



# ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

18 Ιουλίου 2024

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 4214

## ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 193953

**Πρότυποι Κανόνες Λειτουργίας Δομών Επείγουσας Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων.**

**Η ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ  
ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΣΥΛΟΥ**

Έχοντας υπόψη:

1. Τον ν. 4939/2022 «Κύρωση Κώδικα Νομοθεσίας για την υποδοχή, τη διεθνή προστασία πολιτών τρίτων χωρών και ανιθαγενών και την προσωρινή προστασία σε περίπτωση μαζικής εισροής εκτοπισθέντων αλλοδαπών» (Α' 111), και ιδίως την περ. β) της παρ. 9 του άρθρου 66ΛΓ αυτού.

2. Τον ν. 4960/2022 «Εθνικό Σύστημα Επιτροπείας και Πλαίσιο Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου» (Α' 145).

3. Τον ν. 2101/1992 «Κύρωση της Διεθνούς Σύμβασης για τα δικαιώματα του παιδιού» (Α' 192).

4. Τον ν. 4067/2012 «Νέος Οικοδομικός Κανονισμός» (Α' 79), και τον ν. 1577/1985 «Γενικός Οικοδομικός Κανονισμός» (Α' 210), όπως ισχύει για τα παλαιότερα κτίρια.

5. Τον ν. 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις» (Α' 137).

6. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων).

7. Το π.δ. 4/2020 «Σύσταση Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου, καθορισμός των αρμοδιοτήτων του και ανακατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» (Α' 4).

8. Το π.δ. 9/2020 «Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ των Υπουργείων Προστασίας του Πολίτη και Μετανάστευσης και Ασύλου» (Α' 10).

9. Το π.δ. 18/2020 «Μετονομασία και Σύσταση Γενικών και Ειδικών Γραμματειών στο Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου» (Α' 34).

10. Το π.δ. 106/2020 «Οργανισμός Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου» (Α' 255).

11. Το π.δ. 77/2023 «Σύσταση Υπουργείου και μετονομασία Υπουργείων - Σύσταση, κατάργηση και μετονομασία Γενικών και Ειδικών Γραμματειών - Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων, θέσεων προσωπικού και εποπτευόμενων φορέων» (Α' 130).

12. Το π.δ. 79/2023 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 131).

13. Την υπ' αρ. 347281/7.7.2023 κοινή απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Μετανάστευσης και Ασύλου «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στην Υφυπουργό Μετανάστευσης και Ασύλου, Σοφία Βούλτεψη» (Β' 4405).

14. Το π.δ. 41/2018 «Κανονισμός Πυροπροστασίας Κτιρίων» (Α' 80).

15. Την υπό στοιχεία οικ. 10616/24.8.2020 κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών, Μετανάστευσης και Ασύλου «Καθορισμός λειτουργίας του «Μητρώου Ελληνικών και Ξένων Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (ΜΚΟ)» και του «Μητρώου Μελών Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (ΜΚΟ)», που δραστηριοποιούνται σε θέματα διεθνούς προστασίας, μετανάστευσης και κοινωνικής ένταξης εντός της Ελληνικής Επικράτειας» (Β' 3820).

16. Την με Α.Π. οικ. 42382/16.07.2013 εγκύκλιο ΑΜΕΑ του Υπουργείου Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής «Διευκρινίσεις για την εφαρμογή του άρθρου 26 του Νέου Οικοδομικού Κανονισμού (ν. 4067/2012), που αφορά στις ειδικές ρυθμίσεις για την προσβασιμότητα ΑμεΑ/εμποδιζόμενων ατόμων».

17. Την υπ' αρ. 3046/304/30.1.1989 απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων, «Κτιριοδομικός Κανονισμός» (Δ' 59).

18. Την υπό στοιχεία Υ1γ/Γ.Π/οικ. 47829/21.6.2017 απόφαση του Υπουργού Υγείας «Υγειονομικοί όροι και προϋποθέσεις λειτουργίας επιχειρήσεων τροφίμων/ποτών και άλλες διατάξεις» (Β' 2161).

19. Την υπό στοιχεία ΥΠΕΝ/ΔΕΣΕΔΠ/65826/699/7.7.2020 απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος και

Ενέργειας «Τεχνικές οδηγίες προσαρμογής υφιστάμενων κτιρίων και υποδομών για την προσβασιμότητα αυτών σε άτομα με αναπηρία και εμποδιζόμενα άτομα σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία» (Β' 2998).

20. Την με Α.Π. οικ. 42382/16.07.2013 εγκύκλιο του Υπουργείου Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής «Διευκρινίσεις για την εφαρμογή του άρθρου 26 του Νέου Οικοδομικού Κανονισμού (ν. 4067/2012), που αφορά στις ειδικές ρυθμίσεις για την προσβασιμότητα ΑμεΑ/εμποδιζόμενων ατόμων».

21. Την υπό στοιχεία Δ11/οικ. 31931/1272/4.8.2020 κοινή απόφαση των Υπουργών Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και Επικρατείας «Καθορισμός της διαδικασίας, των αρμόδιων φορέων, της χρονικής διάρκειας καθώς και κάθε άλλου σχετικού θέματος που αφορά στη σύνδεση των ανηλίκων που είναι εγγεγραμμένοι στο Εθνικό Μητρώο Ανηλίκων με τους υποψήφιους αναδόχους και τους υποψήφιους θετούς γονείς που είναι εγγεγραμμένοι στο Εθνικό Μητρώο Υποψηφίων Αναδόχων Γονέων και στο Εθνικό Μητρώο Υποψηφίων Θετών Γονέων αντιστοίχως» (Β' 3329).

22. Την υπό στοιχεία 69019 οικ. Φ.700.13/19.11.2021 απόφαση του Υφυπουργού Προστασίας του Πολίτη «Έγκριση της υπ' αρ. 13/2021 Πυροσβεστικής Διάταξης με θέμα: «Καθορισμός της διαδικασίας υποβολής των απαιτούμενων δικαιολογητικών, ελέγχου και έκδοσης των διοικητικών πράξεων πυροπροστασίας σε επιχειρήσεις - εγκαταστάσεις, κατ' εφαρμογή του άρθρου 167 του ν. 4662/2020» (Β' 5519).

23. Την υπ' αρ. 180946/27.06.2024 εισήγηση της Γενικής Διεύθυνσης Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου, σύμφωνα με τις διατάξεις της περ. (ε) της παρ. 5 του άρθρου 24 του ν. 4270/2014 (Α' 143) σύμφωνα με την οποία οι προτεινόμενες διατάξεις δεν προκαλούν πρόσθετη δαπάνη σε βάρος των εγκεκριμένων πιστώσεων του κρατικού προϋπολογισμού.

24. Την ανάγκη καθορισμού των κανόνων λειτουργίας των δομών επείγουσας φιλοξενίας για ασυνόδευτους ανηλίκους που εντοπίζονται άστεγοι ή σε επισφαλείς συνθήκες διαβίωσης, αποφασίζουμε:

Μέρος Α: Ορισμοί, σκοπός και βασικές αρχές λειτουργίας

#### Άρθρο 1 Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας και των παραρτημάτων της, χρησιμοποιούνται οι ακόλουθοι όροι:

α) «Ασυνόδευτος ανήλικος» είναι ο ανήλικος κατά την έννοια της περ. ιγ' του άρθρου 1 του ν. 4939/2022.

β) «Δομή Επείγουσας Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων» (ΔΕΦΑΑ) είναι κατάλληλος χώρος προσωρινής φιλοξενίας ασυνόδευτων ανηλίκων που εντοπίζονται άστεγοι ή σε επισφαλείς συνθήκες διαβίωσης, υπό τον συντονισμό του Εθνικού Μηχανισμού Επείγουσας Ανταπόκρισης, και η οποία είναι εγγεγραμμένη στο Εθνικό Μητρώο Προστασίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (Ε.Μ.Π.Α.Α.) του άρθρου 66ΛΒ του ν. 4939/2022.

γ) «Δομή Μακροχρόνιας Φιλοξενίας» (ΔΜΦ) είναι κάθε δομή μακροχρόνιας φιλοξενίας που χρησιμοποιείται για τη φιλοξενία ασυνόδευτων ανηλίκων και διακρίνεται σε: α) Κέντρο Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (ΚΦΑΑ) του άρθρου 66ΚΣΤ του ν. 4939/2022 και β) Εποπτευόμενο Διαμερίσματα Ημιαυτόνομης Διαβίωσης (ΕΔΗΔ) του άρθρου 66ΚΖ του ν. 4939/2022.

δ) «Φορέας λειτουργίας» είναι το νομικό πρόσωπο δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου ή διεθνής οργανισμός που έχει την ευθύνη λειτουργίας μίας ΔΕΦΑΑ, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 66ΚΗ του ν. 4939/2022. Φορέας λειτουργίας ΔΕΦΑΑ δύναται να είναι και εθνική αρχή ή υπηρεσία.

ε) «Πρόσωπο αναφοράς» είναι ο κοινωνικός λειτουργός ή ο ψυχολόγος που εργάζεται σε μία ΔΕΦΑΑ και στον οποίο έχει ανατεθεί η διαχείριση της υπόθεσης ενός ασυνόδευτου ανηλίκου κατά την παραμονή του τελευταίου στη ΔΕΦΑΑ.

στ) «Αξιολόγηση βέλτιστου συμφέροντος» είναι η προτυποποιημένη, ολιστική και συνεχής διαδικασία σύμφωνα με την οποία εκτιμάται το βέλτιστο συμφέρον του ασυνόδευτου ανηλίκου αξιοποιώντας πληροφορίες από τον ανήλικο και τους επαγγελματίες που το πλαισιώνουν, μεταξύ άλλων, για το οικογενειακό του περιβάλλον, την υγεία του, τις συνθήκες διαβίωσης, τις καθημερινές δραστηριότητες και την προστασία που απολαμβάνει.

ζ) «Επίτροπος» είναι το νομικό πρόσωπο που ορίζεται από τον Εισαγγελέα και αναδέχεται την επιτροπεία ασυνόδευτου ανηλίκου, με σκοπό τη διασφάλιση του βέλτιστου συμφέροντος και την προάσπιση των δικαιωμάτων, των εννόμων συμφερόντων και της συνολικής ευημερίας του ανηλίκου, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 66Α έως 66ΚΔ του ν. 4939/2022 (Α' 111). Ο επίτροπος υποδεικνύει φυσικό πρόσωπο για την άσκηση, στο όνομα και για λογαριασμό του, των επιτροπικών καθηκόντων («εντεταλμένος επιτροπείας»).

η) «Ομάδα Λειτουργίας» είναι το προσωπικό που εργάζεται σε μία ΔΕΦΑΑ με οποιαδήποτε σχέση εργασίας και είναι επιφορτισμένο με την παροχή υπηρεσιών φροντίδας στους φιλοξενούμενους ανηλίκους.

#### Άρθρο 2

Σκοπός, αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής

1. Σκοπός της παρούσας είναι ο καθορισμός του πλαισίου Πρότυπων Κανόνων Λειτουργίας (Π.Κ.Λ.) των Δομών Επείγουσας Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων για τη στέγαση, προστασία και υποστήριξη των ανηλίκων.

2. Αντικείμενο της παρούσας είναι:

α) Οι γενικές κτιριακές προδιαγραφές των ΔΕΦΑΑ, η χωροθέτηση, οι χώροι και ο υλικοτεχνικός εξοπλισμός τους,

β) οι κανόνες οργάνωσης και λειτουργίας των ΔΕΦΑΑ,

γ) η δυναμικότητα και ο τρόπος στελέχωσης των ΔΕΦΑΑ,

δ) οι παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας και η υποστήριξη των ανηλίκων,

ε) η διαδικασία εποπτείας και αξιολόγησης των ΔΕΦΑΑ,

στ) οι μεταβατικές διατάξεις για τη λειτουργία των ΔΕΦΑΑ.

3. Οι διατάξεις της παρούσας εφαρμόζονται στους φορείς, οι οποίοι έχουν την ευθύνη λειτουργίας των ΔΕΦΑΑ, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού που εργάζεται σε αυτές με οποιαδήποτε σχέση εργασίας καθώς και των εθελοντών που απασχολούνται σε αυτά, και αφορούν την φιλοξενία, προστασία και φροντίδα ασυνόδευτων ανηλίκων.

#### Άρθρο 3

##### Βασικές αρχές λειτουργίας

1. Στόχος της λειτουργίας των Δ.Ε.Φ.Α.Α. είναι η δημιουργία και παροχή ενός πλαισίου έκτακτης και άμεσης φιλοξενίας, προστασίας και υποστήριξης των ασυνόδευτων ανηλίκων που εντοπίζονται να διαβιούν άστεγοι ή σε επισφαλείς συνθήκες διαβίωσης μέσω του Εθνικού Μηχανισμού Επείγουσας Ανταπόκρισης του άρθρου 66ΑΓ του ν. 4939/2022 (Α' 111), καθώς και η προετοιμασία μετάβασης αυτών σε άλλο πλαίσιο φροντίδας (κέντρο φιλοξενίας αναδοχή, ημιαυτόνομη διαβίωση, δομές ενηλίκων κ.ά.), λαμβάνοντας υπόψη το κριτήριο της ηλικίας και τις προσωπικές περιστάσεις τους.

2. Η οργάνωση και λειτουργία των ΔΕΦΑΑ διέπεται από τις αρχές της Διεθνούς Σύμβασης για τα Δικαιώματα του Παιδιού, όπως κυρώθηκε με τον ν. 2101/1992 (Α' 192), της Ευρωπαϊκής Σύμβασης για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου (Ε.Σ.Δ.Α.), όπως κυρώθηκε με το ν.δ. 53/1974 (Α' 256), και του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και συγκεκριμένα από τις αρχές:

α) Του βέλτιστου συμφέροντος του κάθε ανηλίκου,  
β) της εμπιστευτικότητας και του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής,

γ) της συμμετοχής των ανηλίκων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, μέσω της διαβούλευσης και της ελεύθερης έκφρασης της γνώμης τους σχετικά με οποιοδήποτε θέμα τους αφορά,

δ) του σεβασμού της αξιοπρέπειας,

ε) της απαγόρευσης των διακρίσεων, και

στ) της διατήρησης της οικογενειακής ενότητας.

3. Οι ασυνόδευτοι ανήλικοι διαμένουν στη ΔΕΦΑΑ για το χρονικό διάστημα που διαρκεί η προετοιμασία ένταξής τους σε πλαίσιο μακροχρόνιας φιλοξενίας, το οποίο δεν υπερβαίνει τις τρεις (3) εβδομάδες. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, η φιλοξενία ενός ανηλίκου στη ΔΕΦΑΑ μπορεί να παραταθεί για επιπλέον χρονικό διάστημα, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες του ανηλίκου, χωρίς η συνολική διάρκεια της παραμονής του εκεί να υπερβαίνει τους τρεις (3) μήνες. Ο φορέας λειτουργίας υποβάλλει αίτηση για παράταση διαμονής προς την Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας και αιτιολογεί ειδικώς τους λόγους για τους οποίους επιτάσσεται η παράταση και η Γενική Γραμματεία κρίνει το αίτημα αυτό. Η παράταση μπορεί να κρίνεται αναγκαία από την Μονάδα Διαχείρισης Αιτημάτων Στέγασης και Μετεγκαταστάσεων της Γενικής Γραμματείας ελλείψει άμεσης διαθεσιμότητας κατάλληλης θέσης μακροχρόνιας φιλοξενίας.

4. Στις ΔΕΦΑΑ παρέχεται ολοκληρωμένη προστασία και υπηρεσίες φροντίδας, όπως στέγαση, ψυχοκοινωνική υποστήριξη, υγειονομική περίθαλψη, και νομική συνδρομή.

5. Κατά τη διάρκεια παραμονής των ασυνόδευτων ανηλίκων ολοκληρώνονται όλες οι απαραίτητες ενέργειες για τη μεταφορά του ανηλίκου σε δομή μακροχρόνιας φιλοξενίας και συγκεκριμένα:

α) Η αξιολόγηση του βέλτιστου συμφέροντος με στόχο την ανεύρεση του κατάλληλου πλαισίου φιλοξενίας και φροντίδας,

β) ο απαραίτητος ιατρικός έλεγχος για την τοποθέτηση σε δομές μακροχρόνιας φιλοξενίας,

γ) η καταγραφή αιτήματος διεθνούς προστασίας ή οικογενειακής επανένωσης ενώπιον των αρμόδιων αρχών παραλαβής ή άλλη διαδικασία σχετικά με το νομικό καθεστώς του ανηλίκου.

6. Οι ΔΕΦΑΑ λειτουργούν με πλήρη στελέχωση βάσει της δυναμικότητάς τους (αριθμός κλινών) καθώς βρίσκονται σε σταθερή ετοιμότητα έκτακτων αφίξεων.

#### Άρθρο 4

##### Εγγραφή στο Εθνικό Μητρώο Προστασίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων

Οι φορείς λειτουργίας οφείλουν να εγγράψουν τις ΔΕΦΑΑ στο Εθνικό Μητρώο Προστασίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (Ε.Μ.Π.Α.Α.), κατά τη διαδικασία της παρ. 5 του άρθρου 66ΑΒ του ν. 4939/2022. Η εγγραφή μίας ΔΕΦΑΑ στο Ε.Μ.Π.Α.Α. αποτελεί προϋπόθεση για την τοποθέτηση ασυνόδευτων ανηλίκων σε αυτή.

#### Μέρος Β: Κτιριακές Προδιαγραφές

#### Άρθρο 5

##### Γενικές κτιριακές προδιαγραφές

Τα κτίρια των ΔΕΦΑΑ πληρούν τις ακόλουθες κτιριακές και λειτουργικές προδιαγραφές:

α) Το κτίριο και οι εγκαταστάσεις τους, ανεγείρονται με οικοδομική άδεια ή είναι νομίμως υφιστάμενα, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4067/2012 «Νέος Οικοδομικός Κανονισμός» (Α' 79), ή έχει υπαχθεί σε διατάξεις αναστολής επιβολής κυρώσεων και έχει περαιωθεί η σχετική διαδικασία.

β) Η εσωτερική και η εξωτερική υποδομή των ΔΕΦΑΑ προσαρμόζεται στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 26 του ν. 4067/2012 (Α' 79), αλλά και την υπό στοιχεία ΥΠΕΝ/ΔΕΣΕΔΠ/65826/699/2020 (Β' 2998) απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος και Ενέργειας, περί των τεχνικών οδηγιών προσαρμογής υφιστάμενων κτιρίων και υποδομών για την προσβασιμότητα αυτών σε άτομα με αναπηρία.

γ) Οι χώροι των ΔΕΦΑΑ πληρούν τους όρους πυροπροστασίας, όπως αυτοί ορίζονται στο π.δ. 41/2018 «Κανονισμός Πυροπροστασίας Κτιρίων» (Α' 80), ή το π.δ. 71/1988 «Κανονισμός Πυροπροστασίας Κτιρίων» (Α' 32), όπως κάθε φορά ισχύουν, και σε κάθε περίπτωση τηρούν προδιαγραφές που διασφαλίζουν την ασφάλεια των παιδιών και του προσωπικού.

δ) Οι χώροι των ΔΕΦΑΑ πληρούν τις προδιαγραφές φυσικού φωτισμού, αερισμού και ηχομόνωσης κατά την κείμενη νομοθεσία.

ε) Τα κτίρια των ΔΕΦΑΑ διαθέτουν σύστημα κεντρικής θέρμανσης ή κλιματισμού, ή άλλο εναλλακτικό



τρόπο ασφαλούς θέρμανσης και κλιματισμού όλων των χώρων.

στ) Τα κτίρια και οι εγκαταστάσεις των ΔΕΦΑΑ πληρούν τους όρους ασφάλειας, διαθέτοντας έλεγχο της εισόδου και εξόδου στις εγκαταστάσεις της δομής, κατάλληλο τεχνητό φωτισμό εσωτερικών και εξωτερικών χώρων και ειδικό φωτισμό ασφαλείας για την περίπτωση διακοπής ρεύματος.

ζ) Οι κλίμακες των κτιρίων των ΔΕΦΑΑ έχουν ασφαλείς χειρολισθήρες και επίστρωση με αντιολισθητικά υλικά ή φέρουν αντιολισθητικά στοιχεία.

η) Στα κτίρια και τις εγκαταστάσεις των ΔΕΦΑΑ εξασφαλίζεται παροχή νερού, κατάλληλου για ανθρώπινη κατανάλωση. Η εγκατάσταση ζεστού νερού χρήσης διαθέτει μηχανισμό περιορισμού της θερμοκρασίας, ώστε αυτή να μην υπερβαίνει τους 60°C. Οι υδραυλικές εγκαταστάσεις στους εσωτερικούς χώρους είναι εντοιχισμένες ή καλυμμένες και σε κάθε περίπτωση ασφαλείς.

θ) Τα κτίρια των ΔΕΦΑΑ διαθέτουν επαρκή σημεία παροχής ηλεκτρικού ρεύματος (πρίζες) σε όλους τους χώρους. Τα ηλεκτρικά καλώδια σε κάθε χώρο είναι εντοιχισμένα ή καλυμμένα. Ο πίνακας του ηλεκτρικού ρεύματος είναι υποχρεωτικά εφοδιασμένος με αντιηλεκτροπληξιακό διακόπτη.

ι) Τα κτίρια και οι εγκαταστάσεις των ΔΕΦΑΑ συνδέονται με το αποχετευτικό δίκτυο και τα υγρά απόβλητα απομακρύνονται με διαδικασίες υγειονομικής ασφάλειας, ώστε να μην αποτελούν άμεσα ή έμμεσα πηγή ρύπανσης.

#### Άρθρο 6

##### Χωροθέτηση και χώροι

1. Η τοποθεσία που επιλέγεται για την λειτουργία μίας ΔΕΦΑΑ βρίσκεται εντός σχεδίου πόλεως ή εντός οικισμού, ώστε να διευκολύνεται η άμεση στέγαση των ασυνόδευτων ανηλίκων και η πρόσβασή τους σε υπηρεσίες και υποδομές για την εξυπηρέτηση βασικών αναγκών τους (ιδίως σε δομές υγείας, αρχές παραλαβής αιτημάτων ασύλου, δημόσια συγκοινωνία κ.α). Η πρόσβαση των ανηλίκων στις ως άνω υπηρεσίες και υποδομές εξυπηρετείται σε τακτική βάση από μέσα δημόσιας συγκοινωνίας, ή από εγκεκριμένα μέσα του φορέα λειτουργίας.

2. Το κτίριο που χρησιμοποιείται ως ΔΕΦΑΑ έχει κατάλληλη διαρρύθμιση στο εσωτερικό και στο εξωτερικό του ως προς το μέγεθος και την διαμερισματοποίηση και περιλαμβάνει εκτός από τα υπνοδωμάτια και τους χώρους υγιεινής για τους φιλοξενούμενους, τους χώρους εργασίας και υγιεινής του προσωπικού, βοηθητικούς και κοινόχρηστους χώρους. Ειδικότερα, το κτίριο διαθέτει κατ' ελάχιστο τους κάτωθι χώρους:

α) Υπνοδωμάτια: Σε κάθε φιλοξενούμενο αναλογούν τέσσερα κόμματα δύο (4,2) τ.μ. κατ' ελάχιστο ωφέλιμου χώρου στη δομή και τρία (3) τ.μ. κατ' ελάχιστον στο χώρο του υπνοδωματίου. Σε κάθε δωμάτιο φιλοξενούνται έως τέσσερις (4) ανήλικοι ενώ κατ' εξαίρεση μπορούν να φιλοξενηθούν έως έξι (6) με την προϋπόθεση ότι τηρείται το κατώτατο όριο ωφέλιμου χώρου για τον κάθε ένα. Σε κάθε δωμάτιο πέρα από τις κλίνες, υπάρχουν ιματισθήκες και μικρά ατομικά ερμάρια με κλειδαριά. Οι κλίνες μπορεί να είναι και σε μορφή κουκέτας.

β) Χώρους Υγιεινής: Σε αναλογία ένα προς έξι (1:6) διατίθενται στους ανηλίκους κατ' ελάχιστο μία τουαλέτα, ένας νιπτήρα και μία ντουζίερα. Εάν στο χώρο υγιεινής υπάρχουν περισσότερες από μία τουαλέτες ή ντουζιέρες, αυτές καταλαμβάνουν διακριτό χώρο που διασφαλίζει την ιδιωτικότητα του χρήστη μέσω διαχωριστικού και πόρτας. Επιπλέον στις ΔΕΦΑΑ διασφαλίζεται η ύπαρξη διακριτών χώρων υγιεινής για αγόρια και κορίτσια.

γ) Χώρο άμεσης υποδοχής: Η ΔΕΦΑΑ διαθέτει κατάλληλα διαμορφωμένο υπνοδωμάτιο, διακριτό από τους χώρους διαμονής των υπόλοιπων φιλοξενούμενων, στο οποίο φιλοξενούνται προσωρινά οι ανήλικοι κατά την είσοδό τους στη ΔΕΦΑΑ για το χρονικό διάστημα που διαρκεί η ολοκλήρωση των ιατρικών τους εξετάσεων ή για λόγους παιδικής προστασίας εφόσον κρίνεται απαραίτητο από την ομάδα λειτουργίας της δομής.

δ) Χώρους εργασίας και χώρους υγιεινής για την ομάδα λειτουργίας: Η ΔΕΦΑΑ διαθέτει τουλάχιστον δύο ξεχωριστούς χώρους εργασίας για την ομάδα λειτουργίας στο εσωτερικό του κτιρίου (σε αντιστοιχία με τον αριθμό των μελών της ομάδας). Οι χώροι που χρησιμοποιούνται ως γραφεία, ή κάποιοι από αυτούς, εξασφαλίζουν ιδιωτικότητα, προκειμένου να μπορούν να χρησιμοποιηθούν για ατομικές συναντήσεις με τους φιλοξενούμενους, άλλους αρμόδιους φορείς ή για συναντήσεις της ομάδας λειτουργίας. Εναλλακτικά, ο ως άνω χώρος που εξασφαλίζει ιδιωτικότητα, μπορεί να υφίσταται σε άλλο κτίριο, εντός της εγκατάστασης της ΔΕΦΑΑ ή πλησίον αυτής, εφόσον πληροί τις απαραίτητες κτιριοδομικές προδιαγραφές.

