τήρηση του νυχτερινού σιωπητηρίου, χρήση ναρκωτικών ουσιών, βανδαλισμοί)
- Δίωξη και θυματοποίηση από τους αιτούντες ή το προσωπικό (π.χ. για εθνοτικούς και θρησκευτικούς λόγους ή προς άτομα ΛΟΑΤ)
- Κοινοποίηση προσωπικών δεδομένων ή εμπιστευτικών πληροφοριών
- Υπόνοιες ριζοσπαστικοποίησης ή επαφών με τρομοκράτες
- Εξωτερικές απειλές (ορίζονται ως απειλές από πρόσωπο και/ή οργανισμό από τον έξω κόσμο προς την εγκατάσταση υποδοχής (υποδομές, προσωπικό ή αιτούντες)

✓ Όσον αφορά τις εξωτερικές απειλές, θα πρέπει να επισημανθεί ότι απειλές για την εγκατάσταση υποδοχής μπορεί να υφίστανται πριν από την έναρξη λειτουργίας της εγκατάστασης, όπως ο κίνδυνος εμπρησμού προβλεπόμενων εγκαταστάσεων που δεν έχουν τεθεί ακόμη σε λειτουργία.

Κατά την προετοιμασία για την αντιμετώπιση των ανωτέρω απειλών, είναι δυνατή η χρήση διαφόρων μέτρων όπως τα εξής:

- Μέτρα σωματικής ασφάλειας (π.χ. φύλακες, φράχτης, βιντεοεπιτήρηση)
- Ενημέρωση (π.χ. φυλλάδια, συναντήσεις, βίντεο)
- Καθοδήγηση του νέου προσωπικού
- Διαμεσολάβηση σε συγκρούσεις
- Δίαιλοι αναφοράς (π.χ. τηλέφωνα συναγερμού, αναζήτηση μέσω GSM, δυνατότητα ανταλλαγής πληροφοριών εμπιστευτικά)
- Διατήρηση καλών σχέσεων με την τοπική κοινότητα
- Ι.Τ. (για παράδειγμα, χρήση εικονικού ιδιωτικού δικτύου (VPN), ορθή πολιτική για τους κωδικούς πρόσβασης)
- Οργανωτικά μέτρα (για παράδειγμα, βάρδιες για τη χρήση μεικτών λουτρών, απομόνωση ασθενών, ταχεία μεταφορά νερού και φαρμάκων)
- Κατάρτιση τυποποιημένων διαδικασιών λειτουργίας για υψηλού κινδύνου ή υψηλής πιθανότητας περιστατικά που ενδέχεται να έχουν επιπτώσεις στην ικανότητά σας (π.χ. πυρκαγιά)
- Κατάλληλα μέτρα πρόληψης και περιορισμού για κάθε μεταδοτική ασθένεια
- Ανάπτυξη κατάλληλης πολιτικής κυρώσεων

Κατά το άνοιγμα νέων εγκαταστάσεων εν τω μέσω μεγάλης εισροής, η έναρξη λειτουργίας πρέπει να πραγματοποιείται το συντομότερο δυνατόν. Ως εκ τούτου, είναι πολύ σημαντική η εκ των προτέρων κατάρτιση σχετικών μέτρων ασφάλειας, στα οποία περιλαμβάνονται εσωτερικός κανονισμός, κατάλληλες διαδικασίες και απαραίτητες συμβάσεις (π.χ. με εταιρεία ασφάλειας). Συνήθως υπάρχει ήδη εσωτερικός κανονισμός και εσωτερικές διαδικασίες, αλλά δεν εφαρμόζονται στο σύνολό τους σε εγκαταστάσεις οι οποίες λειτουργούν σε κατάσταση μεγάλης εισροής (π.χ. λιγότερος χρόνος, υπερπλήρεις εγκαταστάσεις και διαφορετικοί ενδιαφερόμενοι σε σχέση με μια κανονική κατάσταση). Στη συνέχεια, η αρχή υποδοχής πρέπει να προσδιορίσει τι είδους αναπροσαρμογή απαιτείται.

Προετοιμαστείτε για αυξημένους κινδύνους σε επίπεδο ασφάλειας που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια κατάστασης μεγάλης εισροής και, εφόσον είναι δυνατόν, προσπαθήστε να σχεδιάσετε σαφείς διαδικασίες σχετικά με τον ενδεδειγμένο τρόπο αντίδρασης του προσωπικού σε μια δεδομένη κατάσταση. Παρότι ενδέχεται να υφίστανται διαδικασίες οι οποίες καθορίζουν τρόπους αντιμετώπισης των περισσότερων επικίνδυνων καταστάσεων, είναι σημαντικό οι διαδικασίες αυτές να αναλυθούν ώστε να διαπιστωθεί αν απαιτείται τροποποίηση όσον αφορά καταστάσεις μεγάλης εισροής.

Σε καταστάσεις μεγάλης εισροής, δεν είναι πάντοτε δυνατό να διασφαλίζονται όλες οι πτυχές της ασφάλειας ταυτόχρονα. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να διενεργείται ανάλυση συγκεκριμένων στοιχείων ασφάλειας ώστε να καθορίζεται σε ποια θα πρέπει να δοθεί προτεραιότητα (π.χ. κανονισμός πυρασφάλειας).

Για την εφαρμογή των προαναφερόμενων μέτρων απαιτείται επαρκές επίπεδο κατάρτισης και γνώσης των διαδικασιών μεταξύ του προσωπικού, διότι η ασφάλεια δεν δημιουργείται μόνο με εξοπλισμό και με τον καθορισμό κανόνων και κανονισμών. Αποτελεί προϊόν ενός κλίματος ασφάλειας και σεβασμού στην εγκατάσταση

υποδοχής. Το κλίμα αυτό μπορεί να δημιουργηθεί μόνο μέσω του σεβασμού και της ανθρώπινης αλληλεπίδρασης με αιτούντες άσυλο καθώς και μέσω της διασφάλισης της αξιοπρεπούς αντιμετώπισής τους. Η επικοινωνία είναι κρίσιμης σημασίας. Ενδείκνυται επίσης η ανάπτυξη και εφαρμογή στρατηγικών ασφάλειας σε διάλογο με τους δικαιούχους υποδοχής. Προσπαθήστε ειδικότερα να προβλέψετε πρόσθετα μέτρα ασφάλειας για άτομα με ειδικές ανάγκες κατά τη διάρκεια περιόδων μεγάλης εισροής (π.χ. προστασία των παιδιών ή των γυναικών από τη σεξουαλική παρενόχληση).

Σημειώνεται ότι δεν είναι δυνατόν να προβλεφθούν όλες οι καταστάσεις. Η αρχή υποδοχής ενδέχεται να μην διαθέτει εντολή και να χρειάζεται υποστήριξη για την εφαρμογή ορισμένων μέτρων ασφάλειας. Ως εκ τούτου, είναι χρήσιμη η διενέργεια χαρτογράφησης όλων των αρμόδιων φορέων που μπορούν να παρέχουν την απαιτούμενη βοήθεια, όπως η αστυνομία και η πυροσβεστική υπηρεσία, και η δημιουργία μορφών συνεχούς συνεργασίας.

Για να διασφαλιστεί η εφαρμογή ενός αποτελεσματικού συστήματος ασφάλειας, είναι εξαιρετικά σημαντικός ο έλεγχος και η αξιολόγηση όλων των εφαρμοζόμενων μέτρων. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να λαμβάνονται υπόψη όχι μόνο τα εικαζόμενα στοιχεία, αλλά και αυτά που θα πρέπει να εκτελούνται στην περίπτωση του σκέλους που βασίζεται στην εμπειρία. Τα αποτελέσματα που λαμβάνονται από την αξιολόγηση παρέχουν πληροφορίες σε επόμενο στάδιο για την επικαιροποίηση και αναβάθμιση του σχεδίου. Είναι επίσης σημαντικά για την επανεξέταση και την αναπροσαρμογή, διότι δείχνουν ακριβώς τη βλάβη που πρέπει να αποκατασταθεί.