ε) Τραπεζαρία: Η ΔΕΦΑΑ διαθέτει καθορισμένο χώρο τραπεζαρίας, κατάλληλα διαμορφωμένο ώστε να εξυπηρετεί ταυτόχρονα κατ' ελάχιστον το ένα τρίτο (1/3) της δυναμικότητας της δομής φιλοξενίας.

στ) Χώρους Δραστηριότητας: Στη ΔΕΦΑΑ υπάρχει καθορισμένος χώρος που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για μελέτη και ψυχαγωγικές ή ομαδικές δραστηριότητες κατάλληλα διαμορφωμένος και με δυνατότητα να φιλοξενησει ταυτόχρονα κατ' ελάχιστον το ένα τρίτο (1/3) της δυναμικότητας της δομής. Στον χώρο δραστηριοτήτων υπάρχουν κατ' ελάχιστο ηλεκτρονικοί υπολογιστές με ασφαλή πρόσβαση στο διαδίκτυο και με τον απαραίτητο περιφερειακό εξοπλισμό (ποντίκια, πληκτρολόγια, κάμερες, ακουστικά κ.ά), διαθέσιμοι προς χρήση από τους ασυνόδευτους ανηλίκους για επικοινωνία με τους οικείους τους, ψυχαγωγία ή εκπαίδευση καθώς και η απαραίτητη επίπλωση για την κάλυψη των αναγκών μελέτης και δραστηριοτήτων.

ζ) Χώρο πλυντηρίου-στεγνωτηρίου: Η ΔΕΦΑΑ διαθέτει κατάλληλο χώρο πλυντηρίων και στεγνωτηρίων, σε περίπτωση που το πλύσιμο του ιματισμού γίνεται εντός της δομής.

η) Κουζίνα: Η ΔΕΦΑΑ διαθέτει καθορισμένο χώρο κουζίνας, κατάλληλα διαμορφωμένο (ανάλογα με τη δυναμικότητα της δομής) για την παρασκευή των γευμάτων και την ασφαλή συντήρηση τροφίμων (ξηρών, κατεψυγμένων και νωπών), σύμφωνα με τις ισχύουσες υγειονομι-

κές διατάξεις για την παρασκευή και διάθεση γευμάτων σε χώρους εστίασης, εφόσον η σίτιση παρέχεται από μάγειρα που εντάσσεται στο προσωπικό της δομής. Αν η σίτιση παρέχεται από εξωτερικό φορέα (catering), η ΔΕΦΑΑ διαθέτει κατάλληλο διαμορφωμένο χώρο για την παρασκευή ροφημάτων και την αναθέρμανση γευμάτων.

θ) Αποθηκευτικό χώρο: Η ΔΕΦΑΑ διαθέτει κατάλληλα διαμορφωμένους αποθηκευτικούς χώρους για την αποθήκευση λευκών ειδών και ρούχων και για την ασφαλή φύλαξη αναλωσίμων προϊόντων καθαρισμού και προϊόντων υγιεινής.

3. Σε μία ΔΕΦΑΑ δύναται να συνδυάζεται η χρήση των χώρων των περ. (ε) και (στ) της παρ. 2 του παρόντος, αναλόγως των αναγκών και των καθημερινών δραστηριοτήτων των ανηλίκων.

#### Άρθρο 7

##### Υλικοτεχνικός εξοπλισμός

1. Η ΔΕΦΑΑ διαθέτει κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή για την κάλυψη των αναγκών των φιλοξενούμενων, καθώς και των λειτουργικών της αναγκών, σύμφωνα με τη μέγιστη δυναμικότητά της.

2. Ο υλικοτεχνικός τους εξοπλισμός περιλαμβάνει τα εξής:

α) Επαρκή επίπλωση (κρεβάτια, ντουλάπες, κομοδίνα, γραφεία) για την κάλυψη των αναγκών των ανηλίκων. Ανάλογα με τη δυναμικότητα της εκάστοτε δομής η αναλογία ανά φιλοξενούμενο είναι ένα (1) κρεβάτι και ένα (1) ερμάριο με κλειδαριά για τη φύλαξη των προσωπικών αντικειμένων του,

β) οτιδήποτε άλλο απαιτεί η λειτουργία ενός μέσου νοικοκυριού, όπως ενδεικτικά: κουρτίνες, καναπέδες, καρέκλες, πολυθρόνες, οικιακά σκεύη κ.ά.,

γ) ηλεκτρικές συσκευές,

δ) ηλεκτρονικό υποστηρικτικό εξοπλισμό, όπως ενδεικτικά τηλεόραση, Η/Υ και εξοπλισμό συνδεσιμότητας στο διαδίκτυο,

ε) είδη υγιεινής,

στ) υλικά για τις δραστηριότητες των ανηλίκων και τις ανάγκες γραφείου.

#### Μέρος Γ: Πρότυποι κανόνες λειτουργίας

#### Άρθρο 8

##### Οργάνωση και λειτουργία ΔΕΦΑΑ

1. Το λειτουργικό πλαίσιο για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προστασίας στους ασυνόδευτους ανηλίκους καθορίζεται από τα ακόλουθα κείμενα:

α) Τους Πρότυπους Κανόνες Λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ, που ορίζονται από την παρούσα και τα παραρτήματά της.

β) Τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας (ΕΚΛ) της ΔΕΦΑΑ.

γ) Την Πολιτική Παιδικής Προστασίας (ΠΠΠ).

δ) Τον Κώδικα Δεοντολογίας Προσωπικού (ΚΔΠ).

2. Τα κείμενα των περ. (β) έως (δ) της παρ. 1 καταρτίζονται από τον φορέα λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ. Τα κείμενα των περ. (γ) και (δ) της παρ. 1 αναρτώνται στον επίσημο ιστότοπο του φορέα λειτουργίας.

3. Με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία μίας ΔΕΦΑΑ, τηρούνται σε έντυπη ή/και ψηφιακή μορφή και ενημερώνονται τα κάτωθι βιβλία:

α) Βιβλίο συμβάντων: σε αυτό τα μέλη της ομάδας λειτουργίας καταγράφουν τις δραστηριότητες της βάρδιας και οποιαδήποτε πληροφορία χρειάζεται να μεταφερθεί σε όλη την ομάδα, όπως οι αλλαγές που παρατηρούνται στις συνθήκες ή στη συναισθηματική κατάσταση των φιλοξενούμενων, ώστε να εξασφαλίζεται η συνέχεια στη φροντίδα και υποστήριξη.

β) Βιβλίο εισόδου-εξόδου: σε αυτό καταγράφεται η είσοδος και η έξοδος από τη ΔΕΦΑΑ των ασυνόδευτων ανηλίκων και των επισκεπτών.

γ) Βιβλίο παρουσίας: σε αυτό αποτυπώνεται το πρόγραμμα βαρδιών και επιβεβαιώνεται η φυσική παρουσία των μελών της ομάδας λειτουργίας και των εθελοντών σε συμφωνία με το πρόγραμμα παροχής υπηρεσιών προς τους ανηλίκους.

#### Άρθρο 9

##### Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας

1. Ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας (Ε.Κ.Λ) πρέπει να είναι σύμφωνος με τις διατάξεις και το Παράρτημα της παρούσας και να περιλαμβάνει όλα τα επιμέρους θέματα αναφορικά με την οργάνωση και την λειτουργία της ΔΕΦΑΑ, όπως:

α) Τις γενικές αρχές λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ,

β) το απασχολούμενο προσωπικό της ΔΕΦΑΑ, τις διαδικασίες επιλογής προσωπικού, καθώς και τα ελάχιστα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα της κάθε ειδικότητας,

γ) τη διοικητική και οικονομική οργάνωση της ΔΕΦΑΑ,

δ) την εσωτερική οργάνωση και διάρθρωση της ΔΕΦΑΑ, τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα του προσωπικού και των εθελοντών,

ε) την υποστήριξη των ανηλίκων και τις παρεχόμενες υπηρεσίες εντός της ΔΕΦΑΑ,

στ) τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των φιλοξενούμενων,

ζ) τους κανόνες φιλοξενίας των ανηλίκων,

η) το περιεχόμενο και τις διαδικασίες τήρησης:

i) αρχείου των ατομικών φακέλων των φιλοξενούμενων ανηλίκων,

ii) αρχείου ατομικών φακέλων εργαζομένων, και

iii) ενημερωμένου καταλόγου εθελοντών που απασχολούνται στη ΔΕΦΑΑ,

θ) τις διαδικασίες και τα πρωτόκολλα της παρεχόμενης φιλοξενίας, ήτοι της εισαγωγής, διαμονής και ολοκλήρωσης της παρεχόμενης φιλοξενίας,

i) τις διαδικασίες και το πρωτόκολλο διαχείρισης κρίσεων και παράβασης των όρων φιλοξενίας,

ια) τη διαδικασία και το πρωτόκολλο υποβολής παραπόνων, διαχείρισης, παρακολούθησης, ανατροφοδότησης και επίλυσης παραπόνων, και

ιβ) τα πρότυπα έντυπα και δικαιολογητικά που απαιτούνται για την ορθή διεκπεραίωση των ως άνω διαδικασιών και την εύρυθμη λειτουργία και οργάνωση της ΔΕΦΑΑ.

2. Στο Μέρος VI του Παραρτήματος της παρούσας παρατίθεται πρότυπη διάρθρωση του Ε.Κ.Λ. της ΔΕΦΑΑ.

## Άρθρο 10

## Πολιτική Παιδικής Προστασίας

Ο φορέας λειτουργίας μίας ΔΕΦΑΑ καταρτίζει, επικαιροποιεί και τηρεί Πολιτική Παιδικής Προστασίας (Π.Π.Π.), η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας. Η φιλοξενία και οι υπηρεσίες φροντίδας που παρέχει μία ΔΕΦΑΑ προς τους ασυνόδευτους ανηλίκους είναι σύμφωνες με την Π.Π.Π.. Η Π.Π.Π. διαπνέεται από τις αρχές της Διεθνούς Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα του Παιδιού και ερείδεται στο διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό δίκαιο περί προστασίας των παιδιών από κάθε μορφή βίας, κακομεταχείρισης ή εκμετάλλευσης. Η Π.Π.Π. περιλαμβάνει τουλάχιστον:

α) Περιγραφή της πολιτικής του φορέα για την πρόληψη της κακοποίησης ή βίας σε βάρος ανηλίκων φιλοξενουμένων και τον τρόπο ανταπόκρισης σε τέτοια περιστατικά.

β) Περιγραφή των βασικών ρόλων των μελών του προσωπικού στη ΔΕΦΑΑ σε σχέση με την προώθηση της Π.Π.Π., την εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα παιδικής προστασίας, την ενημέρωση των ανηλίκων για την Π.Π.Π., την παρακολούθηση της εφαρμογής της πολιτικής, τον ορισμό ενός μέλους της ομάδας λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ ως υπεύθυνου για την εφαρμογή της Π.Π.Π.

γ) Περιγραφή των διαδικασιών που εφαρμόζονται για να εξασφαλιστεί ότι το προσωπικό δεσμεύεται και τηρεί τους κανόνες παιδικής προστασίας. Τέτοιες διαδικασίες είναι:

i. Η πολιτική πρόληψης εργαζομένων (κριτήρια, έλεγχοι και προσάρτηση της Π.Π.Π. στη σύμβαση εργασίας),

ii. η διαδικασία επιλογής εθελοντών,

iii. η εισαγωγική και περιοδική εκπαίδευση και τακτική εποπτεία της ομάδας λειτουργίας και των εθελοντών,

iv. η τήρηση κώδικα δεοντολογίας,

v. τα μέτρα πρόληψης που λαμβάνονται κατά την πραγματοποίηση δραστηριοτήτων (π.χ. επιλογή χώρου, έλεγχος συμμετεχόντων, ενημέρωση και συναίνεση ανηλίκων για την συμμετοχή τους, όροι για την λήψη/δημοσίευση φωτογραφιών, συνεντεύξεων, βίντεο),

vi. τα μέτρα πρόληψης που λαμβάνονται κατά τη συνεργασία με άλλους φορείς ή υπηρεσίες,

vii. η δημιουργία ενός περιβάλλοντος στη ΔΕΦΑΑ όπου ενθαρρύνεται η συμμετοχή και η έκφραση των παιδιών,

viii. το Πρωτόκολλο ενεργειών για τη διαδικασία διαχείρισης πιθανού περιστατικού κακοποίησης ή άσκησης βίας σε περιπτώσεις που δράστης είναι ανήλικος φιλοξενούμενος, ενήλικος εκτός της δομής ή μέλος του προσωπικού ή εθελοντής. Στο πρωτόκολλο συμπεριλαμβάνονται η διαδικασία καταγγελίας στις αρμόδιες αρχές, τα μέτρα προστασίας του παιδιού θύματος και των υπολοίπων παιδιών από τον φερόμενο ως θύτη μέχρι τη διερεύνηση της υπόθεσης από τις αρμόδιες Αρχές και τις ενέργειες για την υποστήριξη του παιδιού θύματος.

δ) Τον μηχανισμό παρακολούθησης του φορέα για την διασφάλιση της εφαρμογής όλων των μέτρων της Π.Π.Π. στη ΔΕΦΑΑ.

## Άρθρο 11

## Κώδικας Δεοντολογίας Προσωπικού

1. Στο πλαίσιο τήρησης της Πολιτικής Παιδικής Προστασίας, τα μέλη της ομάδας λειτουργίας και οι εθελοντές της ΔΕΦΑΑ, δεσμεύονται από τον Κώδικα Δεοντολογίας Προσωπικού (Κ.Δ.Π), που καταρτίζει ο εκάστοτε φορέας λειτουργίας κάθε δομής και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας. Τα μέλη υπογράφουν κατά την πρόσληψή τους ότι δεσμεύονται να τηρούν τους κανόνες δεοντολογίας, όπως αυτοί ορίζονται στον Κ.Δ.Π.. Μεταξύ των βασικών αρχών που διέπουν τον Κ.Δ.Π. συγκαταλέγονται:

α) Ο σεβασμός των θεμελιωδών ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της ανθρωπίνης αξιοπρέπειας, και της κοινωνικής δικαιοσύνης,

β) ο σεβασμός της αρχής της ισότητας χωρίς καμία διάκριση ως προς τη φυλή, την εθνικότητα, την εθνοτική καταγωγή, τη γλώσσα, την ηλικία, το φύλο, την ταυτότητα φύλου, το σεξουαλικό προσανατολισμό, τις θρησκευτικές, πολιτικές ή άλλες πεποιθήσεις, την οικογενειακή κατάσταση, τη συμμετοχή σε ιδιαίτερη κοινωνική ομάδα, την ευαλωτότητα, την κατάσταση της σωματικής ή ψυχικής υγείας ή όποιο άλλο ιδιαίτερο χαρακτηριστικό γνώρισμα, ή τυχόν αναπηρία,

γ) η αρχή του βέλτιστου συμφέροντος του παιδιού, η συμμετοχή και ο σεβασμός των απόψεων του ανηλίκου, η αποφυγή πρόκλησης βλάβης, η ενίσχυση της ανθεκτικότητας των ανηλίκων και ο σεβασμός στο πολιτισμικό υπόβαθρο του ανηλίκου,

δ) η αρχή της εμπιστευτικότητας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων,

ε) ο σεβασμός της οικογενειακής ενότητας και προώθησης της επικοινωνίας, εκτός αν αυτό δεν συνάδει με το βέλτιστο συμφέρον του ανηλίκου, και

στ) η διαφάνεια, η λογοδοσία, και η προστασία των ανηλίκων από κάθε μορφή κακοποίησης ή εκμετάλλευσης συμπεριλαμβανομένης της απαγόρευσης σύναψης οιασδήποτε μορφής σχέσης σεξουαλικής, οικονομικής, εργασιακής μεταξύ εργαζομένων ή εθελοντών και φιλοξενούμενων.

2. Στον Κ.Δ.Π. περιγράφονται αναλυτικά οι δεοντολογικές αρχές που βασίζονται στα οριζόμενα της παρ. 1, οι υποχρεώσεις των εργαζομένων και τυχόν εθελοντών για την τήρηση των εν λόγω αρχών καθώς και οι επιπτώσεις ή κυρώσεις που επιφέρει η παραβίαση αυτών.

## Άρθρο 12

## Δυναμικότητα

1. Η μέγιστη δυναμικότητα μίας ΔΕΦΑΑ είναι οι σαράντα πέντε (45) θέσεις φιλοξενίας. Κατ' εξαίρεση, σε περιπτώσεις μεγάλων ή μαζικών αφίξεων δύναται μία ΔΕΦΑΑ να αυξήσει τη δυναμικότητά της, χωρίς να υπερβαίνει τις πενήντα (50) θέσεις.

2. Στη ΔΕΦΑΑ φιλοξενούνται αγόρια και κορίτσια ηλικίας οκτώ (8) έως δέκα οκτώ (18) ετών. Τα αγόρια κάτω των δώδεκα (12) ετών και τα κορίτσια ανεξαρτήτως ηλικίας διαμένουν σε διακριτό χώρο από τους λοιπούς ανήλικους φιλοξενούμενους.



## Άρθρο 13

## Στελέχωση

1. Κάθε ΔΕΦΑΑ διαθέτει ομάδα λειτουργίας που περιλαμβάνει κατ'ελάχιστο συντονιστή, κοινωνικό λειτουργό, ψυχολόγο, νομικό/δικηγόρο, υπεύθυνο καθημερινής φροντίδας, διερμηνέα, διοικητικά υπεύθυνο, μάγειρα και προσωπικό καθαριότητας. Οι δύο τελευταίες ειδικότητες περιλαμβάνονται στο βασικό προσωπικό της ΔΕΦΑΑ, εφόσον δεν έχει γίνει ανάθεση των σχετικών καθηκόντων σε εξωτερικό φορέα. Πέραν του υποχρεωτικού (βασικού) προσωπικού, στις ΔΕΦΑΑ δύναται να παρέχουν υπηρεσίες επαγγελματίες του τομέα της εκπαίδευσης και της υγείας.

2. Οι ειδικότητες και ο αριθμός των μελών της ομάδας λειτουργίας μίας ΔΕΦΑΑ συναρτώνται άμεσα με τις υπηρεσίες που παρέχει, καθώς και με τα ειδικότερα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες προστασίας των φιλοξενοούμενων ανηλίκων.

3. Η ομάδα λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ εποπτεύεται από το συντονιστή, ο οποίος είναι υπεύθυνος της δομής και του παραγόμενου έργου της.

4. Η αναλογία του προσωπικού της ΔΕΦΑΑ ανά αριθμό φιλοξενοούμενων ανηλίκων περιγράφεται στο Μέρος VII του Παραρτήματος της παρούσας.

5. Σε κάθε ΔΕΦΑΑ ορίζεται ένα μέλος της ομάδας λειτουργίας της δομής ή μέλος του προσωπικού του φορέα λειτουργίας, που διαθέτει ειδικότητα στις κοινωνικές ή ανθρωπιστικές επιστήμες:

α) Ως επιστημονικά υπεύθυνος, και

β) ως υπεύθυνος για την εφαρμογή της Πολιτικής Παιδικής Προστασίας.

6. Ως συντονιστής, επιστημονικά υπεύθυνος και υπεύθυνος εφαρμογής της Πολιτικής Παιδικής Προστασίας μπορεί να ορίζεται το ίδιο άτομο, εφόσον πρόκειται για μέλος της ομάδας λειτουργίας.

7. Για κάθε ανήλικο, που διαμένει σε μία ΔΕΦΑΑ, ορίζεται ένας κοινωνικός λειτουργός ή ψυχολόγος της ομάδας λειτουργίας ως πρόσωπο αναφοράς. Το πρόσωπο αυτό συντονίζει τις ενέργειες για τη διερεύνηση, καταγραφή και αξιολόγηση των αναγκών του ανηλίκου, με στόχο την ανεύρεση του βέλτιστου πλαισίου μακροχρόνιας διαμονής ή φροντίδας.

8. Στη ΔΕΦΑΑ είναι δυνατή η παροχή εθελοντικής εργασίας, από εθελοντές του φορέα λειτουργίας. Οι εθελοντές σε καμία περίπτωση δεν υποκαθιστούν τους εργαζόμενους της ΔΕΦΑΑ και δεν αναλαμβάνουν καθήκοντα που προβλέπονται για το προσωπικό.

9. Για κάθε μέλος του προσωπικού της ΔΕΦΑΑ, ο φορέας λειτουργίας τηρεί ατομικό αρχείο, το οποίο κατ'ελάχιστον περιλαμβάνει αντίγραφα πτυχίων/τίτλων σπουδών και άδειας ασκήσεως επαγγέλματος για τις ειδικότητες που το προϋποθέτουν, απόσπασμα ποινικού μητρώου και σχετική υπεύθυνη δήλωση, καθώς και υπογεγραμμένο αντίγραφο του Κώδικα Δεοντολογίας Προσωπικού της ΔΕΦΑΑ. Αντίγραφα των ατομικών αρχείων των εργαζομένων τηρούνται στη ΔΕΦΑΑ σε φυσική ή/και ψηφιακή μορφή.

10. Για κάθε εθελοντή της ΔΕΦΑΑ ο φορέας λειτουργίας τηρεί ενημερωμένο αρχείο, το οποίο περιλαμβάνει τη

σύμβαση του εθελοντή, απόσπασμα ποινικού μητρώου και σχετική υπεύθυνη δήλωση, καθώς και υπογεγραμμένο αντίγραφο του Κώδικα Δεοντολογίας Προσωπικού της ΔΕΦΑΑ. Σε κάθε ΔΕΦΑΑ τηρείται κατάλογος εθελοντών, με το πρόγραμμα παροχής της εθελοντικής εργασίας, καθώς και αντίγραφο των ατομικών τους αρχείων σε φυσική ή/και ψηφιακή μορφή.

## Άρθρο 14

## Προϋποθέσεις και κωλύματα απασχόλησης προσωπικού και εθελοντών

1. Τα μέλη της ομάδας λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ ασκούν τα καθήκοντά τους και παρέχουν τις υπηρεσίες σε κάθε φιλοξενούμενο ασυνόδευτο ανήλικο δυνάμει των διατάξεων της παρούσας απόφασης, των διατάξεων του άρθρου 66ΛΓ του ν. 4939/2022, και της εντολής τοποθέτησης του Εθνικού Μηχανισμού Επείγουσας Ανταπόκρισης.

2. Ο φορέας λειτουργίας, εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα (Μη Κυβερνητική Οργάνωση), διασφαλίζει ότι όλα τα μέλη της ομάδας λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ και οι εθελοντές είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο Μελών Ελληνικών και Ξένων Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (ΜΚΟ) του άρθρου 78 του ν. 4939/2022 (Α' 111), όπως ισχύει.

3. Προϋπόθεση απασχόλησης για τα μέλη του προσωπικού της ΔΕΦΑΑ και τους εθελοντές είναι να μην έχουν καταδικαστεί τελεσίδικα για οποιοδήποτε ποινικό αδίκημα, εξαιρουμένων αυτών του Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας, της διατάραξης κοινής ησυχίας και οτιδήποτε δεν υποδεικνύει ιδιαίτερης βαρύτητας παραβατική συμπεριφορά. Προς τούτο, τα μέλη του προσωπικού και οι εθελοντές προσκομίζουν στον φορέα λειτουργίας, πριν την έναρξη απασχόλησης σε ΔΕΦΑΑ, αντίγραφο ποινικού μητρώου δικαστικής ή γενικής χρήσης, και υπεύθυνη δήλωση, με την οποία δηλώνεται ότι, κατά τον χρόνο υποβολής της, δεν υπάρχει τελεσίδικη καταδίκη για τα αδικήματα του εδαφίου (α) της παρούσας παραγράφου.

4. Τα μέλη της ομάδας λειτουργίας και οι εθελοντές που παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε μία ΔΕΦΑΑ, υποχρεούνται σε εκ νέου προσκόμιση αντιγράφων ποινικού μητρώου δικαστικής ή γενικής χρήσης και της σχετικής υπεύθυνης δήλωσης σε ετήσια βάση και ο φορέας λειτουργίας παρακολουθεί την τήρηση αυτής της υποχρέωσης.

5. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τις ανωτέρω διατάξεις, τα πρόσωπα τα οποία δεν προσκομίζουν τα ανωτέρω δικαιολογητικά, δεν επιτρέπεται να παρέχουν υπηρεσίες ή να εκτελούν έργο με φυσική παρουσία εντός της ΔΕΦΑΑ. Μέχρι την προσκόμιση του αντιγράφου ποινικού μητρώου και της σχετικής υπεύθυνης δήλωσης, ο φορέας λειτουργίας δεν κάνει δεκτή την παροχή εργασίας του εργαζομένου ή την εκτέλεση του έργου ή την παροχή της εθελοντικής υπηρεσίας του εθελοντή.

6. Αν από τον έλεγχο της υπεύθυνης δήλωσης και του αντιγράφου ποινικού μητρώου, προκύπτει ότι δεν πληρούνται οι όροι και οι προϋποθέσεις της παρ. 2, παύει άμεσα και υποχρεωτικά η παροχή της (εργασιακής ή εθελοντικής) υπηρεσίας ή η εκτέλεση έργου εντός της ΔΕΦΑΑ. Σε περίπτωση απασχολούμενων

στον Δημόσιο Τομέα, εφαρμόζονται οι διατάξεις του ν. 3528/2007 (Α' 26), του ν. 3584/2007 (Α' 143) ή του π.δ. 410/1988 (Α' 191). Αντιστοίχως, για τους υπαλλήλους με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 672 Α.Κ.

#### Άρθρο 15

##### Λειτουργία, βάρδιες και προγράμματα

1. Η ΔΕΦΑΑ λειτουργεί σε εικοσιτετράωρη (24) βάση, επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, συμπεριλαμβανομένων εορτών και αργιών, με τις αντίστοιχες βάρδιες του προσωπικού.