Δεν πρέπει να λησμονείται ότι η αξιολόγηση αυτή μπορεί να καταστεί αποτελεσματικότερη αν πραγματοποιείται από κοινού από επιχειρησιακό προσωπικό υποδοχής και εξωτερικό εμπειρογνώμονα στον τομέα της ασφάλειας. Η λύση αυτή παρέχει το υψηλότερο δυνατό επίπεδο αντικειμενικότητας και πληρότητας, οπότε τα αποτελέσματα καθίστανται περισσότερο πολύτιμα και δίκαια. Συνιστάται η εξασφάλιση δεύτερης γνώμης και η χρήση των υφιστάμενων δομών, π.χ. έλεγχοι πυρασφάλειας και κανονισμοί.

Υφίσταται κοινή διαδικασία: αξιολόγηση βάσει εγγράφων και επιτόπου.

3. Το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης

Η ασφάλεια δεν πρέπει να μειώνεται σε περίοδο μεγάλης εισροής· αυτό θα πρέπει να αποτελεί το βασικό σημείο τόσο για τη διοίκηση όσο και για το προσωπικό. Ιδιαίτερα στο πλαίσιο μη συνηθισμένης κατάστασης, όπως είναι η κατάσταση μεγάλης εισροής, η ασφάλεια είναι καίριας σημασίας όχι μόνο γιατί διασφαλίζει αξιοπρεπές επίπεδο διαβίωσης, αλλά και γιατί μπορεί να σώσει ζωές. Η επίτευξη επαρκούς επιπέδου ασφάλειας στο πλαίσιο κατάστασης μεγάλης εισροής δεν θα ήταν δυνατή χωρίς κατάλληλη συνεργασία μεταξύ όλων των ενδιαφερόμενων φορέων, καθώς και μεταξύ του προσωπικού υποδοχής και των αιτούντων. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να έχουν επίγνωση όλων των απειλών και των μέτρων ασφάλειας. Κατά τη διάρκεια τακτικών δραστηριοτήτων παροχής πληροφοριών, θα πρέπει να δίνεται προτεραιότητα σε πληροφορίες σχετικά με την ασφάλεια και την πρόληψη. Θα πρέπει να προσέξετε ώστε να μην παρέχετε υπερβολικά πολλές πληροφορίες στους αιτούντες· επιλέξτε ποιες πληροφορίες θα πρέπει να λάβουν άμεσα και ποιες αργότερα. Δεν είναι απαραίτητη η διανομή όλων των πληροφοριών· σε ορισμένες περιπτώσεις αρκεί η ανάρτησή τους σε ορατά σημεία. Θα πρέπει να διασφαλίζεται η ορατότητα της σήμανσης ασφάλειας (εκκένωση, πυροσβεστήρες κ.λπ.).

Σε ορισμένες περιπτώσεις, το προσωπικό μπορεί να συνειδητοποιήσει ότι οι διαδικασίες που αναπτύχθηκαν κατά το στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης δεν είναι κατάλληλες ή δεν επαρκούν για την αντιμετώπιση ενός προβλήματος. Ως εκ τούτου, είναι εξαιρετικά σημαντικό να διασφαλίζεται η δυνατότητα άμεσης και ταχείας διαβούλευσης μεταξύ του προσωπικού και του άμεσου συμβούλου του. Όλα τα μέτρα ασφάλειας πρέπει να υποβάλλονται σε διαρκή και συνεχή αξιολόγηση όσον αφορά την καταλληλότητα και την αποτελεσματικότητά τους και, εν ανάγκη, να προσαρμόζονται στην κατάσταση.

Διαρκείς και συνεχείς εκτιμήσεις θα πρέπει επίσης να διενεργούνται όσον αφορά τους κινδύνους και τις αδυναμίες. Η παρακολούθηση των περιστάσεων ασφάλειας δεν αποτελεί μέρος κάποιου συγκεκριμένου σταδίου, αλλά μια μόνιμη δραστηριότητα η οποία θα πρέπει να εντείνεται κατά τη διάρκεια καταστάσεων μεγάλης εισροής.

Θυμηθείτε να συμπεριλαμβάνετε επίσης μέτρα ασφάλειας για το προσωπικό, π.χ. κατά τη διοργάνωση δραστηριοτήτων επικοινωνίας με τη γύρω κοινότητα. Μεριμνήστε για τη δημιουργία αποτελεσματικού διαύλου για την αναφορά τυχόν αμφίβολων καταστάσεων που υπέπεσαν στην αντίληψη του προσωπικού και για την ορθή συλλογή όλων των πληροφοριών που σχετίζονται με υποθέσεις, ώστε να διευκολυνθεί η μεταγενέστερη έρευνα ή η ανάληψη νομικών ενεργειών.

Σε καταστάσεις μεγάλης εισροής απαιτείται επίσης αυξημένη και ταχύτερη συνεργασία με άλλους ενδιαφερόμενους φορείς. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το ζήτημα αυτό, βλέπε το κεφάλαιο που αφορά τον συντονισμό με εθνικούς φορείς ασφάλειας.

Ορθή πρακτική

Εγκαταστήστε ένα κουτί ελεύθερης (και ενδεχομένως ανώνυμης) υποβολής συμπερασμάτων και προτάσεων σχετικά με τις αδυναμίες που εντοπίζονται και τις δυνατότητες βελτίωσης. Μια καλή λύση θα ήταν να παρέχεται στο προσωπικό και στους αιτούντες άσυλο η δυνατότητα να είναι δημιουργικοί και να τους δημιουργείται η αίσθηση ότι κάθε ιδέα θα εξεταστεί σοβαρά.

4. Το στάδιο της επανεξέτασης και αναπροσαρμογής

Πέραν της διαρκούς και συνεχούς αξιολόγησης που διενεργείται κατά το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης, ιδιαίτερα χρήσιμη είναι μια ολοκληρωμένη και συνοπτική αξιολόγηση μετά την κατάσταση μεγάλης εισροής. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης μπορούν να χρησιμοποιούνται για τη μελλοντική ετοιμότητα. Στο μέτρο του δυνατού, οι αρχές υποδοχής θα πρέπει να καταβάλλουν προσπάθειες για τη διασφάλιση επαρκούς επιπέδου αντικειμενικότητας στο πλαίσιο της αξιολόγησης. Θα ήταν καλό να χρησιμοποιείται εξωτερική εμπειρογνωμοσύνη, π.χ. ένας ελεγκτικός οργανισμός ή μια ελεγκτική εταιρεία.

Πέραν των ανωτέρω, μεγάλη αξία μπορούν να έχουν επίσης οι εσωτερικές απόψεις και αξιολογήσεις. Συνιστάται να λαμβάνονται υπόψη οι προτάσεις που διατυπώνονται από το προσωπικό και να αναλαμβάνεται δράση βάσει αυτών (βλέπε το προαναφερόμενο κουτί υποβολής προτάσεων), καθώς και να προσδιορίζονται οι λύσεις που χαρακτηρίστηκαν από το προσωπικό ως οι πλέον προβληματικές ως προς την εφαρμογή τους ή οι λιγότερο αποτελεσματικές. Εφόσον είναι αναγκαίο, μπορούν να αναθεωρούνται οι διαδικασίες ή ο εσωτερικός κανονισμός.

Ιδιαίτερα επωφελής θα ήταν επίσης η λήψη σχολίων από τους αιτούντες. Η περίληψη αναφερθέντων κινδύνων και δύσκολων καταστάσεων μπορεί να οδηγήσει σε καλύτερη χαρτογράφηση των πιθανών απειλών και αδυναμιών στο πλαίσιο του μελλοντικού σταδίου της προετοιμασίας και ανάπτυξης.

Μπορεί να είναι δύσκολο να προσδιοριστούν τα έκτακτα μέτρα ασφάλειας που υπήρξαν αποτελεσματικά κατά το στάδιο της ανταπόκρισης και καθοδήγησης και θα έπρεπε να διατηρηθούν στη συνέχεια. Ορισμένα ενδέχεται να είναι επίσης χρήσιμα στο πλαίσιο της αντιμετώπισης κανονικών καταστάσεων. Ως εκ τούτου, η αξιολόγηση μπορεί να χρησιμοποιείται όχι μόνο στο επόμενο στάδιο της προετοιμασίας και ανάπτυξης, όπως τα συμπεράσματα, αλλά και για την αναπροσαρμογή στην κανονική κατάσταση και την αναβάθμιση του κανονικού συστήματος ασφάλειας.