2. Τα μέλη της ομάδας λειτουργίας επαρκούν σε αριθμό, ώστε να εξυπηρετούνται αδιάλειπτα οι ανάγκες των φιλοξενούμενων σε όλες τις βάρδιες, και παρέχουν τις υπηρεσίες τους με φυσική παρουσία. Ειδικότερα, οι υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και διερμηνείας, καθώς και η δημιουργική απασχόληση των ανηλίκων παρέχονται στις δύο ημερήσιες βάρδιες (πρωινή και απογευματινή), ανάλογα με το πρόγραμμα δραστηριοτήτων της ΔΕΦΑΑ. Η βραδινή βάρδια στελεχώνεται από δύο τουλάχιστον υπεύθυνους καθημερινής φροντίδας ενώ ο συντονιστής, ή κοινωνικός λειτουργός ή ψυχολόγος είναι εκ περιτροπής σε ετοιμότητα κλήσης. Οι βάρδιες των μελών της ομάδας λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ αποτυπώνονται σε πρόγραμμα βαρδιών, το οποίο είναι αναρτημένο σε εμφανές σημείο εντός της δομής, υπό την ευθύνη του συντονιστή.

3. Οι υπηρεσίες που παρέχονται στους φιλοξενούμενους εντός της ΔΕΦΑΑ, προσδιορίζονται μέσω των αντίστοιχων προγραμμάτων που καταρτίζονται, τα οποία είναι:

- α) Πρόγραμμα σίτισης,
- β) Πρόγραμμα νομικής συνδρομής,
- γ) Πρόγραμμα συμβουλευτικής και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης,
- δ) Πρόγραμμα εκπαίδευσης ή δημιουργικής απασχόλησης,
- ε) Πρόγραμμα καθαριότητας εσωτερικών και εξωτερικών χώρων.

4. Το πρόγραμμα των παρεχόμενων υπηρεσιών και δραστηριοτήτων είναι μεταφρασμένο σε γλώσσες που κατανοούν οι ανήλικοι και αναρτάται σε συγκεκριμένο, εμφανές σημείο στη ΔΕΦΑΑ.

5. Στην περίπτωση που μία ΔΕΦΑΑ διαθέτει κοινόχρηστους χώρους πολλαπλών χρήσεων, υπάρχει πρόγραμμα χρήσης του εκάστοτε χώρου αναρτημένο σε εμφανές σημείο στη δομή.

#### Άρθρο 16

##### Υγιεινή και καθαριότητα -

##### Συντήρηση κτιρίου και εξοπλισμού

1. Στη ΔΕΦΑΑ διασφαλίζεται η υγιεινή και η καθαριότητα των εξωτερικών και εσωτερικών χώρων (κοινόχρηστων και ιδιωτικών), καθώς και του εξοπλισμού.

2. Εφαρμόζεται πρόγραμμα μυοκτονίας-εντομοκτονίας, από αδειοδοτημένη εταιρεία καταπολέμησης εντόμων και τρωκτικών. Η εταιρεία παρέχει σχετικό πιστοποιητικό με τις εγκρίσεις κυκλοφορίας και τις τεχνικές προδιαγραφές των σκευασμάτων που χρησιμοποιούνται. Το πρόγραμμα καταπολέμησης τρωκτικών και

εντόμων πραγματοποιείται τουλάχιστον δύο (2) φορές τον χρόνο και διενεργείται έλεγχος για τυχόν χρήση ενδιάμεσων εφαρμογών. Επίσης, πραγματοποιείται σχολαστική καθαριότητα όλων των χώρων (τοίχοι, δάπεδα, παράθυρα, κ.λ.π.) της ΔΕΦΑΑ τουλάχιστον τέσσερις (4) φορές το χρόνο.

3. Τηρείται πρόγραμμα καθαριότητας και απολύμανσης σε όλους τους χώρους της ΔΕΦΑΑ, σύμφωνα με το οποίο προβλέπεται κατ' ελάχιστον καθημερινός καθαρισμός του χώρου εστίασης και των χώρων υγιεινής.

4. Στη ΔΕΦΑΑ τηρείται υπό τον συντονιστή πρωτόκολλο συντήρησης, απολύμανσης και αντικατάστασης του εξοπλισμού, το οποίο προβλέπει εύλογο χρόνο για την υλοποίηση των απαιτούμενων εργασιών. Οι ενέργειες συντήρησης του εξοπλισμού διενεργούνται από εξειδικευμένο τεχνικό. Οι απαραίτητες ή προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού της ΔΕΦΑΑ παρακολουθούνται από τον συντονιστή ή από άλλον εργαζόμενο επιφορτισμένο με αυτό το καθήκον.

5. Ο φορέας λειτουργίας, ακολουθώντας οδηγίες του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας και άλλων αρμόδιων φορέων, συντάσσει υγειονομικά πρωτόκολλα, την τήρηση των οποίων στη ΔΕΦΑΑ επιβλέπει ο Συντονιστής. Τα υγειονομικά πρωτόκολλα περιλαμβάνουν όλα τα μέτρα πρόληψης και υγειονομικής προστασίας, καθώς και τις ενέργειες που ακολουθούνται για την ανταπόκριση σε περιπτώσεις υγειονομικού επειγόντος, με στόχο την ελαχιστοποίηση τυχόν διασποράς μεταδοτικών ασθενειών και λοιπών υγειονομικών κινδύνων σε ανηλίκους και προσωπικό.

#### Άρθρο 17

##### Υποδοχή ανηλίκου

1. Στη ΔΕΦΑΑ τοποθετούνται ανήλικοι σε εικοσιτετράωρη (24) βάση, επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, συμπεριλαμβανομένων των αργιών.

2. Ο φορέας λειτουργίας διαθέτει σαφή διαδικασία υποδοχής ενός νέου φιλοξενούμενου, η οποία περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

α) Υπογραφή πρωτόκολλου παράδοσης-υποδοχής του ανηλίκου και παραλαβής του ατομικού του φακέλου μεταξύ του φορέα συνοδείας και της ΔΕΦΑΑ.

β) Ενημέρωση του ανηλίκου για το πλαίσιο φιλοξενίας, για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του, σε γλώσσα που κατανοεί.

γ) Παροχή στον φιλοξενούμενο πακέτου υποδοχής, που περιέχει τα απαραίτητα είδη για την προσωπική φροντίδα και υγιεινή, καθώς και είδη ένδυσης και υπόδησης σε περίπτωση που δεν διαθέτει ο ανήλικος.

3. Η επεξεργασία του κοινωνικού ιστορικού του ανηλίκου ξεκινά το αργότερο εντός εικοσιτεσσάρων (24) ωρών από την άφιξη του στη ΔΕΦΑΑ λαμβάνοντας υπόψη πληροφορίες που έχουν αντληθεί από τον φορέα εντοπισμού του ανηλίκου, όπως μέσω της αξιολόγησης βέλτιστου συμφέροντος.

4. Εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών από την άφιξη ενός ανηλίκου στη ΔΕΦΑΑ εκκινεί και η ολιστική αξιολόγηση του βέλτιστου συμφέροντος του ανηλίκου.



## Άρθρο 18

## Παρεχόμενες υπηρεσίες και υποστήριξη

1. Κατά τη διάρκεια της διαμονής τους στη ΔΕΦΑΑ, οι φιλοξενοούμενοι λαμβάνουν τις υπηρεσίες και την υποστήριξη που είναι απαραίτητες για την καθημερινή φροντίδα, διαβίωση και ενδυνάμωση, αποσκοπώντας στην ομαλή μετάβαση σε δομή μακροχρόνιας φιλοξενίας ή άλλο πλαίσιο φροντίδας. Στις παρεχόμενες υπηρεσίες περιλαμβάνονται κατ' ελάχιστο οι εξής:

- α) Στέγαση,
- β) σίτιση,
- γ) ψυχοκοινωνική υποστήριξη,
- δ) υπηρεσίες υγείας και υγειονομικής περίθαλψης,
- ε) νομική συνδρομή,
- στ) παροχή ή πρόσβαση σε εκπαιδευτικές/πολιτισμικές/ψυχαγωγικές/αθλητικές δραστηριότητες,
- ζ) διερμηνεία,
- η) μετακινήσεις για την πρόσβαση σε υπηρεσίες ή δραστηριότητες εκτός της ΔΕΦΑΑ,
- θ) παροχή ιματισμού και άλλων βασικών μη διατροφικών προϊόντων,
- ι) παροχή ειδών για ειδικές ανάγκες υποδοχής,
- ια) υγιεινή και καθαριότητα,
- ιβ) ασφάλεια και φύλαξη,
- ιγ) συνδεσιμότητα - πρόσβαση στο διαδίκτυο.

2. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους ανηλίκους περιγράφονται στον Ε.Κ.Λ. του κάθε φορέα, σύμφωνα με το Μέρος ΙΙΙ του Παραρτήματος της παρούσας.

## Άρθρο 19

## Ατομικός φάκελος και τήρηση αρχείου

Για κάθε ασυνόδευτο ανήλικο τηρείται ατομικός φάκελος φιλοξενομένου και πλήρες, ακριβές, τυποποιημένο και επικαιροποιημένο ατομικό αρχείο της υπόθεσής του, καθ' όλη τη διάρκεια της φιλοξενίας του στη ΔΕΦΑΑ, έως την αποχώρησή του, όπου και παραδίδεται στον ανήλικο και το συνοδό του. Ο ατομικός φάκελος του φιλοξενομένου περιλαμβάνει τουλάχιστον τα παρακάτω:

- 1) Έγγραφα ταυτοπροσωπίας και λοιπά έγγραφα που μπορεί να φέρει ο ανήλικος από την χώρα καταγωγής του,
- 2) τα βασικά προσωπικά στοιχεία και στοιχεία επικοινωνίας του επιτρόπου,
- 3) έγγραφα καταγραφής και ταυτοποίησης, διαπίστωσης ευαλωτότητας, παραπεμπτικά και έγγραφα τοποθέτησης που έχουν εκδοθεί από δημόσια ελληνική αρχή,
- 4) πρόσφατη ευκρινή έγχρωμη φωτογραφία του ανηλίκου, μπροστινή όψη του προσώπου,
- 5) το ιατρικό του ιστορικό και σχετικά έγγραφα,
- 6) αναλυτικό έντυπο αξιολόγησης του βέλτιστου συμφέροντος του ανηλίκου, η οποία συντάσσεται κατά τη διάρκεια παραμονής του στη ΔΕΦΑΑ,
- 7) το κοινωνικό του ιστορικό και τις ατομικές συνεδρίες με τον κοινωνικό λειτουργό κατά τη διάρκεια παραμονής του στη ΔΕΦΑΑ,
- 8) το ψυχολογικό του ιστορικό και τις ατομικές συνεδρίες με τον ψυχολόγο,
- 9) το εκπαιδευτικό του ιστορικό και τις δραστηριότητες που συμμετείχε,

10) νομικά έγγραφα που τον αφορούν, καθώς και το ιστορικό των νομικών ενεργειών που έχουν γίνει για τον ανήλικο,

11) την έγγραφη ενημέρωση επί των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων του κατά την εισαγωγή του στη ΔΕΦΑΑ,

12) κοινωνικό ιστορικό ή ενημερωτικό σημείωμα ή σύντομο έντυπο αξιολόγησης του βέλτιστου συμφέροντος του ανηλίκου από προηγούμενες δομές φιλοξενίας ή από φορέα παιδικής προστασίας που παρέπεμψε τον ανήλικο στον ΕΜΕΑ για άμεση στέγαση.

## Άρθρο 20

## Μηχανισμός παραπόνων

1. Ο φορέας λειτουργίας διατηρεί σύστημα υποβολής παραπόνων και αναρτά σχετική ενημέρωση σε εμφανές και προσβάσιμο σημείο για τους φιλοξενοούμενους εντός κάθε ΔΕΦΑΑ ή και με άλλο τρόπο που διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα και την προσβασιμότητα της διαδικασίας. Σε απλή και κατανοητή γλώσσα και με σεβασμό στην αρχή της εμπιστευτικότητας, παρέχονται οδηγίες χρήσης, όπου αναφέρονται μεταξύ άλλων η διαδικασία υποβολής και εξέτασης των παραπόνων, το σύστημα παρακολούθησης των υποβαλλόμενων παραπόνων και η διαδικασία ανατροφοδότησης του ατόμου που υπέβαλε το παράπονο. Ο ανωτέρω μηχανισμός περιγράφεται αναλυτικά στον Ε.Κ.Λ. της ΔΕΦΑΑ.

2. Οι φιλοξενοούμενοι δύνανται να υποβάλουν παράπονα και στην Τηλεφωνική Γραμμή Εντοπισμού του Εθνικού Μηχανισμού Επείγουσας Ανταπόκρισης. Για αυτή τη δυνατότητα ενημερώνονται οι φιλοξενοούμενοι κατά την είσοδό τους στη ΔΕΦΑΑ.

## Άρθρο 21

## Επισκεπτήριο, ωράριο εξόδου και επιστροφής, διασύνδεση με επίτροπο ανηλίκου

1. Το επισκεπτήριο εντός μίας ΔΕΦΑΑ πραγματοποιείται σε συγκεκριμένες ώρες και σε συγκεκριμένο χώρο, σύμφωνα με τους όρους που περιγράφονται στον Ε.Κ.Λ. και με γνώμονα το βέλτιστο συμφέρον του ανηλίκου. Ανάλογα με τις ειδικότερες περιστάσεις που συντρέχουν, μπορεί να οριστεί η συχνότητα και η επίβλεψη των επισκέψεων από προσωπικό της ΔΕΦΑΑ ή οποιαδήποτε άλλη προϋπόθεση, σε συμμόρφωση με τυχόν εισαγγελικές ή δικαστικές εντολές ή αποφάσεις που έχουν εκδοθεί και ισχύουν ή ισχύουσες διατάξεις της νομοθεσίας που ρυθμίζουν ειδικότερες διαδικασίες, όπως αυτή της αναδοχής.

2. Η έξοδος των ανηλίκων από τη ΔΕΦΑΑ γίνεται κατά τη διάρκεια της ημέρας. Το ωράριο εξόδου και επιστροφής ρυθμίζεται από τον Ε.Κ.Λ.. Σε κάθε περίπτωση κατά τη διαμόρφωση του ωραρίου εξόδου λαμβάνονται υπόψη η ηλικία, οι ιδιαίτερες ανάγκες, το ημερήσιο πρόγραμμα του ανηλίκου καθώς και η ανάγκη ολοκλήρωσης των απαραίτητων διαδικασιών που σχετίζονται με ιατρικές εξετάσεις, ή το νομικό του καθεστώς ή την προετοιμασία του για την μετάβαση σε άλλο πλαίσιο φροντίδας.

3. Σε περίπτωση εξόδου του ανηλίκου εντός του προκαθορισμένου ωραρίου, όταν δεν συνοδεύεται από το προσωπικό της ΔΕΦΑΑ, αυτό λαμβάνει γνώση σχετικά

με τον προορισμό και τη δραστηριότητα της εξόδου, καθώς και την ώρα επιστροφής.

4. Ο φορέας λειτουργίας διευκολύνει με κάθε τρόπο την επικοινωνία και την επαφή του ανήλικου με τον ορισμένο επίτροπό του ή εντεταλμένο επιτροπείας. Ο φορέας λειτουργίας διασφαλίζει την απρόσκοπτη πρόσβαση του επιτρόπου κάθε φιλοξενούμενου στον ατομικό φάκελο του ανήλικου που εκπροσωπεί. Το πρόσωπο αναφοράς αλλά και τα λοιπά μέλη της ομάδας λειτουργίας συνεργάζονται με τον επίτροπο του ανήλικου και του παρέχουν την αναγκαία ενημέρωση και πληροφόρηση επί του ανήλικου που εκπροσωπεί.

#### Άρθρο 22

##### Ολοκλήρωση φιλοξενίας

1. Ο Ε.Κ.Λ. καθορίζει ρητά και λεπτομερώς τις περιπτώσεις ολοκλήρωσης της φιλοξενίας, όπως και τα διάφορα στάδια της διαδικασίας αποχώρησης από τη ΔΕΦΑΑ, σε συμφωνία με τα οριζόμενα στο Παράρτημα της παρούσας.

2. Η ολοκλήρωση της παρεχόμενης φιλοξενίας λαμβάνει χώρα στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- α) Ένταξη σε Δομή Μακροχρόνιας Φιλοξενίας,
- β) αλλαγή πλαισίου φιλοξενίας ή φροντίδας,
- γ) οικογενειακή επανένωση και μετεγκατάσταση,
- δ) ενηλικίωση,
- ε) αδικαιολόγητη απουσία ή εξαφάνιση.

##### Μέρος Δ: Εποπτεία και αξιολόγηση

#### Άρθρο 23

##### Αρμόδια Μονάδα Ελέγχου

Η Μονάδα Εποπτείας και Αξιολόγησης Κέντρων Φιλοξενίας (Μονάδα Εποπτείας) της Γενικής Γραμματείας Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας είναι αρμόδια για:

- α) Τον έλεγχο της εφαρμογής των προδιαγραφών λειτουργίας των ΔΕΦΑΑ, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία,
- β) την παρακολούθηση και τακτική αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται,
- γ) τον σχεδιασμό των απαιτούμενων παρεμβάσεων για τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχουν οι ΔΕΦΑΑ και την παρακολούθηση της συμμόρφωσης στις οδηγίες και συστάσεις, και
- δ) την παροχή υποστήριξης στο προσωπικό των ΔΕΦΑΑ.

#### Άρθρο 24

##### Διαδικασία εποπτείας και αξιολόγησης

1. Η διαδικασία εποπτείας και αξιολόγησης των ΔΕΦΑΑ περιλαμβάνει την διενέργεια τακτικών ή έκτακτων ελέγχων, όπως και την υποστήριξη των ΔΕΦΑΑ μέσω σχετικών ενεργειών.

2. Οι έλεγχοι διενεργούνται από προσωπικό (αξιολογητές) της Μονάδας Εποπτείας, σε συνεργασία με την Μονάδα Ένταξης και Υποστήριξης Ασυνόδευτων Ανηλίκων ή και άλλες Μονάδες της Γενικής Γραμματείας Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας ή τον Εθνικό Μηχανισμό Επείγουσας Ανταπόκρισης, όπου απαιτείται.

3. Το προσωπικό που διενεργεί τους ελέγχους χρησιμοποιεί τα τυποποιημένα πρότυπα εργαλεία και ερωτηματολόγια εποπτείας, αξιολόγησης και τελικής αναφοράς, όπως καταρτίζονται από την Μονάδα Εποπτείας και βασίζονται σε δείκτες αξιολόγησης, οι οποίοι προέρχονται από το παρόν πλαίσιο πρότυπων κανόνων λειτουργίας.

4. Κατά τη διαδικασία εποπτείας και αξιολόγησης των ΔΕΦΑΑ, η αρμόδια Μονάδα λαμβάνει υπόψη της πορίσματα ελέγχου, που έχουν συνταχθεί και της έχουν κοινοποιηθεί από άλλες αρμόδιες υπηρεσίες ελέγχου, καθώς και τυχόν αναφορές που έχει λάβει από ανηλίκους ή τρίτα πρόσωπα.

#### Άρθρο 25

##### Είδη ελέγχου

1. Οι έλεγχοι, που διενεργούνται από τη Μονάδα Εποπτείας συνίστανται σε:

(α) Τακτικούς ελέγχους, με στόχο την διαπίστωση της εφαρμογής των πρότυπων κανόνων λειτουργίας των ΔΕΦΑΑ και την περιοδική εποπτεία και αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών προστασίας, που παρέχονται στους ασυνόδευτους ανηλίκους.

(β) Έκτακτους ελέγχους, οι οποίοι πραγματοποιούνται σε περίπτωση υποβολής (με κάθε μέσο) προς την Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας αναφοράς/καταγγελίας σε σχέση με τη λειτουργία μίας ΔΕΦΑΑ, από οποιονδήποτε έχει έννομο συμφέρον ή τρίτο, ή και αυτεπαγγέλτως.

(γ) Ελέγχους επαλήθευσης, οι οποίοι έχουν στόχο την διαπίστωση της συμμόρφωσης με τις διατάξεις της παρούσας απόφασης και τις συστάσεις ή οδηγίες της αρμόδιας Μονάδας, σε περίπτωση που κατά τη διάρκεια προηγούμενου τακτικού ή μη ελέγχου είχαν διαπιστωθεί αποκλίσεις και διενεργούνται εντός δύο (2) μηνών από αυτόν.

2. Ο έλεγχος δύναται να περιλαμβάνει αυτοψίες στις ΔΕΦΑΑ, συλλογή πληροφοριών από τη Μονάδα Εποπτείας μέσω αλληλογραφίας ή συμπλήρωση ερωτηματολογίων αυτό-αξιολόγησης από τον φορέα λειτουργίας ή το προσωπικό της ΔΕΦΑΑ, καθώς και οποιοδήποτε άλλο μέσο θεωρηθεί πρόσφορο από την αρμόδια Μονάδα.

#### Άρθρο 26

##### Εκθέσεις

1. Οι αξιολογητές μετά από κάθε τακτικό ή έκτακτο έλεγχο σε μία ΔΕΦΑΑ συντάσσουν:

α) Έκθεση αξιολόγησης: Συντάσσεται μετά από κάθε τακτικό και έκτακτο έλεγχο. Αναφέρεται σε πορίσματα αυτοψίας, καλές πρακτικές, συστάσεις προς τον φορέα λειτουργίας για ενέργειες συμμόρφωσης και προειδοποίηση επιβολής κυρώσεων σε περίπτωση υποτροπής. Η έκθεση κοινοποιείται στον φορέα λειτουργίας εντός δεκατεσσάρων (14) εργάσιμων ημερών από την διενέργεια του ελέγχου.

β) Έκθεση επαλήθευσης: Συντάσσεται μετά από κάθε έλεγχο επαλήθευσης σχετικά με τη συμμόρφωση του φορέα λειτουργίας στις συστάσεις για ενέργειες της έκ-

θεσης αξιολόγησης που προηγήθηκε. Κοινοποιείται στον φορέα λειτουργίας εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ολοκλήρωση του ελέγχου επαλήθευσης.

2. Η Μονάδα Εποπτείας συγκεντρώνει στοιχεία και πορίσματα για κάθε ΔΕΦΑΑ βάσει των ελέγχων που διενεργεί, των αναφορών που λαμβάνει και των στοιχείων που τηρούνται στο Ε.Μ.Π.Α.Α..

3. Οι εκθέσεις αξιολόγησης και επαλήθευσης κοινοποιούνται με κάθε πρόσφορο μέσο:

α) Στον φορέα λειτουργίας και στην υπό αξιολόγηση ΔΕΦΑΑ,

β) στην εκάστοτε υπεύθυνη αρχή διαχείρισης της χρηματοδότησης για την υλοποίηση προγραμμάτων λειτουργίας ΔΕΦΑΑ,

γ) σε άλλη αρχή ή υπηρεσία, εφόσον αυτό είναι απαραίτητο ή προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

#### Άρθρο 27

##### Διαδικασία συμμόρφωσης και κυρώσεις

1. Εάν η έκθεση αξιολόγησης περιλαμβάνει συστάσεις για ενέργειες συμμόρφωσης προς τις διατάξεις της παρούσας, τάσσεται στον φορέα λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ προθεσμία συμμόρφωσης σαράντα (40) ημερών από την κοινοποίηση της έκθεσης αξιολόγησης. Με το πέρας της προθεσμίας του προηγούμενου εδαφίου, διενεργείται έλεγχος επαλήθευσης.

2. Εάν από τον έλεγχο επαλήθευσης προκύψει μη συμμόρφωση του φορέα λειτουργίας προς τις ανωτέρω συστάσεις, ο Εθνικός Μηχανισμός Επείγουσας Ανταπόκρισης διακόπτει την τοποθέτηση ασυνόδευτων ανηλίκων προς τη συγκεκριμένη ΔΕΦΑΑ, κατόπιν εισήγησης της Μονάδας Εποπτείας και σχετικής απόφασης του Γενικού Γραμματέα.

3. Η διακοπή νέων τοποθετήσεων αίρεται με τη συμμόρφωση του φορέα λειτουργίας προς τις αρχικές συστάσεις. Σε αυτή την περίπτωση ο φορέας λειτουργίας ενημερώνει εγγράφως την Μονάδα Εποπτείας για την υλοποίηση των απαιτούμενων ενεργειών. Η συμμόρφωση διαπιστώνεται με τη διενέργεια νέου ελέγχου, κατόπιν του οποίου συντάσσεται νέα έκθεση επαλήθευσης.

4. Σε περίπτωση που ο φορέας λειτουργίας δεν έχει συμμορφωθεί με τις συστάσεις κατόπιν παρέλευσης δύο (2) μηνών από την διακοπή τοποθετήσεων σε μία ΔΕΦΑΑ, ανακαλούνται όλες οι τοποθετήσεις ασυνόδευτων ανηλίκων στην εν λόγω ΔΕΦΑΑ με απόφαση του Γενικού Γραμματέα Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας. Με την ίδια απόφαση διαγράφεται η ΔΕΦΑΑ από το Ε.Μ.Π.Α.Α.. Η ως άνω διαγραφή κοινοποιείται στην υπεύθυνη αρχή διαχείρισης της χρηματοδότησης της ΔΕΦΑΑ.

5. Εάν κατά τη διάρκεια τακτικού ή έκτακτου ελέγχου εντοπισθεί σοβαρή παραβίαση των κανόνων της παρούσας ή υπαίτια συμπεριφορά ή κατάσταση που κρίνεται ότι μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την ασφάλεια, το βέλτιστο συμφέρον και τα δικαιώματα των φιλοξενούμενων ανηλίκων, ειδοποιούνται αμελλητί οι αστυνομικές και εισαγγελικές ή άλλες αρμόδιες αρχές, και λαμβάνονται μέτρα χωρίς να τηρηθούν οι ως άνω προθεσμίες. Εφόσον

από τις αρμόδιες αρχές διαπιστωθεί η τέλεση ποινικού αδικήματος ή άλλη παράβαση νομοθεσίας σε σχέση με την ασφάλεια των παιδιών, με απόφαση του Γενικού Γραμματέα διαγράφεται η ΔΕΦΑΑ από το Ε.Μ.Π.Α.Α.. Η ως άνω διαγραφή κοινοποιείται στην υπεύθυνη αρχή διαχείρισης της χρηματοδότησης της ΔΕΦΑΑ.