Παράρτημα: Λιστες ελεγχων

Πτυχές που πρέπει να περιλαμβάνονται σε επικοινωνιακό σχέδιο προσαρμοσμένο σε καταστάσεις μεγάλης εισροής

- Προσδιορισμός του στόχου της επικοινωνίας
- Επισήμανση των βασικών μηνυμάτων που πρέπει να διαβιβαστούν σε εξωτερικούς ενδιαφερόμενους φορείς
- Διευκρίνιση των διαδικασιών χειρισμού αιτημάτων των μέσων ενημέρωσης, περιλαμβανομένου του καθορισμού εκπροσώπων Τύπου
- Εξέταση και παροχή καθοδήγησης σχετικά με ευαίσθητες πτυχές που μπορεί να οδηγήσουν σε επικρίσεις ή εντάσεις
- Παροχή καθοδήγησης σχετικά με τον τρόπο χειρισμού πληροφοριών που αφορούν το έργο του φορέα υποδοχής στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Εργαλεία προετοιμασίας για την ταχεία απόκτηση πρόσθετης ικανότητας στέγασης

- Λίστες ελέγχου για την απόκτηση νέων κέντρων (πρότυπα ποιότητας, σχετικά κριτήρια ασφάλειας, υποδομές και διαθεσιμότητα υπηρεσιών)
- Σαφής διαδικασία επικύρωσης νέων χώρων
- Τυποποιημένες συμβάσεις

Ερωτήματα/θέματα που πρέπει να καλυφθούν στο στάδιο της επανεξέτασης και προσαρμογής

- Ικανότητα και χρονοδιάγραμμα: ανταποκρίθηκε το σύνολο των χώρων στην απαιτούμενη ικανότητα και λειτούργησε το χρονοδιάγραμμα;
- Εταίροι: Ποιοι ήταν οι αποτελεσματικότεροι εταίροι (με βάση την ποιότητα, τη σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας, την ευελιξία);
- Ποιες συμβάσεις δεν τηρήθηκαν και ποιος ήταν ο λόγος; Πιθανότητα ανάληψης νομικής δράσης;
- Τηρήθηκαν οι συμβατικές υποχρεώσεις;
- Διαδικασία: ποια διαδικασία ή ποιο μέρος της διαδικασίας για την αύξηση της ικανότητας στέγασης χρήζει προσαρμογής;
- Αξιολόγηση του συνόλου των χώρων υποδοχής (με βάση την ποιότητα, τη σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας κ.λπ.): ποια ικανότητα μπορεί να διατηρηθεί ως (μελλοντική) πρόσθετη δυνατότητα στέγασης;

Προπαρασκευαστικές ενέργειες όσον αφορά τις δημόσιες συμβάσεις

- Εκτίμηση των αναγκών για δημόσιες συμβάσεις και δημόσιες διαδικασίες υποβολής προσφορών για υπηρεσίες και προμήθειες σε περίπτωση μεγάλης εισροής
- Χαρτογράφηση των πιθανών προμηθευτών για βασικούς πόρους και θέση αυτών σε προτεραιότητα
- Κατάρτιση συγγραφής υποχρεώσεων και υποδειγμάτων σύμβασης για προσκλήσεις υποβολής προσφορών για τις απαιτούμενες υπηρεσίες και προμήθειες
- Καθιέρωση σαφών διαδικασιών και μηχανισμών ενεργοποίησης που μπορούν να τεθούν σε εφαρμογή σε κατάσταση μεγάλης εισροής
- Υλοποίηση της διαδικασίας προμηθειών εκ των προτέρων, για παράδειγμα με τη χρήση συμφωνιών-πλαισίων

Προπαρασκευαστικές ενέργειες από την άποψη της εφοδιαστικής αλυσίδας και των μεταφορών