6. Για την περίπτωση των ανηλίκων που απομακρύνονται από ΔΕΦΑΑ σύμφωνα με τις διατάξεις των παραγράφων 4 και 5 του παρόντος, λαμβάνεται μέριμνα για την ασφαλή μετακίνησή τους και την τοποθέτησή τους σε άλλες δομές επείγουσας ή μακροχρόνιας φιλοξενίας.

#### Άρθρο 28

##### Υποστήριξη

Μετά την ολοκλήρωση ενός κύκλου αξιολόγησης, μίας ή περισσότερων ΔΕΦΑΑ, είτε αυτές ανήκουν στον ίδιο φορέα λειτουργίας είτε όχι, η Μονάδα Εποπτείας προβαίνει στις παρακάτω ενέργειες:

(α) Ανατροφοδότηση, συμβουλές και πληροφορίες στους φορείς λειτουργίας των ΔΕΦΑΑ. Η Μονάδα βρίσκεται σε διαρκή επικοινωνία και σε στενή συνεργασία με τους φορείς λειτουργίας και τους υποστηρίζει σχετικά με τις ελάχιστες προδιαγραφές ποιότητας, που θα πρέπει να πληρούνται, ή τις βελτιώσεις που θα πρέπει να γίνουν όσον αφορά στις συνθήκες φιλοξενίας και παρεχόμενης φροντίδας.

(β) Σχεδιασμός, οργάνωση και διενέργεια δράσεων επιμόρφωσης του προσωπικού ή/και των εθελοντών των ΔΕΦΑΑ επί συγκεκριμένων θεματικών παιδικής προστασίας, βάσει των προκλήσεων ή προβλημάτων που εντοπίστηκαν και καταγράφηκαν κατά τη διαδικασία της αξιολόγησης. Οι δράσεις αυτές υλοποιούνται, είτε από την Γ.Γ.Ε.Π.Θ.Π., είτε σε συνεργασία με άλλους φορείς, οι οποίοι δρουν και έχουν εμπειρία στο πεδίο της παιδικής προστασίας και ειδικότερα στην προστασία ασυνόδευτων ανηλίκων.

(γ) Διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες και φορείς και παρεμβάσεις για την αποτελεσματικότερη προστασία και προάσπιση των δικαιωμάτων και κάλυψη αναγκών των φιλοξενούμενων ανηλίκων, όταν αυτό απαιτείται, λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της κάθε περίπτωσης ή δυσκολίας που εντοπίζεται.

#### Άρθρο 29

##### Παράρτημα

Οι ρυθμίσεις της παρούσας εξειδικεύονται περαιτέρω στο Παράρτημα «Οδηγός Εφαρμογής Πρότυπων Κανόνων Λειτουργίας Δομών Επείγουσας Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (ΔΕΦΑΑ)», το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής.

#### Άρθρο 30

##### Έναρξη ισχύος

Η ισχύς της απόφασης αυτής άρχεται από την 1η.1.2025.

Παράρτημα: Οδηγός Εφαρμογής Πρότυπων Κανόνων Λειτουργίας Δομών Επείγουσας Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (ΔΕΦΑΑ)



## Μέρος Ι: Οργάνωση και στελέχωση

### Ενότητα 1

#### Γενικό πλαίσιο

Ο παρών Οδηγός Εφαρμογής των Πρότυπων Κανόνων Λειτουργίας των ΔΕΦΑΑ περιλαμβάνει τις διαδικασίες που πρέπει να εφαρμόζονται, τους κανόνες οργάνωσης, τους ρόλους του προσωπικού και την περιγραφή των υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο της λειτουργίας των ΔΕΦΑΑ, σε εξειδίκευση της παρούσας απόφασης, της οποίας αποτελεί Παράρτημα και αναπόσπαστο μέρος.

### Ενότητα 2

#### Οργάνωση ομάδας λειτουργίας

Για τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους ανηλίκους, κάθε ΔΕΦΑΑ διαθέτει συντονιστή, επιστημονικά υπεύθυνο και πρόσωπο αναφοράς για κάθε ανήλικο. Οι αρμοδιότητες του συντονιστή και του επιστημονικά υπεύθυνου μπορούν να ανατίθενται στο ίδιο άτομο.

### Ενότητα 3

#### Συντονιστής

Ο συντονιστής της ΔΕΦΑΑ φροντίζει για την εύρυθμη λειτουργία της, την ομαλή παροχή υπηρεσιών προς τους ανηλίκους, και είναι υπεύθυνος για το συνολικό παραγόμενο έργο έναντι του φορέα λειτουργίας. Ειδικότερα, ο συντονιστής είναι επιφορτισμένος με τις αρμοδιότητες που παρατίθενται αναλυτικά στο Μέρος VII του παρόντος.

### Ενότητα 4

#### Επιστημονικά υπεύθυνος

Ο επιστημονικά υπεύθυνος είναι επιφορτισμένος με την εποπτεία και παρακολούθηση του επιστημονικού έργου και αποτελεί το σημείο αναφοράς και λογοδοσίας για το προσωπικό. Στο πλαίσιο αυτό:

α) Σε συνεργασία με το υπόλοιπο προσωπικό καταρτίζει το πρόγραμμα παροχής υπηρεσιών και δραστηριοτήτων σε ομαδικό ή ατομικό επίπεδο.

β) προγραμματίζει και εποπτεύει τις διεπιστημονικές συναντήσεις,

γ) διασφαλίζει την έγκαιρη παραπομπή του ανηλίκου σε εξειδικευμένο εξωτερικό φορέα, στις περιπτώσεις που απαιτείται η παροχή εξειδικευμένης φροντίδας ή υποστήριξης.

### Ενότητα 5

#### Πρόσωπο αναφοράς

1. Στο πλαίσιο λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ ορίζεται ένας κοινωνικός λειτουργός ή ψυχολόγος ως πρόσωπο αναφοράς για κάθε φιλοξενούμενο ανήλικο.

2. Το πρόσωπο αναφοράς ορίζεται από τον συντονιστή και γνωστοποιείται στον φιλοξενούμενο με την ένταξη του στη δομή. Στον ανήλικο εξηγείται ότι με το συγκεκριμένο πρόσωπο θα συνεργάζεται καθ' όλη τη διάρκεια της φιλοξενίας του και ότι απευθύνεται σε αυτό για οποιαδήποτε δυσκολία αντιμετωπίζει.

3. Το πρόσωπο αναφοράς:

α) Σε συνεργασία με τα λοιπά μέλη της ομάδας λειτουργίας έχει την ευθύνη της υλοποίησης των απαιτούμενων ενεργειών για την επίτευξη των επιμέρους στόχων σύμφωνα με το βέλτιστο συμφέρον του ανηλίκου,

β) σε συνεργασία με τον επίτροπο προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αξιολόγηση του βέλτιστου συμφέροντος του ανηλίκου, τη διασφάλιση της συνολικής ευημερίας του ανηλίκου και την αναζήτηση και τον καθορισμό βιώσιμων λύσεων γι' αυτόν,

γ) έχει την ευθύνη τήρησης και ενημέρωσης του ατομικού αρχείου του ανηλίκου. Για το σκοπό αυτό συλλέγει όλες τις πληροφορίες για τον ανήλικο σε σχέση με το ιατρικό, ψυχοκοινωνικό και εκπαιδευτικό ιστορικό, καθώς και το νομικό καθεστώς από όλες τις διαθέσιμες πηγές και τους επαγγελματίες που σχετίζονται με αυτόν, καθώς και τις πληροφορίες που ο ίδιος ο φιλοξενούμενος αναφέρει στις συναντήσεις μαζί του,

δ) υποστηρίζει τον ανήλικο στη διαδικασία ένταξής του στη ΔΕΦΑΑ και εξηγεί/συζητά μαζί του τους κανόνες φιλοξενίας. Επίσης, αποτελεί ένα σταθερό πρόσωπο με το οποίο ο φιλοξενούμενος έχει τουλάχιστον μια συνάντηση την εβδομάδα. Ο ανήλικος ενημερώνεται εγκαίρως για τον προσωρινό αντικαταστάτη του προσώπου αναφοράς κατά το χρονικό διάστημα τυχόν απουσίας του (εξαιτίας κανονικής άδειας, ασθένειας κ.τ.λ.),

ε) στηρίζει την ομαλή ένταξη του ανηλίκου σε δραστηριότητες εντός ή εκτός της δομής,

στ) σε συνεργασία με κατάλληλα εκπαιδευμένα μέλη της διεπιστημονικής ομάδας και αρμόδιους εξωτερικούς φορείς αναλαμβάνει την ενημέρωση και κατάρτιση των ανηλίκων με στόχο την ενίσχυσή τους έναντι κάθε μορφής ψυχικής, σεξουαλικής ή άλλης σωματικής κακοποίησης και παραμέλησης, την πρόληψη καταστάσεων κινδύνου και την εκμάθηση τρόπων αντίδρασης σε περίπτωση εκδήλωσης τέτοιων καταστάσεων,

ζ) σχεδιάζει και υλοποιεί τις ενέργειες που απαιτούνται για την καλύτερη δυνατή προετοιμασία του ανηλίκου για την αποχώρησή του από τη ΔΕΦΑΑ και τη μετάβασή του σε άλλο πλαίσιο φροντίδας.

### Ενότητα 6

#### Προσόντα μελών ομάδας λειτουργίας

1. Τα ελάχιστα τυπικά προσόντα που διαθέτουν τα μέλη της ομάδας λειτουργίας είναι τα εξής:

α) Ο συντονιστής διαθέτει πτυχίο πανεπιστημιακής (ΠΕ) ή τεχνολογικής εκπαίδευσης (ΤΕ), κατά προτίμηση κοινωνικής εργασίας ή κοινωνικών ή ανθρωπιστικών επιστημών, και τουλάχιστον διετή εμπειρία σε αντικείμενο συναφές με την παιδική προστασία ή την προστασία των ασυνόδευτων ανηλίκων ή τη διαχείριση ευαλωτότητας ή την υποδοχή αιτούντων διεθνή προστασία ή την ένταξη των αναγνωρισμένων δικαιούχων διεθνούς προστασίας.

β) Τα λοιπά μέλη της ομάδας λειτουργίας διαθέτουν πτυχίο κοινωνικών ή ανθρωπιστικών επιστημών ή επιστημών υγείας, ανάλογα με την ειδικότητά τους, εφόσον απαιτείται. Ο διοικητικά υπεύθυνος διαθέτει πτυ-

χίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, γνώση της αγγλικής ή γαλλικής γλώσσας και γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών. Εφόσον δεν διαθέτει πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης απαιτείται η προηγούμενη τουλάχιστον πενταετής συναφής επαγγελματική εμπειρία που τεκμηριώνει την καταλληλότητα του για τη θέση αυτή. Για τον συντονιστή, τον κοινωνικό λειτουργό, τον ψυχολόγο, το νομικό, το νοσηλευτή ή τον ιατρό, τον υπεύθυνο δραστηριοτήτων και τον διοικητικά υπεύθυνο βεβαιώνεται η καλή γνώση της αγγλικής ή γαλλικής γλώσσας και προαιρετικά βεβαιώνεται η γνώση χειρισμού Η/Υ.

γ) Για τον υπεύθυνο καθημερινής φροντίδας απαραίτητη είναι η κατοχή απολυτήριου Λυκείου της ημεδαπής ή της αλλοδαπής και η ύπαρξη προηγούμενης συναφούς εμπειρίας ή εκπαίδευσης σε αντικείμενο συναφές με την παιδική προστασία ή την προστασία των ασυνόδευτων ανηλίκων ή την διαχείριση ευαλωτότητας ή την υποδοχή αιτούντων διεθνή προστασία ή την ένταξη των αναγνωρισμένων δικαιούχων διεθνούς προστασίας. Αν δεν διαθέτει απολυτήριο λυκείου, τότε απαραίτητη προϋπόθεση είναι να διαθέτει ήδη διετή επαγγελματική εμπειρία στην προστασία και φροντίδα των ασυνόδευτων ανηλίκων. Η γνώση της αγγλικής ή γαλλικής ή άλλης γλώσσας και η βασική γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών προσμετρώνται θετικά.

δ) Το προσωπικό καθαριότητας διαθέτει προηγούμενη συναφή εμπειρία ή πιστοποίηση ή βεβαίωση σχετικής κατάρτισης. Εφόσον απασχολείται μάγειρας ή βοηθός μάγειρα, αυτός θα πρέπει να διαθέτει σχετική εκπαίδευση που πιστοποιείται ή σχετική επαγγελματική εμπειρία.

ε) Η επιβεβαίωση των τυπικών προσόντων για κάθε απασχολούμενη ειδικότητα γίνεται επιπλέον με την προσκόμιση άδειας ασκήσεως επαγγέλματος ή/και την εγγραφή στον οικείο επαγγελματικό σύλλογο, όπου προβλέπεται.

στ) Εφόσον απασχολείται νοσηλευτής, βοηθός νοσηλευτή ή γιατρός, αυτός θα πρέπει να διαθέτει το αντίστοιχο πτυχίο επιστημών υγείας.

2. Τα προσόντα, οι αρμοδιότητες και η οργάνωση του προσωπικού λειτουργίας των ΔΕΦΑΑ παρατίθενται αναλυτικά στο Μέρος VII του Παραρτήματος της παρούσας.

### 3. Ουσιαστικά προσόντα:

Τα ακόλουθα ουσιαστικά προσόντα κρίνονται ιδιαίτερα σημαντικά για το σύνολο των απασχολούμενων ειδικοτήτων σε μία ΔΕΦΑΑ:

- α) Ομαδικό πνεύμα και επικοινωνιακές ικανότητες,
- β) ικανότητα επίλυσης συγκρούσεων, αμεροληψία και αντικειμενική κρίση,
- γ) σεβασμός στη διαφορετικότητα και στη μη διάκριση,
- δ) συμμόρφωση σε κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας,
- ε) διάθεση εξέλιξης (κατάρτιση, επιμόρφωση, ενημέρωση),
- στ) δυνατότητα ευελιξίας και προσαρμογής.

4. Τα ουσιαστικά προσόντα αφορούν και στους εθελοντές, καθώς και σε όσους αναλαμβάνουν να διεκπεραιώσουν κάποιο επιστημονικό ή τεχνικό ρόλο μέσα στη ΔΕΦΑΑ.

5. Τα ανωτέρω σημεία αποτελούν ένα ελάχιστο πλαίσιο αναφοράς των βασικών απαιτούμενων τυπικών και ουσιαστικών προσόντων του προσωπικού της ΔΕΦΑΑ και εξειδικεύονται στον ΕΚΛ.

## Ενότητα 7

### Εκπαίδευση ομάδας λειτουργίας

1. Ο φορέας λειτουργίας παρέχει εισαγωγική εκπαίδευση στα μέλη της ομάδας λειτουργίας και στους εθελοντές, ανεξαρτήτως του ρόλου ή της προηγούμενης εργασιακής τους εμπειρίας, στην οποία περιλαμβάνονται οι βασικές έννοιες και αρχές παιδικής προστασίας, που διέπουν την λειτουργία των ΔΕΦΑΑ, σύμφωνα με το άρθρο 3 της παρούσας απόφασης. Η εισαγωγική εκπαίδευση περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο θέματα που αφορούν τους κανόνες λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ, την υγιή ανάπτυξη παιδιών και εφήβων, την προστασία των ανηλίκων από τη σεξουαλική και έμφυλη βία ή κάθε άλλη μορφή κακοποίησης ή εκμετάλλευσης, τη διαχείριση συγκρούσεων μεταξύ ανηλίκων, την παροχή πρώτων βοηθειών, τη διαχείριση εκτάκτων αναγκών και εκκένωση της ΔΕΦΑΑ, την αναγνώριση ευαλωτότητας, την εκτίμηση και αντιμετώπιση ειδικών αναγκών υποδοχής κατά την εισαγωγή των ανηλίκων, την κατάσταση των ασυνόδευτων ανηλίκων, και τη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων. Η εισαγωγική εκπαίδευση υλοποιείται με ευθύνη του φορέα λειτουργίας ή και σε συνεργασία με άλλους αρμόδιους φορείς και ολοκληρώνεται το αργότερο εντός δύο (2) μηνών από την πρόσληψη των νέων μελών της ομάδας λειτουργίας.

2. Ο φορέας λειτουργίας μεριμνά για την διαρκή επιμόρφωση και κατάρτιση των μελών της ομάδας λειτουργίας λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες του προσωπικού, τις περιστάσεις των ανηλίκων και τη λειτουργία της ΔΕΦΑΑ. Οι σχετικές δράσεις δύναται να υλοποιούνται και σε συνεργασία με άλλους αρμόδιους φορείς και αρχές προστασίας. Οι δράσεις αυτές, εκτός της συνεχούς κατάρτισης στη θεματολογία της εισαγωγικής εκπαίδευσης, περιλαμβάνουν επιπλέον θέματα, όπως ενδεικτικά τις διαδικασίες χορήγησης άδειας διαμονής στην χώρα, τη διαδικασία διεθνούς προστασίας και οικογενειακής επανένωσης, την ενίσχυση της ανθεκτικότητας των ανηλίκων, τις δεξιότητες για διαπολιτισμική διαμεσολάβηση, την ψυχική υγεία και ψυχοκοινωνική υποστήριξη, τη διαχείριση της ευαλωτότητας και του μετατραυματικού στρες.

3. Ο φορέας λειτουργίας μεριμνά για την παροχή υπηρεσιών (κλινικής) εποπτείας στα μέλη της ομάδας λειτουργίας από αρμόδιο φορέα που ασχολείται με θέματα ψυχικής υγείας ή επαγγελματία ψυχίατρο ή ψυχολόγο εξωτερικό συνεργάτη. Συναφείς δράσεις και πρωτοβουλίες επεκτείνονται και στους εθελοντές, εφόσον κρίνονται χρήσιμες ή αναγκαίες.

4. Ο συντονιστής της ΔΕΦΑΑ και ο επιστημονικά υπεύθυνος, σε συνεργασία με τον φορέα λειτουργίας, αξιοποιούν την ανατροφοδότηση της ομάδας λειτουργίας, με στόχο τη δημιουργία σχεδίου για τη βελτίωση της κατάρτισης και της στήριξης των μελών τους.

## Ενότητα 8

## Διαδικασία επιλογής και ένταξης εθελοντών

1. Η υλοποίηση και παροχή εθελοντικής εργασίας σε μία ΔΕΦΑΑ λαμβάνει χώρα πάντα στο πλαίσιο που καθορίζει ο φορέας λειτουργίας, σύμφωνα με την διαδικασία που προβλέπεται και περιγράφεται αναλυτικά στον ΕΚΛ.

2. Η επιλογή των εθελοντών που παρέχουν υπηρεσίες σε μία ΔΕΦΑΑ γίνεται βάσει διαδικασίας αξιολόγησης των τυπικών και ουσιαστικών τους προσόντων από τον φορέα λειτουργίας. Με ευθύνη του φορέα λειτουργίας συνάπτεται με τους εθελοντές συμφωνητικό παροχής εθελοντικής δράσης, στο οποίο καθορίζονται οι δράσεις που αναλαμβάνουν, ο χρόνος και ο τόπος απασχόλησής τους.

3. Οι εθελοντές ασκούν βοηθητικά καθήκοντα, πάντα υπό τις οδηγίες και την εποπτεία του προσωπικού κάθε ΔΕΦΑΑ. Σε καμία περίπτωση η παροχή εθελοντικής εργασίας δεν καλύπτει και δεν υποκαθιστά τα καθήκοντα της ομάδας λειτουργίας.

4. Κάθε εθελοντής υπογράφει και δεσμεύεται από τον Κώδικα Δεοντολογίας, που συντάσσει και υιοθετεί ο φορέας λειτουργίας.

## Μέρος ΙΙ: Υποδοχή νέου φιλοξενούμενου

## Ενότητα 9

## Διαδικασία υποδοχής

1. Ο φορέας λειτουργίας διαθέτει σαφή διαδικασία υποδοχής ενός νέου φιλοξενούμενου, η οποία προβλέπεται και περιγράφεται στον ΕΚΛ.

2. Ο συντονιστής της ΔΕΦΑΑ ενόψει της άφιξης ανηλίκου συστήνει ομάδα υποδοχής, η οποία αποτελείται από μέλη της ομάδας λειτουργίας.

3. Η ομάδα υποδοχής σε συνεργασία με τον επίτροπο επεξεργάζεται όλες τις πληροφορίες που της έχουν ήδη κοινοποιηθεί από τον Εθνικό Μηχανισμό Επείγουσας Ανταπόκρισης.

4. Η υποδοχή ενός νέου φιλοξενούμενου γίνεται σε συγκεκριμένο χώρο της ΔΕΦΑΑ, ο οποίος διασφαλίζει ιδιωτικότητα και εμπιστευτικότητα και η ομάδα υποδοχής τον ενημερώνει για τον στόχο της φιλοξενίας, τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τον ρόλο των επαγγελματιών της ΔΕΦΑΑ καθώς και για τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις και τους κανόνες λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ. Η ενημέρωση παρέχεται με τη μορφή έντυπου υλικού μεταφρασμένου σε γλώσσα που κατανοεί ο ανήλικος και συνοδεύεται από προφορική επεξήγηση.

5. Κατά την άφιξη του ανηλίκου υπογράφεται πρωτόκολλο παράδοσης -υποδοχής του ανηλίκου. Το σχετικό έντυπο υπογράφεται από το προσωπικό του φορέα που διενεργεί τη συνοδεία του ανηλίκου και από το αρμόδιο προσωπικό της ΔΕΦΑΑ που υποδέχεται τον νεοεισερχόμενο φιλοξενούμενο. Στο έντυπο περιλαμβάνονται και τα αντικείμενα ή αρχεία που παραλαμβάνει η ΔΕΦΑΑ.

6. Κατά την ένταξη του φιλοξενούμενου στη ΔΕΦΑΑ δημιουργείται ατομικός φάκελος του ανηλίκου που περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον την εντολή τοποθέτησης

της ΓΓΕΠΘΠ και ταυτοποιητικά ή νομικά έγγραφα του φιλοξενούμενου, εφόσον αυτά υπάρχουν. Η ομάδα υποδοχής μεριμνά για τη λήψη έγχρωμης φωτογραφίας του ανηλίκου, εφόσον αυτή δεν υπάρχει ήδη, με σκοπό την ενημέρωση του ατομικού του φακέλου, έχοντας εξασφαλίσει τη συναίνεσή του, όπως και την καταγραφή του ύψους του.

7. Η ομάδα υποδοχής ετοιμάζει και προσφέρει στο φιλοξενούμενο κατά την ένταξή του στη δομή ένα πακέτο υποδοχής που περιέχει τα απαραίτητα είδη για την προσωπική φροντίδα και υγιεινή, σύμφωνα με την ενότητα 20 του Παραρτήματος της παρούσας.

8. Σε περίπτωση που για τον ανήλικο, ο οποίος τοποθετείται στη ΔΕΦΑΑ, έχει δηλωθεί εξαφάνιση από προηγούμενο πλαίσιο φιλοξενίας, ο συντονιστής ή ο επιστημονικά υπεύθυνος, σε συνεργασία με την Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας και τον επίτροπο, μεριμνά για την άμεση παύση της δήλωσης εξαφάνισης του ανηλίκου στο τοπικό Αστυνομικό Τμήμα - Τμήμα Ασφαλείας.

## Ενότητα 10

## Ενημέρωση για το πλαίσιο φιλοξενίας

1. Μετά την υποδοχή στη ΔΕΦΑΑ και το αργότερο εντός δύο (2) ημερών ο ανήλικος ενημερώνεται από τα μέλη της ομάδας λειτουργίας, σε γλώσσα που κατανοεί, για τα κάτωθι:

α) Το πλαίσιο προστασίας και των υπηρεσιών που προσφέρει η ΔΕΦΑΑ, με σκοπό την προετοιμασία και μετάβαση του ανηλίκου σε δομή μακροχρόνιας φιλοξενίας ή άλλο πλαίσιο φροντίδας,

β) τα δικαιώματά και τις υποχρεώσεις του και παρουσίαση των κανόνων λειτουργίας της δομής,

γ) νομική ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματά του, όπως αυτά ιδίως προκύπτουν από τις διεθνείς συμβάσεις (Διεθνή Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Παιδιού) καθώς και το πλαίσιο διεθνούς προστασίας, τις σχετικές με το άσυλο, την μετανάστευση και την υποδοχή προϋποθέσεις και διαδικασίες για τους ασυνόδευτους ανήλικους, και τις διαδικασίες οικογενειακής επανένωσης όπως αυτές προβλέπονται στην ελληνική και κοινοτική νομοθεσία,

δ) την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων βάσει του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων,

ε) τη σημασία της υγείας, των ιατρικών εξετάσεων και του εμβολιασμού, καθώς και για τη διαδικασία ιατρικού ελέγχου που πρέπει να πραγματοποιηθεί, ώστε να ενταχθεί ο ανήλικος σε δομή μακροχρόνιας φιλοξενίας,

στ) τον θεσμό της Επιτροπείας και τη μορφή που έχει ο εν λόγω θεσμός στην πράξη,

ζ) τον Εθνικό Μηχανισμό Επείγουσας Ανταπόκρισης και την Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας, ως αρμόδια αρχή προστασίας και τη δυνατότητα επικοινωνίας με αυτήν, και

η) το Μηχανισμό παραπόνων εντός της ΔΕΦΑΑ για ζητήματα που αφορούν στη φιλοξενία και στις παρεχόμενες υποστηρικτικές υπηρεσίες από το προσωπικό του.



## Ενότητα 11

## Λήψη κοινωνικού ιστορικού και αξιολόγηση βέλτιστου συμφέροντος

1. Η επεξεργασία του κοινωνικού ιστορικού και η διαδικασία αξιολόγησης του βέλτιστου συμφέροντος του ανηλίκου ξεκινά το αργότερο εντός είκοσι τεσσάρων ωρών (24) από την άφιξη του στη ΔΕΦΑΑ.

2. Ο κοινωνικός λειτουργός λαμβάνει το κοινωνικό ιστορικό του ανηλίκου παρουσία διερμηνέα σε γλώσσα επικοινωνίας του ανηλίκου. Κατά την προετοιμασία της σχετικής διαδικασίας λαμβάνεται υπόψη το φύλο, η ηλικία, η ψυχολογική κατάσταση του ανηλίκου, καθώς και κάθε πρόσθετη ευαλωτότητά του. Ο κοινωνικός λειτουργός αξιοποιεί προς τούτο πληροφορίες που έχει αποστείλει ήδη φορέας παιδικής προστασίας ή αναγγελίας πριν την είσοδο του φιλοξενούμενου ανηλίκου στη ΔΕΦΑΑ, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία που μπορεί να έχει καταχωρηθεί στο αρχείο του παιδιού. Το κοινωνικό ιστορικό του ανηλίκου τηρείται σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή και ο κοινωνικός λειτουργός αναλαμβάνει την αρχειοθέτηση των στοιχείων και προσωπικών δεδομένων του ανηλίκου.

3. Το πρόσωπο αναφοράς σε συνεργασία με τον επίτροπο προβαίνουν σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αξιολόγηση ή την επικαιροποίηση της αξιολόγησης του βέλτιστου συμφέροντος.

## Μέρος III: Παρεχόμενες υπηρεσίες και υποστήριξη

## Α. Περιγραφή παρεχόμενων υπηρεσιών

Ενότητα 12  
Στέγαση

Στη ΔΕΦΑΑ παρέχεται στέγαση σε κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους, με ξεχωριστή κλίνη για κάθε ανήλικο και ατομικό ερμάριο με κλειδαριά για τη φύλαξη των προσωπικών του αντικειμένων. Ο ως άνω χώρος δεν μπορεί να είναι μικρότερος από τέσσερα κόμματα δύο (4,2) τετραγωνικά μέτρα ωφέλιμου χώρου στη δομή κατ' άτομο.

Ενότητα 13  
Σίτιση

1. Στη ΔΕΦΑΑ προσφέρονται τουλάχιστον πέντε γεύματα ημερησίως (πρωινό, πρόγευμα, μεσημεριανό, απογευματινό, δείπνο), εκ των οποίων τουλάχιστον ένα είναι μαγειρεμένο και σερβίρεται ζεστό. Το μεσημεριανό και το δείπνο προσφέρονται με σταθερό πρόγραμμα, λαμβάνοντας υπόψη τις συνήθειες ή έκτακτες υποχρεώσεις και δραστηριότητες των ανηλίκων.

2. Τα γεύματα είναι ποιοτικά και ποσοτικά επαρκή και διασφαλίζουν ισορροπημένη διατροφή με ποικιλία, έτσι ώστε να περιλαμβάνουν όλα τα στοιχεία, που κρίνονται απαραίτητα για την ανάπτυξη των ανηλίκων. Το εβδομαδιαίο πρόγραμμα σίτισης καταρτίζεται υπό την εποπτεία διατροφολόγου ή αρμοδίου γιατρού, αναρτάται σε κατάλληλο σημείο εντός της ΔΕΦΑΑ (πχ. τραπεζαρία) και φέρει ανάλογη θεώρηση. Στον προγραμματισμό των

γευμάτων λαμβάνονται υπόψη οι διατροφικοί περιορισμοί συγκεκριμένων ομάδων, λόγω θρησκευτικών ή/και πολιτισμικών καταβολών ή/και οι προτιμήσεις τους, και προβλέπονται ειδικές ρυθμίσεις για ασυνόδετους ανηλίκους με ειδικές διατροφικές ανάγκες για διάφορους λόγους (π.χ υγείας, εγκυμοσύνης). Στην περίπτωση που απαιτείται ειδικό διαιτολόγιο για κάποιον φιλοξενούμενο αυτό καταρτίζεται με οδηγίες του θεράποντος ιατρού του ανηλίκου και διαμορφώνεται από τον ίδιο ή από διατροφολόγο.

3. Η σίτιση παρέχεται κατά προτίμηση από εξειδικευμένο μάγειρα, ο οποίος στελεχώνει τη ΔΕΦΑΑ, ή από εξωτερικό φορέα που παρέχει υπηρεσίες τροφοδοσίας/catering, ο οποίος αναλαμβάνει τη σχετική υποχρέωση κατόπιν συμφωνίας με τον φορέα λειτουργίας. Η διαδικασία έγκρισης του κοινού ή/και ατομικού προγράμματος σίτισης ακολουθείται και στην περίπτωση ανάθεσης της σχετικής υπηρεσίας τροφοδοσίας σε εξωτερικό φορέα.

4. Για τις ανάγκες σίτισης των ανηλίκων η τραπεζαρία της ΔΕΦΑΑ είναι εξοπλισμένη με τα απαραίτητα σκεύη φαγητού (μίας χρήσης ή και πολλαπλών χρήσεων), ανάλογα με τον αριθμό και την ηλικία τους.

## Ενότητα 14

Υπηρεσίες υγείας και  
ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης

1. Οι ασυνόδετοι ανήλικοι, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις της οικείας νομοθεσίας, έχουν πρόσβαση σε προληπτική, θεραπευτική και επείγουσα υγειονομική περίθαλψη και σε όλα τα είδη ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, που προσφέρονται από το εθνικό σύστημα υγείας. Ο φορέας λειτουργίας μεριμνά για την πρόσβαση του ανηλίκου σε αυτές τις υπηρεσίες, καθώς και σε υπηρεσίες που είναι απαραίτητες για την προαγωγή της υγείας του, αλλά ενδέχεται να μην διατίθενται άμεσα από το εθνικό σύστημα υγείας, όπως οδοντιατρικές, οφθαλμολογικές ή άλλες εξειδικευμένες ιατρικές υπηρεσίες. Στον ΕΚΛ της ΔΕΦΑΑ προβλέπονται ειδικές ρυθμίσεις για φιλοξενούμενους με ειδικές ιατρικές ανάγκες.

2. Ο φορέας λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ διασφαλίζει την πρόσβαση σε δομές υγείας για τη διενέργεια του απαιτούμενου ιατρικού ελέγχου το συντομότερο δυνατό και σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τις πέντε (5) ημέρες από την είσοδό του ανηλίκου στο πλαίσιο της προετοιμασίας ένταξής του σε δομή μακροχρόνιας φιλοξενίας. Σε περίπτωση που εντοπιστεί μεταδοτική ασθένεια και για όσο διάστημα διαρκεί η μεταδοτικότητα, βάσει της ιατρικής γνωμάτευσης και αγωγής, ο ανήλικος παραμένει στη ΔΕΦΑΑ σε κατάλληλο για τις ανάγκες του χώρο.

3. Εντός της ΔΕΦΑΑ εξασφαλίζεται επαρκές απόθεμα παιδικών και ιατρικών προμηθειών για τη συνήθη φροντίδα υγείας και την αντιμετώπιση έκτακτων περιπτώσεων. Στον ΕΚΛ περιγράφονται διαδικασίες για την ασφαλή αποθήκευση, χρήση και διανομή του φαρμακευτικού και λοιπού ιατρικού υλικού.

4. Διασφαλίζεται η δυνατότητα αποτελεσματικής επικοινωνίας των ασυνόδετων ανηλίκων με το ιατρικό προσωπικό, μέσω της παρουσίας διερμηνέα, όπου

απαιτείται. Σε κάθε περίπτωση, για την υγειονομική περίθαλψη ή τον προγραμματισμό της θεραπείας του η ΔΕΦΑΑ συνεργάζεται με τον επίτροπο, λαμβάνεται υπόψη η γνώμη του ανηλίκου, και, εφόσον είναι εφικτό, ενημερώνονται οι γονείς του. Όπου είναι δυνατόν, λαμβάνεται υπόψη η προτίμηση του ανηλίκου σε σχέση με το φύλο του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού κατά την παροχή των υπηρεσιών υγείας.

5. Το πρόσωπο αναφοράς, σε συνεργασία με το νοσηλευτή ή τον ιατρό του φορέα λειτουργίας, εφόσον διαθέτει, είναι υπεύθυνο για την παροχή κατάλληλης καθοδήγησης, ανάλογα με την ηλικία, τα πολιτισμικά χαρακτηριστικά και την ωριμότητα του κάθε ανηλίκου, σε θέματα όπως η διατροφή, η άσκηση, η σωματική και σεξουαλική ανάπτυξη, η σωματική και σεξουαλική υγεία και τα σεξουαλικά μεταδιδόμενα νοσήματα, καθώς και η χρήση τοξικών ή παράνομων ουσιών. Στο ίδιο πλαίσιο, παρέχονται στους ασυνόδευτους ανηλίκους δωρεάν μέσα αντισύλληψης.

6. Ο φορέας λειτουργίας εφαρμόζει πολιτική απαγόρευσης του καπνίσματος σε όλους τους εσωτερικούς χώρους της ΔΕΦΑΑ. Η ομάδα λειτουργίας ενθαρρύνει τους ανηλίκους να μην καπνίζουν και παρέχει βοήθεια σε όσους προσπαθούν να σταματήσουν το κάπνισμα.

#### Ενότητα 15

##### Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη

1. Στη ΔΕΦΑΑ διασφαλίζεται η παροχή αξιόπιστης, συνεχόμενης και εξατομικευμένης φροντίδας, ενισχύοντας το αίσθημα ασφάλειας και ηρεμίας των φιλοξενούμενων και ενθαρρύνοντας την αυτονομία τους. Η ψυχοκοινωνική υποστήριξη παρέχεται σε όλους τους ανηλίκους, τόσο ομαδικά, όσο και ατομικά στη βάση των αναγκών του κάθε ανηλίκου.

2. Η ομάδα λειτουργίας αναγνωρίζει και μεριμνά για την κάλυψη των ψυχοσυναισθηματικών αναγκών των ανηλίκων. Κάθε ανήλικος υποστηρίζεται ως προς την ενδυνάμωση και την ενίσχυση της ψυχικής ανθεκτικότητας και αυτονομίας του στην αντιμετώπιση τυχόν δυσκολιών, ενώ προετοιμάζεται κατάλληλα για την ομαλή ένταξή του σε πλαίσιο μακροχρόνιας φιλοξενίας.

3. Για περιπτώσεις ανηλίκων που χρίζουν άμεσης συνδρομής σε ζητήματα ψυχικής υγείας, μεταξύ των οποίων είναι και οι εξαρτήσεις, διασφαλίζεται η έγκαιρη πρόσβαση σε εξειδικευμένες υπηρεσίες για αξιολόγηση, παροχή συμβουλευτικής ή θεραπεία. Τα πορίσματα και οι συστάσεις των εξειδικευμένων επαγγελματιών εντάσσονται στον ατομικό φάκελο του ανηλίκου.

#### Ενότητα 16

##### Νομική συνδρομή

1. Η ΔΕΦΑΑ διασφαλίζει ότι παρέχονται υπηρεσίες νομικής συνδρομής στους ανηλίκους περιλαμβάνοντας την νομική συμβουλευτική, υποστήριξη και εκπροσώπηση, όπου κρίνεται απαραίτητο. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται από καταρτισμένους επαγγελματίες νομικούς/δικηγόρους της ΔΕΦΑΑ ή/και του φορέα λειτουργίας ή μέσω παραπομπής σε άλλους παρόχους νομικής βοήθειας (δικηγορικοί σύλλογοι, φορείς της κοινωνί-

ας των πολιτών που παρέχουν προγράμματα νομικής συνδρομής).

2. Συγκεκριμένα διασφαλίζεται η δωρεάν νομική συνδρομή και η υποστήριξη των φιλοξενούμενων ανηλίκων στις διαδικασίες διεθνούς προστασίας σε πρώτο και δεύτερο βαθμό, οικογενειακής επανένωσης, υποβολής αίτησης για χορήγηση άδειας διαμονής βάσει του Κώδικα Μετανάστευσης και σε όποια άλλη διοικητική ή δικαστική διαδικασία προβλέπεται η νομική συνδρομή βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας.

#### Ενότητα 17

##### Πρόσβαση σε εκπαιδευτικές, πολιτισμικές, ψυχαγωγικές, αθλητικές δραστηριότητες

1. Οι φιλοξενούμενοι ανήλικοι έχουν πρόσβαση και συμμετέχουν σε εκπαιδευτικές, κοινωνικές ή/και ψυχαγωγικές δραστηριότητες, κατάλληλες για την ηλικία τους, ομαδικά ή ατομικά, όπως σε πολιτιστικές και αθλητικές δραστηριότητες, πνευματικές εκδηλώσεις ή δραστηριότητες εθελοντικής προσφοράς στο πλαίσιο της κοινότητας. Οι δραστηριότητες οργανώνονται υπό την επίβλεψη της μελών της ομάδας λειτουργίας ή/και των εθελοντών που προσφέρουν υπηρεσίες στη ΔΕΦΑΑ.

2. Οι φιλοξενούμενοι ανήλικοι σε μία ΔΕΦΑΑ έχουν τη δυνατότητα συμμετοχής σε δραστηριότητες που τους επιτρέπουν να κρατούν επαφή με τη μητρική τους γλώσσα και να διατηρούν δεσμούς με τη χώρα καταγωγής τους, τις παραδόσεις, τη θρησκεία και την πνευματικότητά τους.

3. Εφόσον απασχολείται εκπαιδευτικός στη ΔΕΦΑΑ, αυτός οργανώνει ατομικές και ομαδικές συνεδρίες και δραστηριότητες με τους φιλοξενούμενους με σκοπό την εκτίμηση του εκπαιδευτικού τους επιπέδου. Η εκτίμηση αποτυπώνεται σε γραπτή έκθεση η οποία αναφέρει τυχόν προηγούμενη φοίτησή του σε σχολείο, το επίπεδο εκκίνησής του καθώς και την ανάγκη υποστήριξης του μέσω προπαρασκευαστικών προγραμμάτων. Σκοπός της έκθεσης είναι η άμεση και ομαλή ένταξη του ασυνόδευτου ανηλίκου στο κατάλληλο εκπαιδευτικό πλαίσιο μετά την παραπομπή του σε Δομή Μακροχρόνιας Φιλοξενίας.

4. Η ΔΕΦΑΑ δύναται να προσφέρει μαθήματα ελληνικών ή άλλα μαθήματα μη τυπικής εκπαίδευσης, καθώς και να επιδιώκει για τον ίδιο σκοπό τη συνεργασία με φορείς της κοινωνίας των πολιτών, ώστε να διευκολύνεται η αλληλεπίδραση του ανηλίκου με την τοπική κοινότητα και η κατανόηση και εξοικείωση με την τοπική κουλτούρα και έθιμα.

#### Ενότητα 18

##### Διερμηνεία

1. Οι υπηρεσίες διερμηνείας σε γλώσσα που κατανοεί ο κάθε ασυνόδευτος ανήλικος, είναι απαραίτητες για το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχονται στους φιλοξενούμενους ανηλίκους σε μία ΔΕΦΑΑ. Με τις εν λόγω υπηρεσίες διασφαλίζεται η αποτελεσματική λειτουργία της δομής, καθώς συμβάλλουν στην επικοινωνία της ομάδας λειτουργίας με τους φιλοξενούμενους και υποστηρίζουν τους τελευταίους σε θέματα που τους αφορούν, όπως επίσης στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Όπου

είναι δυνατόν, λαμβάνεται υπόψη η προτίμηση του ανηλίκου σε σχέση με το φύλο του διερμηνέα κατά την παροχή των σχετικών υπηρεσιών.

2. Όλοι οι διερμηνείς που απασχολούνται στη ΔΕΦΑΑ έχουν λάβει επαρκή εκπαίδευση σχετικά με το ρόλο τους, τις τεχνικές και τις αρχές δεοντολογίας της διερμηνείας. Επιπλέον, τους παρέχεται κατάρτιση όσον αφορά στην επικοινωνία με ασυνόδευτους ανηλίκους, με σεβασμό στις ανάγκες αυτών. Οι υπηρεσίες διερμηνείας παρέχονται με φυσική παρουσία του διερμηνέα στη ΔΕΦΑΑ. Για τις ώρες που δεν είναι δυνατή η φυσική παρουσία ή για τις περιπτώσεις που καθίσταται αδύνατη η ανεύρεση διερμηνέα με φυσική παρουσία, προβλέπεται η δυνατότητα τηλεδιερμηνείας.

3. Για τη διερμηνεία γλωσσών που δεν προσφέρεται από τους διερμηνείς της ΔΕΦΑΑ, είναι δυνατή η μίσθωση παροχής υπηρεσιών διερμηνείας από πιστοποιημένους φορείς.

#### Ενότητα 19

Πρόσβαση και δωρεάν μετακίνηση σε υπηρεσίες και δραστηριότητες εκτός της ΔΕΦΑΑ

1. Ο φορέας λειτουργίας εξασφαλίζει την απρόσκοπτη πρόσβαση και μετακίνηση κάθε φιλοξενούμενου ανηλίκου προς υπηρεσίες και δραστηριότητες που παρέχονται εκτός της ΔΕΦΑΑ. Η μετακίνηση γίνεται με δημόσια μέσα μεταφοράς και η ΔΕΦΑΑ παρέχει εισιτήρια ή κάρτα απεριορίστων διαδρομών στους ανηλίκους.

2. Σε ό,τι αφορά στην πρόσβαση σε υπηρεσίες και στην μετακίνηση των ασυνόδευτων ανηλίκων, λαμβάνεται υπόψη η ηλικία και η ωριμότητα τους και προβλέπονται ειδικές ρυθμίσεις για τους ανηλίκους με αναπηρία ή περιορισμένη κινητικότητα.

#### Ενότητα 20

Παροχή ιματισμού και άλλων μη διατροφικών προϊόντων

1. Κατά την υποδοχή ενός ανηλίκου στη ΔΕΦΑΑ παρέχεται πακέτο υποδοχής, που περιέχει βασικά προϊόντα προσωπικής υγιεινής. Σε αυτό ενδεικτικά περιλαμβάνονται: οδοντόβουρτσα, οδοντόκρεμα, χαρτί υγείας, σαπούνι, σαμπουάν, αποσμητικό και σερβιέτες υγείας. Επίσης, παρέχονται στον ανήλικο σετ σεντόνια, μαξιλαροθήκη και πετσέτες, ένα μαξιλάρι και κλινოსκεπάσματα αναλόγως της εποχής. Για φιλοξενούμενους με βρέφη, το πακέτο υποδοχής περιλαμβάνει πάνες και άλλα προϊόντα υγιεινής αναγκαία για τη φροντίδα βρεφών.

2. Στον ανήλικο παρέχεται, το συντομότερο δυνατόν από την εγκατάστασή του στη ΔΕΦΑΑ, ρουχισμός που περιλαμβάνει:

(α) Αρκετά εσώρουχα για μία βδομάδα χωρίς να χρειάζεται να πλυθούν, κάλτσες/καλτσόν και

β) τουλάχιστον ένα (1) εσωτερικό ένδυμα άνω μέρους του σώματος όπως μπλουζάκια, μπλουζές, πουκάμισα και ένα (1) κάτω μέρους του σώματος όπως (όπως παντελόνια, φούστες, σορτσάκια),

γ) ένα (1) εξωτερικό ένδυμα (μπουφάν ή ζακέτα) ανάλογο της εποχής εφόσον ο ασυνόδευτος ανήλικος δεν διαθέτει.

Οι φιλοξενούμενοι με βρέφη ή μικρά παιδιά διαθέτουν επαρκή ρουχισμό για τα παιδιά τους.

3. Στη ΔΕΦΑΑ διασφαλίζεται η ύπαρξη επαρκούς αποθέματος ειδών ρουχισμού, όπως ενδύματα άνω και κάτω μέρους του σώματος, φούτερ ή πουλόβερ, μπουφάν και είδη υποδημάτων, έτοιμων προς διάθεση στους ανηλίκους εφόσον υπάρχει ανάγκη. Σε κάθε ανήλικο φιλοξενούμενο αντιστοιχούν τουλάχιστον δύο σετ σεντονιών, μαξιλαροθηκών, πετσετών, μαξιλαριών.

4. Η φύλαξη, αντικατάσταση και διανομή του ρουχισμού και των μη διατροφικών ειδών διενεργείται σύμφωνα με διαδικασίες που περιγράφονται στον ΕΚΛ, σε τακτά χρονικά διαστήματα, λαμβάνοντας υπόψη και τις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε ασυνόδευτου ανηλίκου.

5. Σε κάθε ΔΕΦΑΑ τηρείται ενημερωμένη λίστα παραλαβής των διαφόρων ειδών (π.χ. προσωπικής υγιεινής, ρουχισμού και άλλων μη διατροφικών προϊόντων), που διανέμονται στους ασυνόδευτους ανηλίκους.

6. Στους ασυνόδευτους ανηλίκους παρέχονται κάρτες απεριορίστων διαδρομών ή δέσμες εισιτηρίων για τα ΜΜΜ, ανάλογα με τις ανάγκες κάθε ασυνόδευτου ανηλίκου καθώς και χρονοκάρτες ή άλλο σχετικό μέσο για την κάλυψη των αναγκών επικοινωνίας τους με οικεία πρόσωπα.

7. Για κάθε ανήλικο η ΔΕΦΑΑ καλύπτει τυχόν δικαστικά έξοδα (πχ. αίτηση ακύρωσης), καθώς και παράβολα για την έκδοση ταξιδιωτικών εγγράφων (πχ. διαβατήριο με φωτογραφίες διαβατηρίου).

#### Ενότητα 21

Κάλυψη ειδικών αναγκών υποδοχής

Ιδιαίτερη μέριμνα λαμβάνεται για τους ασυνόδευτους ανηλίκους με ειδικές ανάγκες υποδοχής, στους οποίους παρέχεται συγκεκριμένος εξοπλισμός, εφόσον δεν εξασφαλίζεται από φορείς του εθνικού συστήματος υγείας. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι παρέχονται:

α) Πατερίτσες, αναπηρικά αμαξίδια ή άλλος ιατρικός εξοπλισμός σε ανηλίκους με σωματική αναπηρία ή σε ανάρρωση από τραυματισμό ή ιατρική θεραπεία,

β) γυαλιά οράσεως ή φακοί επαφής σε ανηλίκους που χρειάζονται διόρθωση όρασης,

γ) βρεφικά ή παιδικά καρότσια σε ανήλικες με βρέφη,

δ) παιχνίδια κατάλληλα για την ηλικία τους, σε ανηλίκους μικρής ηλικίας.

#### Ενότητα 22

Υγιεινή και καθαριότητα

1. Για την εξασφάλιση της προσωπικής υγιεινής και της καθαριότητας και για την πρόληψη μολυσματικών ασθενειών κατά την υποδοχή των ασυνόδευτων ανηλίκων, η ΔΕΦΑΑ τους παρέχει αναγκαία είδη για την προσωπική φροντίδα και υγιεινή τους, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ενότητα 20 της παρούσας.

2. Για τις ανάγκες ατομικής υγιεινής των ανηλίκων υπάρχει η δυνατότητα παροχής ζεστού και κρύου νερού στους χώρους υγιεινής της ΔΕΦΑΑ καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας ή σε προγραμματισμένες ώρες, ανάλογα με το πρόγραμμα δραστηριοτήτων τους.



3. Οι ανήλικοι ενθαρρύνονται και εκπαιδεύονται σε κανόνες ατομικής υγιεινής από τον υπεύθυνο καθημερινής φροντίδας σε συνεργασία με νοσηλεύτη ή ιατρό του φορέα λειτουργίας.

4. Οι ανήλικοι ενθαρρύνονται από την ομάδα λειτουργίας να συμμετέχουν και στην καθαριότητα των χώρων της ΔΕΦΑΑ. Τα μέλη της ομάδας λειτουργίας λαμβάνουν υπόψη την ηλικία και το επίπεδο ανάπτυξης των ανηλίκων και τους παρέχουν το αναγκαίο επίπεδο στήριξης.

5. Οι ανήλικοι έχουν τη δυνατότητα να πλένουν τα ρούχα τους (συμπεριλαμβανομένων πετσετών και σετονιών) τακτικά και κατ'ελάχιστο μια φορά την εβδομάδα, υπό την επίβλεψη των υπεύθυνων καθημερινής φροντίδας.

6. Αν οι υπηρεσίες καθαριότητας ιματισμού παρέχονται από εξωτερικό συνεργάτη, τότε γίνεται με συχνότητα που διασφαλίζει την υγιεινή των παιδιών και της ΔΕΦΑΑ και καλύπτει τις ανάγκες των παιδιών, λαμβάνοντας υπόψη τη μέγιστη δυναμικότητα της ΔΕΦΑΑ.

#### Ενότητα 23

##### Ασφάλεια

1. Η ομάδα λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ συνεργάζεται και με τις τοπικές αρχές για την άμεση ενημέρωση και αναζήτηση βοήθειας, σε περίπτωση που οι συνθήκες εντός ή εκτός της δομής απειλήσουν την ασφάλεια των φιλοξενούμενων και του προσωπικού.

2. Οι αριθμοί τηλεφωνικής γραμμής σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης αναρτώνται σε ευκρινές σημείο και οι ασυνόδευτοι ανήλικοι ενημερώνονται για τηλεφωνικές γραμμές άμεσης βοήθειας και παρέμβασης.

3. Σε περίπτωση που χρησιμοποιείται κλειστό κύκλωμα καταγραφής στη ΔΕΦΑΑ, η χρήση του είναι σύμφωνη με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων.

4. Το προσωπικό της ΔΕΦΑΑ έχει ανεμπόδιστη πρόσβαση στα δωμάτια και τον εξοπλισμό της ΔΕΦΑΑ για λόγους ασφαλείας, σεβόμενο την ιδιωτικότητα των φιλοξενούμενων.

#### Ενότητα 24

##### Συνδεσιμότητα - Πρόσβαση στο διαδίκτυο

1. Η ΔΕΦΑΑ παρέχει στους ασυνόδευτους ανηλικούς καθημερινή και δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο για επικοινωνία με τους οικείους τους, εκπαίδευση ή ψυχαγωγία. Η πρόσβαση στο διαδίκτυο, η διάρκεια αυτής και το περιεχόμενο στο οποίο υπάρχει πρόσβαση είναι ανάλογη της ηλικίας και της ωριμότητας των ανηλίκων και ρυθμίζεται από τη ομάδα λειτουργίας.