- Διενέργεια αξιολόγησης του συστήματος εφοδιασμού και μεταφορών ώστε να εξακριβωθεί αν θα απαιτηθούν πρόσθετα μέσα σε περίπτωση μεγάλης εισροής
- Δημιουργία καταλόγου επαφών (πρβλ. κεφάλαιο Ε σχετικά με το εξωτερικό συντονισμό). Ο κατάλογος αυτός θα πρέπει να είναι επικαιροποιημένος
- Σχεδιασμός της εφοδιαστικής αλυσίδας και της μεταφοράς εμπορευμάτων και προσώπων σε νέες και πιο απομακρυσμένες τοποθεσίες
- Προετοιμασία των ρυθμίσεων μεταφοράς αιτούντων με ειδικές ανάγκες (π.χ. ταξί, ασθενοφόρα)
- Συνεκτίμηση του χρονοδιαγράμματος της εφοδιαστικής αλυσίδας και της μεταφοράς
- Σύναψη συμβάσεων με μεταφορικές εταιρείες και/ή άλλους κυβερνητικούς φορείς που δραστηριοποιούνται στις μεταφορές και τον εφοδιασμό

Προπαρασκευαστικές ενέργειες από την άποψη της διαχείρισης αποθεμάτων και προμηθειών

- Αξιολόγηση του είδους και της ποσότητας των απαιτούμενων προμηθειών
- Δημιουργία δικτύου προμηθευτών, ώστε να υπάρχουν πάντα περισσότεροι από ένας προμηθευτές για κάθε αντικείμενο
- Αξιολόγηση των επιλογών της αποθήκευσης έναντι της σύναψης συμβάσεων just in time για τα απαραίτητα αντικείμενα, ανάλογα με την ικανότητα των εταιρειών όσον αφορά την ταχεία παράδοση και σε σχέση με την ποσότητα των απαιτούμενων πρόσθετων προμηθειών. Ο αριθμός των αντικειμένων σε απόθεμα εξαρτάται από τον χρόνο που χρειάζονται οι εταιρείες για να παραδώσουν τα αντικείμενα αυτά. Επικαιροποίηση του καταλόγου προμηθειών ώστε να είναι δυνατή η αποτελεσματική παραγγελία προμηθειών (αποφυγή υπερβολικού ή χαμηλού αποθέματος).

Προπαρασκευαστικές ενέργειες για τη διαχείριση των ανθρώπινου δυναμικού

- Συμπερίληψη, για όλα τα προφίλ εντός του υπάρχοντος εργατικού δυναμικού, περιγραφής των καθηκόντων/ρόλων που πρέπει να αναλαμβάνονται σε περιόδους αιφνίδιας μεγάλης εισροής
- Διασφάλιση ισορροπίας μεταξύ παλιού/έμπειρου και νέου προσωπικού
- Εκπαίδευση προσωπικού που θα πρέπει να αναλάβει νέους ρόλους σε κατάσταση μεγάλης εισροής (δημιουργία «ομάδων ταχείας ανάπτυξης- δράσης »)
- Προκαθορισμένη ιεράρχηση των καθηκόντων του προσωπικού
- Προώθηση δράσεων για την κινητικότητα του προσωπικού

Προπαρασκευαστικές ενέργειες για τις προσλήψεις

- Κατάρτιση τυποποιημένων περιγραφών θέσεων εργασίας για όλα τα προφίλ
- Κατάρτιση τυποποιημένων οργανογραμμάτων για όλες τις εγκαταστάσεις υποδοχής
- Ελαχιστοποίηση των διοικητικών διαδικασιών προσλήψεων
- Καθιέρωση συνεργασίας με τοπικές/εθνικές αρχές απασχόλησης
- Εξέταση του ενδεχομένου ανάθεσης των προσλήψεων σε ενδιάμεσα γραφεία
- Δημιουργία και διατήρηση δεξαμενών προσλήψεων
- Ανάπτυξη στρατηγικής ανθρώπινου δυναμικού για την πρόσληψη επιπλέον προσωπικού
- Δημιουργία ακουστικού/οπτικού υλικού προώθησης/αύξησης της ευαισθητοποίησης για σκοπούς ενημέρωσης σχετικά με το έργο των αρχών υποδοχής

Προπαρασκευαστικές ενέργειες για την εκπαίδευση του προσωπικού

- Κατάρτιση πακέτων βασικής και απαραίτητης εκπαίδευσης
- Χρήση των ενοτήτων κατάρτισης της ΕΑΣΟ σχετικά με την υποδοχή και συναφή θέματα
- Ανάπτυξη μεθοδολογιών για την καθοδήγηση του νέου προσωπικού (καθοδήγηση από ομοτίμους)