2. Η πρόσβαση στο διαδίκτυο εντός του χώρου στέγασης διευκολύνεται με τη διαθεσιμότητα ασύρματου δικτύου Wi-Fi, για τους ασυνόδευτους ανηλικούς που διαθέτουν προσωπικές συσκευές επικοινωνίας (π.χ. έξυπνα τηλέφωνα). Το δίκτυο Wi-Fi έχει επαρκές εύρος ζώνης, ώστε να μπορεί να φιλοξενήσει μεγάλο αριθμό χρηστών.

3. Στη ΔΕΦΑΑ υπάρχουν συσκευές σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας, στις οποίες οι ασυνόδευτοι ανήλικοι έχουν πρόσβαση για την κάλυψη των αναγκών τους σε επικοινωνία καθώς και Η/Υ διαθέσιμοι προς χρήση από τους ανηλικούς με σκοπό την επικοινωνία με τους οικείους τους, τη ψυχαγωγία ή την εκπαίδευση.

#### Β. Παροχή φροντίδας με επίκεντρο τον ανήλικο

##### Ενότητα 25

##### Αξιολόγηση Βέλτιστου Συμφέροντος

1. Εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών από την έναρξη του ασυνόδευτου ανηλίκου στη ΔΕΦΑΑ ξεκινά η ολιστική διερεύνηση του βέλτιστου συμφέροντός του ενώ αυτή ολοκληρώνεται με τη γραπτή εκτίμηση της επιστημονικής ομάδας, το συντομότερο δυνατό. Για το σκοπό αυτό γίνεται χρήση των εργαλείων που έχει σχεδιάσει η Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας, όπως το Αναλυτικό Έντυπο Αξιολόγησης Βέλτιστου Συμφέροντος. Προκειμένου να ενταχθεί ένας ανήλικος σε άλλο πλαίσιο φιλοξενίας θα πρέπει να έχουν συγκεντρωθεί κατ'ελάχιστο πληροφορίες για τις συνθήκες διαβίωσης, την υγεία και περίθαλψη, τη νομική κατάσταση του ανηλίκου, και την τυχόν ύπαρξη προσώπων οικογενειακού περιβάλλοντος στην Ελλάδα ή σε άλλη χώρα της ΕΕ. Το πρόσωπο αναφοράς σε συνεργασία με τον επίτροπο ή και άλλους επαγγελματίες που πλαισιώνουν τον ανήλικο, αξιολογεί τις ανάγκες του ανηλίκου, την πιθανή πρόσθετη ευαλωτότητά του, τις επιθυμίες και τις ιδιαίτερες συνθήκες που πιθανόν συντρέχουν και βάσει αυτών προσδιορίζει το βέλτιστο συμφέρον του, με σκοπό τον εντοπισμό κατάλληλου πλαισίου φιλοξενίας ή φροντίδας. Η ολιστική εκτίμηση παρέχει μια εις βάθος και σφαιρική άποψη για την κατάσταση του παιδιού και εκτείνεται πέρα από τις βασικές και άμεσες ανάγκες του παιδιού. Η ολιστική εκτίμηση δύναται να συνιστά την βάση για την διαχείριση της υπόθεσης του ανηλίκου κατά τη διάρκεια παραμονής του στη ΔΕΦΑΑ.

2. Οι ασυνόδευτοι ανήλικοι, μέσω της παροχής κατάλληλης διερμηνείας, συμμετέχουν στη διαδικασία διερεύνησης του βέλτιστου συμφέροντός τους μέσω εξατομικευμένων συνεδριών και άλλων μορφών επικοινωνίας που οργανώνει και συντονίζει η επιστημονική υπηρεσία της ΔΕΦΑΑ, ενώ διερευνάται και η δυνατότητα συμμετοχής της οικογένειας του ανηλίκου, εφόσον αυτό είναι εφικτό και προς το συμφέρον του παιδιού.

3. Η έκθεση αξιολόγησης βέλτιστου συμφέροντος του ασυνόδευτου ανηλίκου τηρείται στον ατομικό φάκελό του και επικαιροποιείται όποτε κρίνεται απαραίτητο. Κατά τη μεταφορά του ασυνόδευτου ανηλίκου σε δομή μακροχρόνιας φιλοξενίας, διαβιβάζεται με ασφάλεια και εμπιστευτικότητα η εκτίμηση του βέλτιστου συμφέροντος, μεταξύ άλλων εκθέσεων και εγγράφων, ώστε το κέντρο μακροχρόνιας φιλοξενίας να προετοιμαστεί κατάλληλα για την άφιξη και την παροχή εξειδικευμένης φροντίδας στον ανήλικο.

##### Ενότητα 26

##### Εσωτερική αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών

1. Κάθε ΔΕΦΑΑ διαθέτει μηχανισμό αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους ανηλικούς. Η αξιολόγηση διενεργείται με διάφορα μέσα, όπως ερωτηματολόγια, ατομικές συνεντεύξεις ή ομάδες εστιασμένης

συζήτησης με τους ανηλικούς, με σεβασμό στις αρχές της ιδιωτικότητας και της εμπιστευτικότητας. Σε τακτά χρονικά διαστήματα παρέχεται στους ανήλικους ενημέρωση σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η ομάδα λειτουργίας ή ο φορέας λειτουργίας έλαβε υπόψη τη γνώμη τους και διαμορφώθηκαν τελικώς οι αποφάσεις αναφορικά με τη λειτουργία της ΔΕΦΑΑ.

2. Στον ΕΚΛ κάθε ΔΕΦΑΑ περιγράφεται αναλυτικά το σύστημα εσωτερικής αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, η συλλογή και η ανάλυση στοιχείων αναφορικά με τη γνώμη των ανηλίκων για τις υπηρεσίες που λαμβάνουν (μέθοδος, δείκτες, διαχείριση πληροφορίας, αξιοποίηση πληροφορίας, περιοδικότητα κ.λπ.).

#### Ενότητα 27

##### Μηχανισμός παραπόνων

1. Ως Μηχανισμός Παραπόνων ορίζεται η διαδικασία δυνατότητας υποβολής από τους ανήλικους παραπόνων σχετικών με τις παρεχόμενες υποστηρικτικές υπηρεσίες, το προσωπικό και κάθε άλλο ζήτημα που αφορά στην λειτουργία μίας ΔΕΦΑΑ. Η διαδικασία είναι επαρκώς δημοσιοποιημένη, εμπιστευτική, φιλική και συμπεριληπτική για τους ανήλικους. Ο φορέας λειτουργίας διατηρεί σε κάθε ΔΕΦΑΑ σύστημα υποβολής αναφορών (φόρμες έντυπες, ηλεκτρονικές, ή άλλο) προσβάσιμο από όλους τους ανήλικους, λαμβάνοντας υπόψη την ηλικία, τη γλώσσα και το εκπαιδευτικό τους επίπεδο. Ο μηχανισμός παραπόνων κάθε ΔΕΦΑΑ περιγράφεται αναλυτικά στον ΕΚΛ της.

2. Τα μέλη της ομάδας λειτουργίας λαμβάνουν σχετική εκπαίδευση για το χειρισμό των παραπόνων με αμεσότητα, επαγγελματική εχεμύθεια, αντικειμενικότητα, και σεβασμό στο βέλτιστο συμφέρον των ανηλίκων.

3. Στη ΔΕΦΑΑ ορίζεται ομάδα διαχείρισης παραπόνων, τα μέλη της οποίας γνωστοποιούνται στους ανήλικους και αποτελείται από τον συντονιστή, έναν κοινωνικό λειτουργό και ένα εκπρόσωπο του φορέα λειτουργίας. Σε περίπτωση που το παράπονο αφορά σε μέλος της ομάδας διαχείρισης παραπόνων, αυτό αντικαθίσταται.

4. Ο συντονιστής έχει την ευθύνη για την εποπτεία του μηχανισμού παραπόνων και αποτελεί την ασφαλιστική δικλείδα για την ορθή και αποτελεσματική λειτουργία του. Επίσης, αναλαμβάνει τη διαχείριση, τη διερεύνηση των αιτιών των παραπόνων και τη διευθέτησή τους σε συνεργασία με τα πρόσωπα αναφοράς των ανηλίκων ή/και με άλλους επαγγελματίες του κέντρου και ενημερώνει τους ανήλικους για την έκβαση της εν λόγω διαδικασίας.

5. Οι ανήλικοι κατά την άφιξή τους στη ΔΕΦΑΑ ενημερώνονται και για τη δυνατότητα υποβολής παραπόνων στην Τηλεφωνική Γραμμή Εντοπισμού του Εθνικού Μηχανισμού Επείγουσας Ανταπόκρισης της Γενικής Γραμματείας. Τα παράπονα αυτά διαβιβάζονται από τον ΕΜΕΑ στην ομάδα διαχείρισης παραπόνων της ΔΕΦΑΑ και αφού διερευνηθούν, ενημερώνεται ο ΕΜΕΑ για την έκβασή τους, εκτός αν απαιτείται εξωτερική επίλυση και παρέμβαση, οπότε η υπόθεση διαβιβάζεται στην Μονάδα Εποπτείας.

#### Ενότητα 28

##### Συντονισμός ενεργειών

##### με τον επίτροπο του ανηλίκου

1. Η ομάδα λειτουργίας ενημερώνεται άμεσα για τον φορέα παροχής υπηρεσιών επιτροπείας που έχει οριστεί ως επίτροπος του φιλοξενούμενου ανηλίκου σύμφωνα με την οικεία νομοθεσία, καθώς και για τα στοιχεία του εντεταλμένου επιτροπείας και του αρμόδιου συντονιστή του/των εντεταλμένου/-ων επιτροπείας. Η ομάδα λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ έχει διαρκή συνεργασία με τον επίτροπο και κατ' επέκταση τον εντεταλμένο επιτροπείας, για την εκτέλεση όλων των επιμέρους ενεργειών για την υποστήριξη και εκπροσώπηση του ανηλίκου, προς το βέλτιστο συμφέρον αυτού. Για το λόγο αυτό, το προσωπικό της ΔΕΦΑΑ διευκολύνει με κάθε τρόπο την επικοινωνία και πρόσβαση των επιτρόπων στους αντίστοιχους ανήλικους υπό επιτροπεία, όπως και στο φάκελο αυτών.

2. Σε περίπτωση αδικαιολόγητης απουσίας ή εξαφάνισης, κινδύνου ζωής, υγείας, σωματικής ακεραιότητας ή σοβαρής προσβολής άλλου θεμελιώδους έννομου αγαθού του ανηλίκου, η ομάδα λειτουργίας ενημερώνει και συνεργάζεται με τον επίτροπο για όλες τις απαραίτητες ενέργειες. Για τυχόν παραπομπή των ανηλίκων σε εξωτερικούς φορείς παροχής υπηρεσιών αναζητείται και εξασφαλίζεται η σύμφωνη γνώμη του επιτρόπου.

3. Ο φορέας λειτουργίας και το προσωπικό της ΔΕΦΑΑ διευκολύνουν με κάθε τρόπο την επικοινωνία και την επαφή του ανηλίκου με τον επίτροπό του σε συνθήκες ιδιωτικότητας και εμπιστευτικότητας, με σεβασμό στο προκαθορισμένο πρόγραμμα του ανηλίκου ή και των άλλων φιλοξενούμενων ιδίως όσον αφορά στο χώρο συνάντησης εντός της δομής.

#### Ενότητα 29

##### Επικοινωνία με το οικογενειακό περιβάλλον

##### και άλλα σημαντικά πρόσωπα -

##### Έξοδοι και επισκεπτήριο

1. Οι επισκέψεις μελών της οικογένειας ή φίλων και άλλων σημαντικών προσώπων για τους ανήλικους, διευκολύνονται σύμφωνα με τους όρους που περιγράφονται στον ΕΚΛ της ΔΕΦΑΑ και σε συμμόρφωση με τυχόν εισαγγελικές ή δικαστικές εντολές ή αποφάσεις που έχουν εκδοθεί και ισχύουν ή το οικείο κατά περίπτωση θεσμικό πλαίσιο. Ανάλογα με τις ειδικότερες περιστάσεις που συντρέχουν, ενδέχεται να προβλεφθούν ρυθμίσεις για τη συχνότητα και την επίβλεψη των επισκέψεων. Οι προϋποθέσεις για εποπτευόμενη ή όχι επίσκεψη αποφασίζονται μετά από προσεκτική εξέταση όλων των σχετικών στοιχείων και λαμβάνοντας υπόψη τη γνώμη και τις επιθυμίες του ανηλίκου και κατόπιν διαβούλευσης με τον επίτροπό του. Το πρόσωπο αναφοράς ενθαρρύνει και στηρίζει έμπρακτα την επικοινωνία ή την με οποιονδήποτε τρόπο επαφή του ανηλίκου με γονείς, μέλη της οικογένειας και άλλα σημαντικά πρόσωπα, εφόσον αυτό συνάδει με το βέλτιστο συμφέρον του. Επιπλέον, όπου κρίνεται αναγκαίο, το πρόσωπο αναφοράς, σε συνεννόηση με τον επίτροπο, μεριμνά για την ενημέ-

ρωσή τους σχετικά με γεγονότα που αφορούν στη ζωή του παιδιού.

2. Σε περίπτωση που δύο ή περισσότερα αδέρφια δεν φιλοξενούνται στην ίδια ΔΕΦΑΑ προβλέπονται διευθετήσεις που τους επιτρέπουν να έχουν τακτική και ουσιαστική επαφή, εάν αυτό είναι σύμφωνο με το βέλτιστο συμφέρον τους.

3. Οι επισκέψεις λαμβάνουν χώρα σε κοινόχρηστο χώρο της ΔΕΦΑΑ, ή σε χώρο εργασίας της ομάδας λειτουργίας. Η ΔΕΦΑΑ μπορεί να απαγορεύσει σε κάποιον επισκέπτη την είσοδο, εάν ο συγκεκριμένος έχει προκαλέσει προβλήματα σε άλλη επίσκεψή του ή κρίνεται ότι θέτει τους ανηλικούς σε κίνδυνο. Σε κάθε περίπτωση το επισκεπτήριο εντός της ΔΕΦΑΑ πραγματοποιείται λαμβάνοντας υπόψη το βέλτιστο συμφέρον των ανηλίκων.

4. Για την έξοδο του ανηλίκου από τη ΔΕΦΑΑ, το πρόσωπο αναφοράς και ο συντονιστής της ΔΕΦΑΑ, σε συνεργασία με τον επίτροπο, ορίζουν κατά περίπτωση το ωράριο εξόδου ενός ανηλίκου λαμβάνοντας υπόψη την ηλικία, τις ανάγκες και το βέλτιστο συμφέρον του.

#### Ενότητα 30

Αρχειοθέτηση και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

1. Τα ατομικά αρχεία των ανηλίκων τηρούνται με ευθύνη του προσώπου αναφοράς τους σε φυσική ή/και ψηφιακή μορφή με χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Ενημέρωσης. Ιδιαίτερη μέριμνα δίνεται στην ομοιόμορφη καταγραφή των προσωπικών στοιχείων του ανηλίκου βάσει των διαθέσιμων εγγράφων ταυτοπροσωπίας. Σε περίπτωση μεταγενέστερης διόρθωσής τους ενώπιον των αρμόδιων δημόσιων αρχών, η ΔΕΦΑΑ ενημερώνει σχετικά την Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας.

2. Τα αρχεία και τα έγγραφα σε ψηφιακή και φυσική μορφή τηρούνται σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων, τον ν. 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις» (Α' 137), και την κατά περίπτωση λοιπή ισχύουσα νομοθεσία. Για τον λόγο αυτό, ο φορέας λειτουργίας τηρεί και επικαιροποιεί τακτικά γραπτές διαδικασίες και οδηγίες τήρησης αρχείων και προστασίας προσωπικών δεδομένων, τις οποίες γνωστοποιεί στο προσωπικό του. Ειδικότερα, τα φυσικά αρχεία φυλάσσονται σε ασφαλή χώρο και σε αυτά έχουν δυνατότητα πρόσβασης μόνο τα μέλη του προσωπικού με το αντίστοιχο επίπεδο εξουσιοδότησης και αρμοδιότητας. Αντιστοίχως, πληρούνται οι προδιαγραφές συλλογής, καταχώρησης, αποθήκευσης, χρήσης, κοινολόγησης με διαβίβαση των ψηφιακών αρχείων που τηρούνται και διαγραφής βάσει του ισχύοντος νομικού πλαισίου.

#### Ενότητα 31

Σχέδιο διαχείρισης κρίσεων

1. Το σχέδιο διαχείρισης κρίσεων περιγράφεται στον ΕΚΛ και αναφέρεται σε κάθε κατάσταση που μπορεί να θέσει σε κίνδυνο τη σωματική, συναισθηματική ή προσωπική ασφάλεια των ανηλίκων, του προσωπικού ή/και της ευρύτερης κοινότητας, καθώς και τον εξοπλισμό και τους πόρους της ΔΕΦΑΑ.

2. Το σχέδιο διαχείρισης κρίσεων περιλαμβάνει το πρωτόκολλο ενεργειών, το οποίο αφορά στη λήψη μέτρων και τη διαχείριση πόρων σε περιπτώσεις σημαντικής διατάραξης της λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ. Ως τέτοιες μπορούν να οριστούν βίαιες ή παραβατικές συμπεριφορές, επείγοντα ιατρικά περιστατικά, εκδήλωση ασθένειας και λοιπά παρόμοια έκτακτα περιστατικά.

3. Όλα τα μέλη του προσωπικού είναι σε θέση να εντοπίσουν κάποιο κείμενο περιστατικό ή το ξέσπασμα μιας κρίσης που απαιτεί την ενεργοποίηση και εφαρμογή του σχεδίου διαχείρισης κρίσεων. Η ομάδα λειτουργίας έχει ενημερωθεί και εκπαιδευτεί στο σχέδιο διαχείρισης κρίσεων και τα πιθανά σενάρια, που σχετίζονται με τη λειτουργία της ΔΕΦΑΑ.

4. Σε κάθε ΔΕΦΑΑ προβλέπεται η συγκρότηση Ομάδας Διαχείρισης Κρίσεων και καθορίζονται οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες του κάθε μέλους της. Οι ρόλοι αυτοί είναι συναφείς με τις ικανότητες, την εμπειρία και την κατάρτιση κάθε επαγγελματία.

5. Το σχέδιο διαχείρισης κρίσεων προβλέπει την άμεση ενημέρωση του επιτρόπου κάθε ανηλίκου που εμπλέκεται ή επηρεάζεται από το περιστατικό. Το πρόσωπο αναφοράς του ανηλίκου συνεργάζεται με τον επίτροπό του, προκειμένου να αντιμετωπισθεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο η εκάστοτε κρίση.

6. Το σχέδιο διαχείρισης κρίσεων αναθεωρείται και επικαιροποιείται καταλλήλως, ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες λειτουργίας της ΔΕΦΑΑ, λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία που έχει αποκτηθεί, καλές πρακτικές και οποιοδήποτε άλλο παράγοντα κρίνεται αναγκαίο.

#### Ενότητα 32

Διαχείριση παράβασης των κανόνων φιλοξενίας

1. Στον ΕΚΛ περιγράφονται οι προβλεπόμενες διαδικασίες σε περίπτωση παραβίασης των κανόνων φιλοξενίας από κάποιον ασυνόδευτο ανήλικο. Μέσω των διαδικασιών, διασφαλίζεται ότι έχει γίνει κάθε προσπάθεια για τη διαχείριση της συμπεριφοράς ή των αιτιών της συμπεριφοράς του ανηλίκου και λαμβάνεται υπόψη η ηλικία, το στάδιο ανάπτυξης και η προσωπική κατάσταση του κάθε φιλοξενούμενου. Στο ατομικό αρχείο του ανηλίκου καταγράφονται τα στάδια της διαδικασίας που υλοποιήθηκε.

2. Σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητη η εφαρμογή μέτρων (όπως ο αποκλεισμός συμμετοχής σε δραστηριότητες), διασφαλίζεται ότι έχει ληφθεί εκ των προτέρων κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διαχείριση της συμπεριφοράς ή των αιτιών της συμπεριφοράς του ανηλίκου.



#### Μέρος IV: Ολοκλήρωση φιλοξενίας και αποχώρηση

##### Ενότητα 33

##### Ολοκλήρωση της φιλοξενίας

1. Ο ΕΚΛ καθορίζει ρητά τα διάφορα στάδια της διαδικασίας αποχώρησης των ανηλίκων από τη ΔΕΦΑΑ, για συγκεκριμένες περιπτώσεις ολοκλήρωσης της φιλοξενίας. Το πρόσωπο αναφοράς σχεδιάζει τις ενέργειες που απαιτούνται για την καλύτερη δυνατή προετοιμασία του ανηλίκου για την αποχώρησή του από τη ΔΕΦΑΑ. Το σχέδιο αποχώρησης είναι εξατομικευμένο και καθορίζεται χρονικά σε συνάρτηση με τον λόγο αποχώρησης, ενώ κατά τον σχεδιασμό του λαμβάνονται υπόψη η γνώμη, τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του ανηλίκου και οι εκκρεμείς υποθέσεις του, εφόσον υπάρχουν. Ο ανήλικος ενημερώνεται για τις ενέργειες και τα βήματα που θα υλοποιηθούν, ώστε να προετοιμαστεί για την αποχώρησή του από η ΔΕΦΑΑ.

2. Κατά την ολοκλήρωση της φιλοξενίας λόγω μετάβασης σε δομή μακροχρόνιας φιλοξενίας, αλλαγής πλαισίου φιλοξενίας ή φροντίδας, ενηλικίωσης, οικογενειακής επανένωσης ή μετεγκατάστασης, καταρτίζεται έντυπο ολοκλήρωσης φιλοξενίας. Το έντυπο ολοκλήρωσης φιλοξενίας περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο και κατά περίπτωση:

α) Τη λίστα των εγγράφων που παραλαμβάνει ο φιλοξενούμενος κατά την ημέρα της αποχώρησής του από τη ΔΕΦΑΑ,

β) ενημέρωση για πιθανές εκκρεμείς υποθέσεις ή προγραμματισμένα ραντεβού, τα οποία ο φιλοξενούμενος οφείλει να έχει υπόψη του στο άμεσο μέλλον, και

γ) τα επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας του φιλοξενούμενου για την δυνατότητα απευθείας επικοινωνίας μαζί του.

3. Κατά την ολοκλήρωση της φιλοξενίας ενημερώνεται η Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας, και ο επίτροπος του ανηλίκου, εφόσον έχει οριστεί, καθώς και η αρμόδια Εισαγγελία Ανηλίκων. Επιπλέον, τα απαραίτητα στοιχεία από το ατομικό αρχείο του φιλοξενούμενου διαβιβάζονται με ασφάλεια στο διάδοχο πλαίσιο φιλοξενίας, μετεγκατάστασης, οικογενειακής επανένωσης ή στην αρμόδια αρχή εποπτείας της αναδοχής και υπογράφεται το σχετικό πρωτόκολλο παράδοσης-παραλαβής, το οποίο περιλαμβάνεται στα έντυπα μεταφοράς της υπόθεσης, αλλά και ψηφιακά.

##### Ενότητα 34

##### Μετάβαση σε δομή μακροχρόνιας φιλοξενίας ή αλλαγή πλαισίου φιλοξενίας ή φροντίδας

1. Όταν ένας ανήλικος πρόκειται να μεταφερθεί σε Δομή Μακροχρόνιας Φιλοξενίας, ο σχεδιασμός και η διαδικασία της μετάβασής του γίνεται με συντονισμένο τρόπο και σύμφωνα με τις ανάγκες του. Το πρόσωπο αναφοράς σχεδιάζει και προετοιμάζει τον κάθε ανήλικο ξεχωριστά για την ένταξή του σε πλαίσιο μακροχρόνιας στέγασης και προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες που απαιτούνται για την ομαλή ολοκλήρω-

ση της διαδικασίας μετάβασης. Με την ολοκλήρωση των απαραίτητων ενεργειών (ιατρικός έλεγχος, καταγραφή αιτήματος ασύλου/οικογενειακής επανένωσης και αξιολόγηση του βέλτιστου συμφέροντος) ο ασυνόδευτος ανήλικος εντάσσεται σε κατάλληλο -για την ηλικία, το φύλο, και τις ιδιαίτερες ανάγκες του - πλαίσιο φιλοξενίας.

2. Σε περίπτωση που ο κοινωνικός λειτουργός ή ο επίτροπος κρίνουν ότι δεν είναι στο βέλτιστο συμφέρον ενός ασυνόδευτου ανηλίκου, ή στο βέλτιστο συμφέρον των άλλων φιλοξενούμενων, η συνέχιση της φιλοξενίας του στη συγκεκριμένη ΔΕΦΑΑ, ο κοινωνικός λειτουργός, σε συνεργασία με τον επίτροπο, αποστέλλει στην Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας επαρκώς αιτιολογημένο αίτημα μεταφοράς του ανηλίκου. Ο Εθνικός Μηχανισμός Επείγουσας Ανταπόκρισης μεριμνά για την τοποθέτηση του ανηλίκου σε άλλη ΔΕΦΑΑ ή η Μονάδα Διαχείρισης Αιτημάτων Στέγασης και Μεταγκαταστάσεων μεριμνά για την τοποθέτηση του ανηλίκου σε δομή μακροχρόνιας φιλοξενίας, λαμβάνοντας υπόψη την αξιολόγηση βέλτιστου συμφέροντος και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της υπόθεσης.

3. Σε περίπτωση που προτάσσεται η τοποθέτηση του ανηλίκου σε ανάδοχη οικογένεια σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στα άρθρα 5 έως 19 του ν. 4538/2018 (Α' 85), ο κοινωνικός λειτουργός της ΔΕΦΑΑ σε συνεργασία με τον επίτροπο και τις αρμόδιες αρχές για την εποπτεία της αναδοχής, επιλαμβάνεται για τις απαραίτητες ενέργειες.

##### Ενότητα 35

##### Οικογενειακή επανένωση και μετεγκατάσταση

1. Η φιλοξενία ενός ανηλίκου σε μία ΔΕΦΑΑ ολοκληρώνεται με την επανένωση του στην ελληνική επικράτεια με τους ασκούντες τη γονική του μέριμνα ή έναν από αυτούς ή άλλο κατάλληλο συγγενικό πρόσωπο, εφόσον αυτό εξυπηρετεί το βέλτιστο συμφέρον του, εντός ή εκτός της ελληνικής επικράτειας.

2. Όταν ένας ασυνόδευτος ανήλικος αναχωρεί από την Ελληνική επικράτεια προκειμένου να μεταφερθεί σε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ, ή σε άλλο κράτος που δεσμεύεται από τον Κανονισμό (ΕΕ) 604/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, στο πλαίσιο οικογενειακής επανένωσης ή στο πλαίσιο μετεγκατάστασης, ο σχεδιασμός και η διαδικασία της μετάβασής του γίνεται σε συνεργασία με τον επίτροπο, με συντονισμένο τρόπο και σύμφωνα με τις ανάγκες του. Σε κάθε περίπτωση η ομάδα λειτουργίας της δομής ενημερώνει την Γενική Γραμματεία για την βιώσιμη λύση που έχει προταθεί ή σχεδιάζεται να υλοποιηθεί.

##### Ενότητα 36

##### Ενηλικίωση

1. Σε περίπτωση που ένας ασυνόδευτος ανήλικος εισέρχεται στη ΔΕΦΑΑ και βρίσκεται κοντά στην ενηλικίωση, ο κοινωνικός λειτουργός της ΔΕΦΑΑ προβαίνει στις απαιτούμενες ενέργειες για την εξασφάλιση της μετακίνησής του σε ασφαλές πλαίσιο στέγασης ενηλίκων.

2. Κατά την ολοκλήρωση της φιλοξενίας λόγω ενηλικίωσης, το έντυπο ολοκλήρωσης της φιλοξενίας, της παρ. 2 της Ενότητας 33, όπως και τα στοιχεία του ατομικού αρχείου του φιλοξενούμενου, συμπεριλαμβανομένων απαραίτητως όλων των εγγράφων που σχετίζονται με την υπόθεσή του, παραδίδονται στον νεαρό ενήλικο. Εφόσον, ο νεαρός ενήλικος συναινεί, η ΔΕΦΑΑ ενημερώνει το διάδοχο πλαίσιο στέγασης για τα στοιχεία της υπόθεσής του. Στην περίπτωση αυτή, δεν υπογράφεται πρωτόκολλο παράδοσης - παραλαβής του δεύτερου εδαφίου της παρ. 3 της Ενότητας 33 μεταξύ της ΔΕΦΑΑ και του διάδοchu πλαισίου στέγασης, αλλά μεταξύ της ΔΕΦΑΑ και του φιλοξενούμενου σε γλώσσα που κατανοεί. Για την αποχώρηση του νεαρού ενήλικου ενημερώνεται ο Εθνικός Μηχανισμός Επείγουσας Ανταπόκρισης.

#### Ενότητα 37

##### Αδικαιολόγητη απουσία ή εξαφάνιση

1. Σε περίπτωση αδικαιολόγητης απουσίας ή εξαφάνισης από τη ΔΕΦΑΑ κάποιου ασυνόδευτου ανηλίκου, το προσωπικό που βρίσκεται στη δομή κινητοποιείται αμέσως, καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια εντοπισμού με όλα τα πρόσφορα μέσα και ενημερώνει τον συντονιστή, ή τον επιστημονικά υπεύθυνο και τον επίτροπο του ανηλίκου. Οι ενέργειες εντοπισμού του ανηλίκου καταγράφονται στο βιβλίο συμβάντων της ΔΕΦΑΑ. Αν ο ανήλικος δεν έχει εντοπιστεί παρά τις όποιες ενέργειες από τα μέλη της ομάδας λειτουργίας ή δεν έχει επιστρέψει από μόνος του, το προσωπικό συνεργάζεται με τον επίτροπο για την αυθημερόν δήλωση εξαφάνισης του ανηλίκου στο τοπικό Αστυνομικό Τμήμα ή Τμήμα Ασφαλείας, οποιαδήποτε ώρα της ημέρας ή της νύχτας. Κατά την δήλωση εξαφάνισης κατατίθεται πρόσφατη φωτογραφία του ανηλίκου, όπως και αντίγραφο του εν ισχύ τίτλου διαμονής του (προσωρινού ή μόνιμου), ή ελλείψει των συγκεκριμένων εγγράφων, αντίγραφο του εγγράφου τοποθέτησης του ανηλίκου στη ΔΕΦΑΑ. Ακολούθως, και το αργότερο εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από τη δήλωση εξαφάνισης στο τοπικό Αστυνομικό Τμήμα - Τμήμα Ασφαλείας, ενημερώνεται γραπτώς ο Εθνικός Μηχανισμός Επείγουσας Ανταπόκρισης, ο οποίος επικαιροποιεί τον αριθμό των κατελιγμένων θέσεων της ΔΕΦΑΑ καθώς και η αρμόδια Εισαγγελία, σε περίπτωση που δεν υπάρχει επίτροπος. Σε κάθε περίπτωση και εφόσον υπάρχουν, ενημερώνονται οι γονείς και τα συγγενικά πρόσωπα του ανηλίκου στα δηλωμένα στοιχεία επικοινωνίας τους.

2. Σε περίπτωση εντοπισμού ή επιστροφής του ανηλίκου για τον οποίο έχει δηλωθεί η εξαφάνιση, ο συντονιστής της δομής ή ο επιστημονικά υπεύθυνος της ΔΕΦΑΑ ενημερώνει άμεσα τις αρμόδιες αρχές και προβαίνει σε παύση της δήλωσης εξαφάνισης, ενώ παράλληλα ενημερώνει και τον Εθνικό Μηχανισμό Επείγουσας Ανταπόκρισης.

3. Εφόσον υπάρχουν κενές θέσεις, ο ανήλικος δύναται να τοποθετηθεί εκ νέου στην ίδια ΔΕΦΑΑ. Σε διαφορετική περίπτωση ο Εθνικός Μηχανισμός Επείγουσας Ανταπόκρισης τοποθετεί τον ασυνόδευτο ανήλικο σε νέο πλαίσιο φιλοξενίας.

#### Μέρος V: Διαδικασία εποπτείας και αξιολόγησης

#### Ενότητα 38

##### Διενέργεια Ελέγχων

1. Η Μονάδα Εποπτείας και Αξιολόγησης Κέντρων Φιλοξενίας διενεργεί ελέγχους ως εξής:

α) Οι τακτικοί έλεγχοι διενεργούνται μέσω διαμοιρασμού και συμπλήρωσης ερωτηματολογίων αυτό-αξιολόγησης, ελέγχου αρχείων, μέσω αυτοψίας, η οποία περιλαμβάνει περιήγηση στους χώρους της ΔΕΦΑΑ και ατομικές ή ομαδικές συνεντεύξεις με το προσωπικό και τους ανηλικούς ή μέσω άλλων ενδεδειγμένων μεθόδων και εργαλείων.

β) Οι έκτακτοι έλεγχοι για τη διερεύνηση αναφοράς/καταγγελίας, μπορούν να πραγματοποιούνται μέσω αυτοψίας, μέσω άμεσης τηλεφωνικής επικοινωνίας, τηλεδιάσκεψης, ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Στόχος του έκτακτου ελέγχου είναι η άμεση διερεύνηση του περιστατικού, η παροχή άμεσης συμβουλευτικής υποστήριξης στον φορέα λειτουργίας για την έγκαιρη επίλυση του ζητήματος και η εκτίμηση της κατάστασης σχετικά με τις συνθήκες διαβίωσης στη ΔΕΦΑΑ, προκειμένου να ληφθούν τυχόν έκτακτα μέτρα για την προστασία των ανηλίκων ή/και του προσωπικού.

γ) Οι έλεγχοι επαλήθευσης υλοποιούνται μέσω αυτοψίας, τηλεφωνικής ή γραπτής επικοινωνίας με τον φορέα λειτουργίας (πχ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), ή άλλων μέσω ενδεδειγμένων μεθόδων και εργαλείων, αναλόγως της φύσης και της βαρύτητας των ευρημάτων του αρχικού ελέγχου.

2. Οι τακτικοί και έκτακτοι έλεγχοι διενεργούνται από κλιμάκιο αξιολόγησης στο οποίο συμμετέχουν τουλάχιστον δύο (2) μέλη, ενώ οι έλεγχοι επαλήθευσης είναι δυνατό να διεξαχθούν από μονομελές κλιμάκιο, ανάλογα με τα ζητήματα που διερευνώνται και αξιολογούνται.

#### Ενότητα 39

##### Μεθοδολογία διενέργειας ελέγχου

1. Η μεθοδολογία διενέργειας ελέγχου σε μία ΔΕΦΑΑ, περιλαμβάνει κατά κανόνα τα εξής:

α) Στοιχεία Εθνικού Μητρώου Προστασίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων: τα μέλη του κλιμακίου αξιολόγησης, πριν από την διενέργεια κάποιου τακτικού ή έκτακτου ελέγχου σε μία ΔΕΦΑΑ, λαμβάνουν γνώση των στοιχείων που τηρούνται στο Ε.Μ.Π.Α.Α. και αφορούν στους φιλοξενούμενους και στη λειτουργία της εν λόγω δομής. Ειδικότερα, τα μέλη του κλιμακίου εξετάζουν τις επιμέρους ενότητες του ατομικού φακέλου των ανηλίκων, τη στελέχωση της ομάδας λειτουργίας, τις κτιριακές προδιαγραφές κ.ά.

β) Παρατήρηση: Αφορά στην παρατήρηση των χώρων της ΔΕΦΑΑ (εσωτερικά και εξωτερικά), των σχέσεων ή της αλληλεπίδρασης μεταξύ των ανηλίκων και του προσωπικού, καθώς και μεταξύ της δομής και της ευρύτερης κοινότητας.

γ) Συζήτηση/συνέντευξη με το προσωπικό: Αποτελεί τη βασική πηγή πληροφόρησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και την λειτουργία της ΔΕΦΑΑ, με έμφαση στο επίπεδο προστασίας των ανηλίκων. Για τη διενέργεια

των ατομικών ή ομαδικών συνεντεύξεων χρησιμοποιούνται τα εργαλεία/ερωτηματολόγια, τα οποία έχει επεξεργαστεί η Μονάδα Εποπτείας και Αξιολόγησης Κέντρων Φιλοξενίας.

δ) Ομάδα εστιασμένης συζήτησης με τους ανηλίκους: Στοχεύει στον εντοπισμό περιπτώσεων μη εφαρμογής των διατάξεων της παρούσας, οι οποίες αφορούν στη διαβίωση των ανηλίκων στη ΔΕΦΑΑ. Ο τρόπος διενέργειας της συζήτησης βασίζεται στην ηλικία και ωριμότητα των ανηλίκων. Ειδικότερα, η ομάδα εστιασμένης συζήτησης έχει τη μορφή προφορικής συζήτησης σε περίπτωση εφήβων, ενώ για μικρότερες ηλικίες είναι δυνατή η χρήση επιπλέον μέσων, πιο φιλικών για αυτές, πχ. ζωγραφική ή άλλη δραστηριότητα που διενεργείται παράλληλα με μια μη δομημένη συζήτηση.

2. Η Μονάδα Εποπτείας να προσαρμόζει τη μεθοδολογία του ελέγχου ή να αναπτύσσει συμπληρωματική μεθοδολογία, ανάλογα με την κατάσταση και τις ανάγκες του ελέγχου.

#### Μέρος VI: Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας

Η διάρθρωση του ΕΚΛ περιλαμβάνει και αναπτύσσει κατ'ελάχιστο τις κάτωθι ενότητες:

1. Ορισμοί
2. Βασικές αρχές λειτουργίας
3. Σκοπός και ομάδα στόχος
4. Πολιτική Παιδικής Προστασίας
5. Εσωτερική οργάνωση ΔΕΦΑΑ
  - 5.1. Γενικό πλαίσιο οργάνωσης
    - 5.1.1. Οργανόγραμμα
    - 5.1.2. Βιβλία που τηρούνται
  - 5.2. Διοικητική και οικονομική οργάνωση
    - 5.2.1. Διοικητική οργάνωση
    - 5.2.2. Οικονομική οργάνωση
    - 5.2.3. Διαδικασίες προμηθειών
  - 5.3. Εργαλεία διοικητικής και οικονομικής παρακολούθησης
    - 5.3.1. Αναφορά στον υπεύθυνο έργου για την ομαλή λειτουργία του προγράμματος φιλοξενίας
    - 5.3.2. Διαδικασία αξιολόγησης και δείκτες παρακολούθησης
  - 5.4. Κανόνες αρχειοθέτησης
6. Οργάνωση και στελέχωση ομάδας λειτουργίας
  - 6.1. Στελέχωση ομάδας λειτουργίας
  - 6.2. Τυπικά και ουσιαστικά προσόντα
  - 6.3. Επιλογή
  - 6.4. Εκπαίδευση
  - 6.5. Εποπτεία
  - 6.6. Αξιολόγηση προσωπικού και εθελοντών ΔΕΦΑΑ
  - 6.7. Περιγραφή καθηκόντων ομάδας λειτουργίας
    - 6.7.1. Συντονιστής ΔΕΦΑΑ
    - 6.7.2. Επιστημονικά υπεύθυνος
    - 6.7.3. Κοινωνικός λειτουργός
    - 6.7.4. Ψυχολόγος
    - 6.7.5. Νομικός σύμβουλος/Δικηγόρος
    - 6.7.6. Διερμηνέας
    - 6.7.7. Νοσηλεύτης
    - 6.7.8. Εκπαιδευτικός
    - 6.7.9. Διοικητικά υπεύθυνος

- 6.7.10. Μάγειρας
- 6.7.11. Προσωπικό καθαριότητας
- 6.7.12. Υπεύθυνος Καθημερινής Φροντίδας
- 6.8. Διαδικασία επιλογής και ένταξης εθελοντών
- 6.9. Τήρηση αρχείου ατομικών φακέλων εργαζομένων και καταλόγου εθελοντών
  - 6.10. Κώδικας Δεοντολογίας Προσωπικού και εθελοντών (ΚΔΠ)
  7. Δικαιώματα και υποχρεώσεις των φιλοξενούμενων
    - 7.1. Δικαιώματα
    - 7.2. Υποχρεώσεις
  8. Υποδοχή νέου φιλοξενούμενου
    - 8.1. Σύσταση ομάδας υποδοχής
    - 8.2. Ενημέρωση για το πλαίσιο φιλοξενίας
    - 8.3. Λήψη κοινωνικού ιστορικού και αξιολόγηση βέλτιστου συμφέροντος
    - 8.4. Παροχή πακέτου υποδοχής
  9. Διαδικασία παροχής φροντίδας
    - 9.1. Παρεχόμενες υπηρεσίες και υποστήριξη
      - 9.1.1. Στέγαση
      - 9.1.2. Σίτιση
      - 9.1.3. Υγεία και ιατροφαρμακευτική περίθαλψη
      - 9.1.4. Ψυχοκοινωνική υποστήριξη
      - 9.1.5. Νομική συνδρομή
      - 9.1.6. Εκπαίδευση, επαγγελματική κατάρτιση και πρόσβαση στην αγορά εργασίας
      - 9.1.7. Πρόσβαση σε πολιτισμικές/ψυχαγωγικές/αθλητικές δραστηριότητες
      - 9.1.8. Διερμηνεία
      - 9.1.9. Δωρεάν πρόσβαση και μετακίνηση σε υπηρεσίες και δραστηριότητες εκτός της ΔΕΦΑΑ
      - 9.1.10. Παροχή ιματισμού και άλλων μη διατροφικών προϊόντων
      - 9.1.11. Κάλυψη ειδικών αναγκών υποδοχής
      - 9.1.12. Υγιεινή και καθαριότητα
      - 9.1.13. Ασφάλεια
      - 9.1.14. Συνδεσιμότητα - πρόσβαση στο διαδίκτυο
    - 9.2. Παροχή φροντίδας με επίκεντρο τον ανήλικο
      - 9.2.1. Σχεδιασμός πλαισίου φιλοξενίας και αξιολόγηση Βέλτιστου Συμφέροντος
      - 9.2.2. Εσωτερική αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών
      - 9.2.3. Μηχανισμός παραπόνων
      - 9.2.4. Συντονισμός ενεργειών με τον επίτροπο του ανηλίκου
      - 9.2.5. Επικοινωνία με οικογενειακό περιβάλλον και άλλα σημαντικά πρόσωπα, έξοδοι και επισκεπτήριο
      - 9.2.6. Πρωτόκολλα διαχείρισης κρίσεων και παραβίασης των όρων φιλοξενίας
        - 9.2.6.1. Αντιμετώπιση φυσικών φαινομένων ή/και καταστροφών
        - 9.2.6.2. Διαχείριση περιστατικών παραβίασης κανόνων
        - 9.2.6.3. Αντιμετώπιση ειδικών περιπτώσεων
        - 9.2.6.4. Πρόκληση βλαβών
        - 9.2.6.5. Αντιμετώπιση σοβαρών ζητημάτων ασφαλείας
        - 9.2.6.6. Συγκρότηση «ομάδας διαχείρισης κρίσεων». Εκπαίδευση, ρόλοι και αρμοδιότητες των μελών της.
        - 9.2.6.7. Πλάνο αξιολόγησης, αναθεώρησης και επικαιροποίησης των πρωτοκόλλων διαχείρισης κρίσεων από την ομάδα διαχείρισης κρίσεων



10. Ολοκλήρωση φιλοξενίας και αποχώρηση

10.1. Ολοκλήρωση φιλοξενίας και παρεχόμενης φροντίδας

10.1.1. Μετάβαση σε δομή μακροχρόνιας φιλοξενίας ή αλλαγή πλαισίου φιλοξενίας ή φροντίδας

10.1.2. Οικογενειακή επανένωση ή μετεγκατάσταση

10.1.3. Ενηλικίωση

10.1.4. Αδικοιολόγητη απουσία ή Εξαφάνιση

11. Πρότυπα, έντυπα και δικαιολογητικά που απαιτούνται για την ορθή διεκπεραίωση των ως άνω διαδικασιών και την εύρυθμη λειτουργία και οργάνωση της ΔΕΦΑΑ, όπως ενδεικτικά είναι η έκθεση αξιολόγησης βέλτιστου συμφέροντος για κάθε φιλοξενούμενο, το έντυπο παραπόνων κ.ο.κ.

## Μέρος VII: Προσωπικό ΔΕΦΑΑ

Ειδικότητα	Προσόντα	Καθήκοντα	Αναλογία προσωπικού ανά αριθμό ανηλίκων	Ωράριο απασχόλησης
Συντονιστής	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Πτυχίο ΠΕ ή ΤΕ, κατά προτίμηση κοινωνικής εργασίας ή κοινωνικών ή ανθρωπιστικών επιστημών</li> <li>- Τουλάχιστον διετής εμπειρία σε αντικείμενο συναφές με την παιδική προστασία ή την προστασία των ασυνόδευτων ανηλίκων ή τη διαχείριση ευαλωτότητας ή την υποδοχή αιτούντων</li> </ul>	<p>α) Ως προς τις συνθήκες διαβίωσης των ασυνόδευτων ανηλίκων, εποπτεύει την συντήρηση και επισκευή των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού της ΔΕΦΑΑ, την σίτιση των ανηλίκων, την καθαριότητα των χώρων και την τήρηση των όρων ασφάλειας.</p> <p>β) Ως προς τους ανηλίκους, εποπτεύει την συμμετοχή τους στα προγράμματα παρεχόμενων υπηρεσιών που υλοποιούνται στη ΔΕΦΑΑ και οργανώνει συναντήσεις σε μηνιαία βάση προκειμένου να λαμβάνει την άποψή τους σχετικά με τις συνθήκες διαβίωσής τους και την</p>	1 ανά ΔΕΦΑΑ	Πρωινή ή/και απογευματινή βάρδια, ανάλογα με το πρόγραμμα δραστηριοτήτων της ΔΕΦΑΑ

Ειδικότητα	Προσόντα	Καθήκοντα	Αναλογία προσωπικού ανά αριθμό ανηλίκων	Ωράριο απασχόλησης
	<p>διεθνή προστασία ή την ένταξη των αναγνωρισμένων δικαιούχων διεθνούς προστασίας</p> <p>- καλή γνώση της αγγλικής ή γαλλικής γλώσσας</p> <p>- γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα:</p> <p>α) επεξεργασία κειμένων β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου, η οποία είναι επιθυμητό να αποδεικνύεται με: 1) Πιστοποιητικά Πληροφορικής ή γνώσης χειρισμού Η/Υ 2) Τίτλους σπουδών ειδικότητας Πληροφορικής ή γνώσης χειρισμού Η/Υ</p>	<p>υποστήριξη που λαμβάνουν. Μερικά για την κατάλληλη κατά περίπτωση συνοδεία των ασυνόδευτων ανηλίκων, σε υπηρεσίες για θέματα προσωπικής κατάστασης, υγειονομικής περίθαλψης, σε εκπαιδευτικές δράσεις και δραστηριότητες εκτός της ΔΕΦΑΑ.</p> <p>γ) Ως προς το προσωπικό, συντάσσει το μηνιαίο πρόγραμμα βαρδιών και σε συνεργασία με τον επιστημονικά υπεύθυνο εποπτεύει την υλοποίησή του. Συντονίζει το απασχολούμενο προσωπικό κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του και διασφαλίζει την αποτελεσματική επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των μελών του. Προγραμματίζει ατομικές συναντήσεις σε τακτά χρονικά διαστήματα με όλους τους εργαζόμενους με στόχο την αξιολόγηση των δράσεων και της ατομικής τους απόδοσης, οι οποίες είναι υποχρεωτικές για όλα τα μέλη του προσωπικού.</p> <p>δ) Εποπτεύει την λειτουργία του μηχανισμού παραπόνων που εφαρμόζεται εντός της ΔΕΦΑΑ.</p> <p>ε) Συντονίζει τους εθελοντές και εποπτεύει την παροχή των υπηρεσιών τους σε συνεργασία με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας λειτουργίας.</p> <p>στ) Εποπτεύει την οικονομική και διοικητική διαχείριση της ΔΕΦΑΑ. Σε αυτό το πλαίσιο:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Συντονίζει τη διαδικασία προμήθειας, καταγραφής, αποθήκευσης και διανομής των ειδών που υπάρχουν στη ΔΕΦΑΑ, όπως ενδεικτικά πρώτες ύλες σίτισης, αναλώσιμα, είδη ατομικής υγιεινής, ιματισμού και ρουχισμού,</li> <li>ii. συντονίζει τις διοικητικές διαδικασίες για την υποδοχή, φιλοξενία και αποχώρηση των ασυνόδευτων ανηλίκων από τη δομή σε συνεργασία με το πρόσωπο αναφοράς, και</li> <li>iii. συντονίζει τα διοικητικά θέματα που προκύπτουν στο πλαίσιο συνεργασίας με άλλες υπηρεσίες και φορείς του δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα.</li> </ol>		<p>Εκ περιτροπής σε ετοιμότητα κλήσης κατά τη νυχτερινή βάρδια</p>