Εργαλεία για την προετοιμασία κατάλληλων συνθηκών υποδοχής

- Σχεδιασμός ομαλής διαδικασίας όσον αφορά το ποιος κάνει τι και πότε, για την καταγραφή κάθε αιτούντος πριν από την παροχή στέγασης
- Τήρηση λιστών ελέγχου για τον προσδιορισμό τυχόν (εμφανούς) ευαλωτότητας, ώστε τα άτομα με ειδικές ανάγκες να τοποθετούνται στις πλέον κατάλληλες εγκαταστάσεις υποδοχής.
- Παρακολούθηση των ατόμων ώστε να είναι δυνατός ο εντοπισμός τους

Προπαρασκευαστικές ενέργειες όσον αφορά την ασφάλεια και την πρόληψη

- Προσδιορισμός συγκεκριμένων απειλών
- Κατάρτιση σχετικών μέτρων ασφάλειας εκ των προτέρων, συμπεριλαμβανομένου εσωτερικού κανονισμού
- Χαρτογράφηση όλων των αρμόδιων φορέων

Επικοινωνήστε με την ΕΕ (ή ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΕΕ)

Αυτοπροσώπως (ή ΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΩΣ)

Σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση υπάρχουν εκατοντάδες κέντρα πληροφόρησης Europe Direct. Μπορείτε να βρείτε τη διεύθυνση του πλησιέστερου σε σας κέντρου στον δικτυακό τόπο https://europa.eu/european-union/contact_el

Τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (ή ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ Η ΜΕΣΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ)

Η Europe Direct είναι μια υπηρεσία που απαντά στις ερωτήσεις σας για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με αυτήν την υπηρεσία:

- καλώντας ατελώς τον αριθμό 00 800 6 7 8 9 10 11 (ορισμένα δίκτυα τηλεφωνίας ενδέχεται να χρεώνουν τις κλήσεις αυτές),
- καλώντας τον αριθμό +32 22999696 ή
- μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον δικτυακό τόπο https://europa.eu/european-union/contact_el

Βρείτε πληροφορίες σχετικά με την ΕΕ (ή ΒΡΕΙΤΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΕ)

Στο διαδίκτυο (ή ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ)

Πληροφορίες για την Ευρωπαϊκή Ένωση σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ είναι διαθέσιμες στον δικτυακό τόπο Europa: https://europa.eu/european-union/index_el

Στις εκδόσεις της ΕΕ (ή ΣΤΙΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΕ)

Μπορείτε να τηλεφορτώσετε ή να παραγγείλετε δωρεάν και επί πληρωμή εκδόσεις της ΕΕ στην ακόλουθη διεύθυνση: <https://publications.europa.eu/el/publications>. Μπορείτε να ζητήσετε πολλαπλά αντίγραφα δωρεάν εκδόσεων επικοινωνώντας με την υπηρεσία Europe Direct ή με το τοπικό σας κέντρο πληροφόρησης (βλ. https://europa.eu/european-union/contact_el).

Στη νομοθεσία της ΕΕ και σε σχετικά έγγραφα (ή ΣΤΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΤΗΣ ΕΕ ΚΑΙ ΣΕ ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ)

Για πρόσβαση σε νομικές πληροφορίες της ΕΕ, συμπεριλαμβανομένου του συνόλου της ενωσιακής νομοθεσίας από το 1952 σε όλες τις επίσημες γλώσσες, μεταβείτε στον δικτυακό τόπο EUR-Lex, στην ακόλουθη διεύθυνση: <http://eur-lex.europa.eu>

Στα δημόσια δεδομένα από την ΕΕ (ή ΣΤΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΕ)

Η Πύλη Δημόσιων Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (<http://data.europa.eu/euodp/el>) παρέχει πρόσβαση σε σύνολα δεδομένων από την ΕΕ. Τα δεδομένα μπορούν να τηλεφορτωθούν και να επαναχρησιμοποιηθούν δωρεάν, τόσο για εμπορικούς όσο και για μη εμπορικούς σκοπούς.