Ειδικότητα	Προσόντα	Καθήκοντα	Αναλογία προσωπικού ανά αριθμό ανηλίκων	Ωράριο απασχόλησης
Κοινωνικός λειτουργός	<ul style="list-style-type: none"> <li>- πτυχίο ΤΕ ή ΠΕ κοινωνικής εργασίας</li> <li>- καλή γνώση της αγγλικής ή γαλλικής γλώσσας</li> <li>- γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα:               <ul style="list-style-type: none"> <li>α) επεξεργασία κειμένων</li> <li>β) υπολογιστικών φύλλων και</li> <li>γ) υπηρεσιών διαδικτύου</li> </ul> </li> <li>1) η οποία είναι επιθυμητό να αποδεικνύεται με: Πιστοποιητικά Πληροφορικής ή γνώσης χειρισμού Η/Υ</li> <li>2) Τίτλους σπουδών ειδικότητας Πληροφορικής ή γνώσης χειρισμού Η/Υ</li> </ul> <p>- άδεια άσκησης επαγγέλματος ή/και βεβαίωση εγγραφής στον οικείο επαγγελματικό σύλλογο <i>Επιθυμητή η συμπλήρωση τουλάχιστον ενός έτους συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας</i></p>	<p>Η λήψη του κοινωνικού ιστορικού του ανηλίκου και η διεξαγωγή αξιολόγησης τους βέλτιστου συμφέροντός του.</p> <p>Η αξιοποίηση προς όφελος των ανηλίκων οποιασδήποτε υπηρεσίας, ή κοινωνικού προγράμματος, ή προγράμματος επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, που διατίθεται από την τοπική κοινωνία ή δημόσιους φορείς.</p> <p>Η οργάνωση ομαδικών και ατομικών συνεδριών για την κοινωνική υποστήριξη των φιλοξενουμένων, την επίλυση θεμάτων που ανακύπτουν κατά τη διάρκεια της φιλοξενίας, την ικανοποίηση αιτημάτων τους, ή την κάλυψη αναγκών τους.</p> <p>Η ανάπτυξη του κοινωνικού δικτύου των ανηλίκων, ιδίως μέσω της ανάπτυξης συνεργασιών και λειτουργικών σχέσεων με την τοπική κοινωνία (συμμετοχή σε αθλητικούς συλλόγους ή εργαστήρια δημιουργικής απασχόλησης).</p> <p>Η υποστήριξη της συνεχούς ανάπτυξης των ικανοτήτων του κάθε ανηλίκου με στόχο τη σταδιακή αυτονομισή του και την μετέπειτα ομαλή μετάβαση στην ενηλικίωση.</p> <p>Η συμπλήρωση και ανάρτηση στη διαδικτυακή πύλη <a href="http://www.anynet.gr">www.anynet.gr</a> του Α.Σ.Ο.Α. του ανηλίκου</p> <p>Η υλοποίηση των αρμοδιοτήτων του προσώπου αναφοράς, σύμφωνα με την Ενότητα 6 της παρούσας.</p>	<p>Σε ΔΕΦΑΑ μέχρι 18 ανηλίκους απαιτείται 1 κοινωνικός λειτουργός, από 19 έως 39 ανηλίκους απαιτούνται δύο κοινωνικοί λειτουργοί και από 40 έως 50 ανηλίκους απαιτούνται τρεις κοινωνικοί λειτουργοί</p>	<p>Πρωινή και απογευματινή βάρδια, ανάλογα με το πρόγραμμα δραστηριοτήτων της ΔΕΦΑΑ</p> <hr/> <p>Εκ περιτροπής σε ετοιμότητα κλήσης κατά τη νυχτερινή βάρδια</p>
Ψυχολόγος	<ul style="list-style-type: none"> <li>- πτυχίο ΠΕ Ψυχολογίας</li> <li>- καλή γνώση της αγγλικής ή γαλλικής γλώσσας</li> <li>- γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα:               <ul style="list-style-type: none"> <li>α) επεξεργασία κειμένων</li> <li>β) υπολογιστικών φύλλων και</li> <li>γ) υπηρεσιών διαδικτύου</li> </ul> </li> <li>η οποία είναι επιθυμητό να αποδεικνύεται με:               <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Πιστοποιητικά Πληροφορικής ή γνώσης χειρισμού Η/Υ</li> <li>2) Τίτλους σπουδών ειδικότητας Πληροφορικής ή γνώσης χειρισμού Η/Υ</li> </ul> </li> <li>- άδεια άσκησης επαγγέλματος ή/και βεβαίωση εγγραφής στον οικείο επαγγελματικό σύλλογο</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>α) Η αξιολόγηση της ψυχικής υγείας των ωφελούμενων και η σύνταξη ψυχολογικής εκτίμησης.</li> <li>β) Η οργάνωση και συμμετοχή σε ομαδικές και ατομικές συνεδρίες για την ψυχολογική υποστήριξη και ανάπτυξη δραστηριοτήτων και παρεμβάσεων.</li> <li>γ) Η συμμετοχή στο σχεδιασμό και την υλοποίηση παρεμβάσεων για την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των ανηλίκων.</li> <li>δ) Η ψυχοκοινωνική πλαισίωση των ανηλίκων σε συνεργασία με τον κοινωνικό λειτουργό ή άλλο μέλος της διεπιστημονικής ομάδας ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν.</li> <li>ε) Η παραπομπή των φιλοξενουμένων σε δομές πρωτοβάθμιας ή δευτεροβάθμιας ιατρικής περίθαλψης, εάν αυτό κρίνεται αναγκαίο βάσει της κατάστασης της ψυχικής υγείας τους.</li> <li>στ) Η υλοποίηση των αρμοδιοτήτων του προσώπου αναφοράς, σύμφωνα με την Ενότητα 7 της παρούσας</li> </ul>	<p>Σε ΔΕΦΑΑ μέχρι 20 ανηλίκους απαιτείται 1 ψυχολόγος, από 21 έως 50 ανηλίκους απαιτούνται 2 ψυχολόγοι</p>	<p>Πρωινή ή/και απογευματινή βάρδια, ανάλογα με το πρόγραμμα δραστηριοτήτων της ΔΕΦΑΑ.</p> <hr/> <p>Εκ περιτροπής σε ετοιμότητα κλήσης κατά τη νυχτερινή βάρδια</p>



Ειδικότητα	Προσόντα	Καθήκοντα	Αναλογία προσωπικού ανά αριθμό ανηλίκων	Ωράριο απασχόλησης
	<i>Επιθυμητή η συμπλήρωση τουλάχιστον ενός έτους συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας</i>			
Υπεύθυνος Δραστηριοτήτων	<ul style="list-style-type: none"> <li>- τίτλος σπουδών που αντιστοιχεί σε εκπαιδευτικούς όλων των ειδικοτήτων, αντικείμενου που να ανταποκρίνεται στην ηλικία και τις ανάγκες των ανηλίκων</li> <li>- καλή γνώση της αγγλικής ή γαλλικής γλώσσας</li> <li>- γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα:               <ul style="list-style-type: none"> <li>α) επεξεργασία κειμένων</li> <li>β) υπολογιστικών φύλλων και</li> <li>γ) υπηρεσιών διαδικτύου</li> </ul> </li> <li>η οποία είναι επιθυμητό να αποδεικνύεται με:               <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Πιστοποιητικά Πληροφορικής ή γνώσης χειρισμού Η/Υ</li> <li>2) Τίτλους σπουδών ειδικότητας Πληροφορικής ή γνώσης χειρισμού Η/Υ</li> </ul> </li> </ul> <i>Επιθυμητή η συμπλήρωση τουλάχιστον ενός έτους συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>α) Η αναγνώριση του μαθησιακού επιπέδου κάθε φιλοξενούμενου ανηλίκου</li> <li>β) Ο σχεδιασμός και υλοποίηση εκπαιδευτικών και ψυχαγωγικών προγραμμάτων και ενισχυτικής διδασκαλίας, δίνοντας προτεραιότητα στην εκμάθηση της ελληνικής γλώσσας.</li> <li>γ) Η ανάπτυξη δραστηριοτήτων για την δημιουργική αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου των ανηλίκων.</li> <li>δ) Ο σχεδιασμός και υλοποίηση εκπαιδευτικών εκδρομών και ψυχαγωγικών προγραμμάτων.</li> </ul>	Σε ΔΕΦΑΑ μέχρι 20 ανηλίκους απαιτείται 1 εκπαιδευτικός, από 21 έως 50 απαιτούνται 2 εκπαιδευτικοί	Πρωινή και απογευματινή βάρδια, ανάλογα με το πρόγραμμα δραστηριοτήτων της ΔΕΦΑΑ
Νομικός σύμβουλος/Δικηγόρος	<ul style="list-style-type: none"> <li>- πτυχίο ΠΕ Νομικών Επιστημών</li> <li>- καλή γνώση της αγγλικής ή γαλλικής γλώσσας</li> <li>- γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα:               <ul style="list-style-type: none"> <li>α) επεξεργασία κειμένων</li> <li>β) υπολογιστικών φύλλων και</li> <li>γ) υπηρεσιών διαδικτύου</li> </ul> </li> <li>η οποία είναι επιθυμητό να αποδεικνύεται με:               <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Πιστοποιητικά Πληροφορικής ή γνώσης χειρισμού Η/Υ</li> <li>2) Τίτλους σπουδών ειδικότητας Πληροφορικής ή γνώσης χειρισμού Η/Υ</li> </ul> </li> </ul>	<p>Η παροχή νομικής συμβουλευτικής σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο σχετικά με τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις, και τις διαδικασίες που αφορούν στη νομική κατάσταση των φιλοξενούμενων ανηλίκων λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τους.</p> <p>Η διοργάνωση, κατόπιν συνεργασίας με τον συντονιστή και τον επίτροπο, ατομικών και ομαδικών ενημερωτικών συνεδριών για τα δικαιώματα των ανηλίκων και για θέματα που αφορούν στη νομική τους κατάσταση, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τους (π.χ. διαδικασίες ασύλου, οικογενειακής επανένωσης, προγράμματα μετεγκατάστασης κλπ.).</p> <p>Η παροχή νομικής συνδρομής κατά τη διαδικασία εξέτασης ενός αιτήματος διεθνούς προστασίας σε πρώτο και δεύτερο βαθμό, εξέτασης ενός αιτήματος οικογενειακής επανένωσης, υποβολής αίτησης για χορήγηση άδειας διαμονής βάσει του Κώδικα</p>	1 ανά ΔΕΦΑΑ	Πρωινή ή/και απογευματινή βάρδια, ανάλογα με το πρόγραμμα δραστηριοτήτων της ΔΕΦΑΑ

Ειδικότητα	Προσόντα	Καθήκοντα	Αναλογία προσωπικού ανά αριθμό ανηλίκων	Ωράριο απασχόλησης
	- Άδεια άσκησης επαγγέλματος ή/και βεβαίωση εγγραφής στον οικείο επαγγελματικό σύλλογο <i>Επιθυμητή η συμπλήρωση τουλάχιστον ενός έτους συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας</i>	Μετανάστευσης και σε όποια άλλη διοικητική ή δικαστική διαδικασία προβλέπεται η νομική συνδρομή βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας. Η παραπομπή, σε συνεργασία με τον επίτροπο, σε προγράμματα δωρεάν παροχής νομικής υποστήριξης και εκπροσώπησης, υποθέσεων ανηλίκων, για τις οποίες απαιτείται παράσταση σε διοικητικό, ποινικό ή πολιτικό δικαστήριο ή και η σύνταξη δικογράφων και υπομνημάτων.		
Διερμηνέας	- γνώση γλώσσας που μιλούν ή κατανοούν οι φιλοξενούμενοι ανήλικοι - γνώση της ελληνικής, αγγλικής ή γαλλικής γλώσσας <i>Επιθυμητή:</i> - ύπαρξη προηγούμενης συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας ή πιστοποίησης ή κατάρτισης - γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: α) επεξεργασία κειμένων β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου	α) Η διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των φιλοξενουμένων της ΔΕΦΑΑ και της ομάδας λειτουργίας μέσω της διερμηνείας ή/και της μετάφρασης σε γλώσσα που κατανοεί ο κάθε ασυνόδευτος ανήλικος, προφορικά ή/και γραπτά. β) Η διευκόλυνση της επικοινωνίας των ανηλίκων με δημόσιους οργανισμούς, υπηρεσίες και τοπικούς φορείς, με τους οποίους έρχονται σε επαφή.	Σε κάθε ΔΕΦΑΑ μέχρι 20 ανηλίκους απαιτείται 1 διερμηνέας, από 21 έως 35 ανηλίκους απαιτούνται 2 διερμηνείς, από 35 έως 50 ανηλίκους απαιτούνται 3 διερμηνείς (στις ομιλούμενες γλώσσες της πλειονότητας των παιδιών)	Πρωινή ή/και απογευματινή βάρδια, ανάλογα με το πρόγραμμα δραστηριοτήτων της ΔΕΦΑΑ
Νοσηλεύτης ή/και Βοηθός Νοσηλεύτη ή/και Ιατρός	- πτυχίο ΠΕ ή ΤΕ ή ΔΕ Νοσηλευτικής ή ΠΕ Ιατρικής - άδεια άσκησης επαγγέλματος ή/και βεβαίωση εγγραφής στον οικείο επαγγελματικό σύλλογο	α) Η λήψη ιατρικού ιστορικού και η ενημέρωση των ατομικών ιατρικών φακέλων των φιλοξενουμένων. β) Η κατάρτιση ατομικού προγράμματος ιατρικής φροντίδας, στο οποίο σημειώνονται τα απαραίτητα εμβόλια που πρέπει να κάνει ο κάθε ανήλικος και ο χρόνος διενέργειάς τους, καθώς και η φαρμακευτική αγωγή που ενδεχομένως απαιτείται να ακολουθήσει, ιδιαίτερα εάν πάσχει από χρόνιες ή σοβαρές παθήσεις.	1 ανά 3 ΔΕΦΑΑ εφόσον βρίσκονται στην ίδια περιφέρεια	Πρωινή ή/και απογευματινή βάρδια, ανάλογα με το πρόγραμμα δραστηριοτήτων της ΔΕΦΑΑ

Ειδικότητα	Προσόντα	Καθήκοντα	Αναλογία προσωπικού ανά αριθμό ανηλίκων	Ωράριο απασχόλησης
	<p>- καλή γνώση της αγγλικής ή γαλλικής γλώσσας ή άλλης γλώσσας που ομιλούν οι ανήλικοι</p> <p>- γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα:</p> <p>α) επεξεργασία κειμένων</p> <p>β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου, η οποία είναι επιθυμητό να αποδεικνύεται με:</p> <p>1) Πιστοποιητικά Πληροφορικής ή γνώσης χειρισμού Η/Υ 2) Τίτλους σπουδών ειδικότητας Πληροφορικής ή γνώσης χειρισμού Η/Υ</p> <p><i>Επιθυμητή η συμπλήρωση τουλάχιστον ενός έτους συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας</i></p>	<p>γ) Η παροχή πρώτων βοηθειών όταν απαιτείται.</p> <p>δ) Η παραπομπή των φιλοξενουμένων σε πρωτοβάθμια ή δευτεροβάθμια μονάδα ιατρικής περίθαλψης, εάν αυτό κρίνεται αναγκαίο λόγω της κατάστασης της υγείας τους.</p> <p>ε) Η καταγραφή των ελλείψεων σε φαρμακευτικά σκευάσματα πρώτων βοηθειών ή απαραίτητων για την αγωγή ενός ανηλίκου, καθώς και σε αναλώσιμα υλικά πρώτων βοηθειών.</p>		Εκ περιτροπής σε ετοιμότητα κλήσης κατά τη νυχτερινή βάρδια
Μάγειρας ή βοηθός μάγειρα	<p>- ύπαρξη σχετικής επαγγελματικής εμπειρίας, πιστοποίησης ή κατάρτισης</p> <p><i>Επιθυμητή:</i></p> <p>- γνώση της αγγλικής ή γαλλικής γλώσσας</p>	<p>α) Η προετοιμασία και παρασκευή των γευμάτων (ομαδικών και ατομικών).</p> <p>β) Η καθαριότητα του χώρου και του εξοπλισμού της κουζίνας.</p> <p>γ) Η καταγραφή των προμηθειών και των ελλείψεων της κουζίνας σε αναλώσιμα υλικά και εργαλεία και η υποβολή αναφοράς στο συντονιστή της δομής.</p> <p>δ) Η κατάρτιση εβδομαδιαίου προγράμματος σίτισης και ατομικών προγραμμάτων σε συνεργασία με τον συντονιστή της δομής και υπό την εποπτεία διατροφολόγου ή αρμόδιου γιατρού.</p>	1 πλήρους απασχόλησης και 1 με ημιαπασχόληση ανά ΔΕΦΑΑ	Πρωινή και απογευματινή βάρδια



Ειδικότητα	Προσόντα	Καθήκοντα	Αναλογία προσωπικού ανά αριθμό ανηλίκων	Ωράριο απασχόλησης
Υπεύθυνος καθημερινής φροντίδας	<p>- απολυτήριο Λυκείου της ημεδαπής ή της αλλοδαπής</p> <p>- η ύπαρξη προηγούμενης συναφούς εμπειρίας ή εκπαίδευσης σε αντικείμενο συναφές με την παιδική προστασία ή την προστασία των ασυνόδευτων ανηλίκων ή τη διαχείριση ευαλωτότητας ή την υποδοχή αιτούντων διεθνή προστασία ή την ένταξη των αναγνωρισμένων δικαιούχων διεθνούς προστασίας</p> <p>Η αν δεν διαθέτει απολυτήριο λυκείου, υποχρεωτικά διαθέτει τουλάχιστον διετή (2) εργασιακή εμπειρία που αποδεικνύεται, στην προστασία και φροντίδα των ασυνόδευτων ανηλίκων.</p> <p><i>Επιθυμητή:</i></p> <p>- γνώση της αγγλικής ή γαλλικής ή άλλης γλώσσας που ομιλείται από τους ανηλίκους</p> <p>- γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα:</p> <p>α) επεξεργασία κειμένων</p> <p>β) υπολογιστικών φύλλων και</p> <p>γ) υπηρεσιών διαδικτύου</p>	<p>Η υποστήριξη των καθημερινών λειτουργιών της δομής, σύμφωνα με τις οδηγίες και υποδείξεις του συντονιστή λειτουργίας και του επιστημονικά υπεύθυνου.</p> <p>Η μέριμνα για την υλοποίηση του ατομικού ημερήσιου προγράμματος των φιλοξενουμένων σε συνεργασία με τον κοινωνικό λειτουργό.</p> <p>Η ενίσχυση και η υποστήριξη των φιλοξενουμένων στην καθημερινή τήρηση των κανόνων προσωπικής υγιεινής, καθαριότητας και οικιακής οικονομίας.</p> <p>Η ενημέρωση του συντονιστή για την επάρκεια όλων των απαραίτητων υλικών (ειδών προσωπικής υγιεινής, ρουχισμού, υπόδησης, ιματισμού, γραφικής ύλης) και η φροντίδα για την έγκαιρη αναπλήρωσή, παραλαβή, φύλαξη και συντήρησή τους.</p> <p>Η επιτήρηση και αποτροπή κάθε μορφής καταστροφής του εξοπλισμού, των εγκαταστάσεων και του κτιρίου της ΔΕΦΑΑ, εκπαιδύοντας συγχρόνως τους ανηλίκους στο σεβασμό και στη λειτουργική τους χρήση.</p> <p>Η τήρηση του βιβλίου εισόδου-εξόδου των ανηλίκων και των επισκεπτών του κέντρου.</p> <p>Η αντιμετώπιση κάθε περίπτωσης κρίσης και επείγοντος περιστατικού και η έγκαιρη ειδοποίηση του προσωπικού που είναι σε επιφυλακή.</p> <p>Η επικοινωνία και η ενημέρωση των τοπικών αρχών σε περίπτωση που εξωτερικές ή εσωτερικές καταστάσεις ενδέχεται να απειλήσουν την ασφάλεια των ανηλίκων και του προσωπικού.</p>	1 ανά 4 ανηλίκους	<p>Πρωινή, απογευματινή και νυχτερινή βάρδια, ανάλογα με το πρόγραμμα δραστηριοτήτων της ΔΕΦΑΑ και τις ανάγκες των ανηλίκων</p> <p>Στη νυχτερινή βάρδια απαιτούνται τουλάχιστον δύο υπεύθυνοι καθημερινής φροντίδας.</p>
Διοικητικά υπεύθυνος	<p>- πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή εφόσον δεν διαθέτει απολυτήριο λυκείου με τουλάχιστον 5ετή προηγούμενη συναφή εμπειρία</p> <p>- καλή γνώση της αγγλικής ή γαλλικής γλώσσας</p> <p>- γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα:</p> <p>α) επεξεργασία κειμένων</p> <p>β) υπολογιστικών φύλλων και</p> <p>γ) υπηρεσιών διαδικτύου</p> <p>η οποία είναι επιθυμητό να αποδεικνύεται με:</p>	<p>α) Η διεκπεραίωση των διοικητικών και οικονομικών υποθέσεων της ΔΕΦΑΑ</p> <p>β) Η ανανέωση των προμήθειων της ΔΕΦΑΑ σε αναλώσιμα και υλικά, η αποθήκευση και η καταγραφή αυτών.</p> <p>γ) Η διεξαγωγή κάθε ενέργειας που ανάγεται στη διοικητική, γραμματειακή και διαχειριστική υποστήριξη της ΔΕΦΑΑ.</p> <p>δ) Η αναπαραγωγή εγγραφών και η διακίνηση της αλληλογραφίας.</p> <p>ε) Η τήρηση του αρχείου των ατομικών φακέλων των μελών της διεπιστημονικής ομάδας και των εθελοντών,</p>	1 ανά 3 ΔΕΦΑΑ που βρίσκονται στη ίδια περιφέρεια	Πρωινή βάρδια

Ειδικότητα	Προσόντα	Καθήκοντα	Αναλογία προσωπικού ανά αριθμό ανηλίκων	Ωράριο απασχόλησης
	1) Πιστοποιητικά Πληροφορικής ή γνώσης χειρισμού Η/Υ 2) Τίτλους σπουδών ειδικότητας Πληροφορικής ή γνώσης χειρισμού Η/Υ <i>Εφόσον Επιθυμητή η συμπλήρωση τουλάχιστον ενός έτους συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας</i>	στ) Η τήρηση του αρχείου με τις δαπάνες και η έκδοση παραστατικών για κάθε συναλλαγή της ΔΕΦΑΑ με οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ζ) Η φροντίδα για την ορθή απονομή της χρηματικής ενίσχυσης στους ωφελούμενους και η τήρηση των σχετικών αποδεικτικών στοιχείων καταβολής του.		
Προσωπικό καθαριότητας	- ύπαρξη σχετικής επαγγελματικής εμπειρίας ή πιστοποίησης ή κατάρτισης	Στα καθήκοντα του προσωπικού καθαριότητας σε μία ΔΕΦΑΑ περιλαμβάνεται ο καθαρισμός των εσωτερικών και εξωτερικών χώρων της δομής, σύμφωνα με το πρόγραμμα καθαριότητας και τους κανόνες υγιεινής.	1 ανά 40 ανηλίκους. <i>Όταν ο αριθμός των ανηλίκων είναι μεγαλύτερος των 40, απαιτείται ένας επιπλέον με ημι- απασχόληση.</i>	Πρωινή βάρδια ή/και απογευματινή βάρδια

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Άγιος Ιωάννης Ρέντης, 9 Ιουλίου 2024

Η Υφυπουργός

**ΣΟΦΙΑ ΒΟΥΛΤΕΨΗ**



## ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Το Εθνικό Τυπογραφείο αποτελεί δημόσια υπηρεσία υπαγόμενη στην Προεδρία της Κυβέρνησης και έχει την ευθύνη τόσο για τη σύνταξη, διαχείριση, εκτύπωση και κυκλοφορία των Φύλλων της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ), όσο και για την κάλυψη των εκτυπωτικών - εκδοτικών αναγκών του δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα (ν. 3469/2006/Α' 131 και π.δ. 29/2018/Α' 58).

### 1. ΦΥΛΛΟ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΦΕΚ)

• Τα **ΦΕΚ σε ηλεκτρονική μορφή** διατίθενται δωρεάν στο [www.et.gr](http://www.et.gr), την επίσημη ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου. Όσα ΦΕΚ δεν έχουν ψηφιοποιηθεί και καταχωριστεί στην ανωτέρω ιστοσελίδα, ψηφιοποιούνται και αποστέλλονται επίσης δωρεάν με την υποβολή αίτησης, για την οποία αρκεί η συμπλήρωση των αναγκαίων στοιχείων σε ειδική φόρμα στον ιστότοπο [www.et.gr](http://www.et.gr).

• Τα **ΦΕΚ σε έντυπη μορφή** διατίθενται σε μεμονωμένα φύλλα είτε απευθείας από το Τμήμα Πωλήσεων και Συνδρομητών, είτε ταχυδρομικά με την αποστολή αιτήματος παραγγελίας μέσω των ΚΕΠ, είτε με ετήσια συνδρομή μέσω του Τμήματος Πωλήσεων και Συνδρομητών. Το κόστος ενός ασπρόμαυρου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,00 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσαυξάνεται κατά 0,20 €. Το κόστος ενός έγχρωμου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,50 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσαυξάνεται κατά 0,30 €. Το τεύχος Α.Σ.Ε.Π. διατίθεται δωρεάν.

#### • Τρόποι αποστολής κειμένων προς δημοσίευση:

Α. Τα κείμενα προς δημοσίευση στο ΦΕΚ, από τις υπηρεσίες και τους φορείς του δημοσίου, αποστέλλονται ηλεκτρονικά στη διεύθυνση [webmaster.et@et.gr](mailto:webmaster.et@et.gr) με χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής και χρονοσήμανσης.

Β. Κατ' εξαίρεση, όσοι πολίτες δεν διαθέτουν προηγμένη ψηφιακή υπογραφή μπορούν είτε να αποστέλλουν ταχυδρομικά, είτε να καταθέτουν με εκπρόσωπό τους κείμενα προς δημοσίευση εκτυπωμένα σε χαρτί στο Τμήμα Παραλαβής και Καταχώρισης Δημοσιευμάτων.

• Πληροφορίες, σχετικά με την αποστολή/κατάθεση εγγράφων προς δημοσίευση, την ημερήσια κυκλοφορία των Φ.Ε.Κ., με την πώληση των τευχών και με τους ισχύοντες τιμοκαταλόγους για όλες τις υπηρεσίες μας, περιλαμβάνονται στον ιστότοπο ([www.et.gr](http://www.et.gr)). Επίσης μέσω του ιστότοπου δίδονται πληροφορίες σχετικά με την πορεία δημοσίευσης των εγγράφων, με βάση τον Κωδικό Αριθμό Δημοσιεύματος (ΚΑΔ). Πρόκειται για τον αριθμό που εκδίδει το Εθνικό Τυπογραφείο για όλα τα κείμενα που πληρούν τις προϋποθέσεις δημοσίευσης.

### 2. ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΕΣ - ΕΚΔΟΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

Το Εθνικό Τυπογραφείο ανταποκρινόμενο σε αιτήματα υπηρεσιών και φορέων του δημοσίου αναλαμβάνει να σχεδιάσει και να εκτυπώσει έντυπα, φυλλάδια, βιβλία, αφίσες, μπλοκ, μηχανογραφικά έντυπα, φακέλους για κάθε χρήση, κ.ά.

Επίσης σχεδιάζει ψηφιακές εκδόσεις, λογότυπα και παράγει οπτικοακουστικό υλικό.

**Ταχυδρομική Διεύθυνση:** Καποδιστρίου 34, τ.κ. 10432, Αθήνα

**ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ:** 210 5279000 - fax: 210 5279054

#### ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΟΙΝΟΥ

**Πωλήσεις - Συνδρομές:** (Ισόγειο, τηλ. 210 5279178 - 180)

**Πληροφορίες:** (Ισόγειο, Γρ. 3 και τηλεφ. κέντρο 210 5279000)

**Παραλαβή Δημ. Ύλης:** (Ισόγειο, τηλ. 210 5279167, 210 5279139)

**Ωράριο για το κοινό:** Δευτέρα ως Παρασκευή: 8:00 - 13:30

Ιστότοπος: [www.et.gr](http://www.et.gr)

Πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία του ιστότοπου: [helpdesk.et@et.gr](mailto:helpdesk.et@et.gr)

Αποστολή ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ: [webmaster.et@et.gr](mailto:webmaster.et@et.gr)

Πληροφορίες για γενικό πρωτόκολλο και αλληλογραφία: [grammateia@et.gr](mailto:grammateia@et.gr)

Παράδοση στην πόλη Αθήνα

για να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας, συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα στον ιστότοπό μας.

