

Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων - Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης

Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων - Πανεπιστήμιο Πειραιά

Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

«Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση»

**Η κοινωνική πολιτική των ΟΤΑ:
η περίπτωση του Δήμου Παλαιού Φαλήρου**

Ιωάννης Φωστηρόπουλος

Αριθμός Μητρώου: 3033201505139

Επιβλέπων καθηγητής: Δημήτρης Βενιέρης

Κόρινθος, Σεπτέμβριος 2016



Department of Political Studies and International Relations - University of Peloponnese

Department of Economics - Democritus University of Thrace

Department of Economics - Aristotle University of Thessaloniki

Department of Business Administration - University of Piraeus

Interuniversity Interdepartmental

Master Program in

«Local and Regional Government and Development»

**The Social Policies of Local Authorities:
The Case of Municipality of Palaio Faliro**

Ioannis Fostiropoulos

3033201505139

Professor: Dimitrios Venieris

Korinthos, September 2016

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Βασικός σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να αποτυπωθεί το πλαίσιο εντός του οποίου οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) θα πρέπει είτε να υποκαταστήσουν, αλλά είτε και να δραστηριοποιηθούν με χαρακτήρα συμπληρωματικό, προς τις κεντρικές κοινωνικές πολιτικές που ασκούνται. Παράλληλα, θα παρουσιασθεί και το έργο που έχει επιδείξει κατά τη διάρκεια όλων αυτών των ετών ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου στον τομέα της Κοινωνικής Πολιτικής, ώστε να αναδειχθούν οι σημαντικές δυνατότητες που υπάρχουν ως προς την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών, υπό την αιγίδα και την εποπτεία των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.).

Η παρούσα εργασία αποτελείται από δυο (2) μεγάλα κεφάλαια, ένα θεωρητικό πλαίσιο επεξήγησης και αποτύπωσης των σημαντικότερων μεταβλητών και στοιχείων της κοινωνικής πολιτικής, όπως θα πρέπει να ασκείται αυτή από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και ένα πρακτικό, το οποίο περιλαμβάνει μια εμπειρική έρευνα που διεξήχθη. Ως προς το θεωρητικό τμήμα της εργασίας, σε αυτό αναλύονται οι έννοιες της κοινωνικής πολιτικής και του κράτους πρόνοιας, με ιδιαίτερη αναφορά στον κοινωνικό αποκλεισμό τον οποίο ορισμένοι πολίτες υφίστανται. Παράλληλα, πέραν της αποτύπωσης της έννοιας της κοινωνικής αλληλεγγύης, παρουσιάζονται και διάφορες πρωτοβουλίες κοινωνικής αλληλεγγύης που λαμβάνουν χώρα, στην Ελλάδα της οικονομικής κρίσης, σε διάφορες μορφές. Επίσης, υπάρχει και η διάκριση ανάμεσα σε εκείνες τις παροχές που αφορούν την κοινωνική ασφάλιση των ατόμων, στις οικουμενικές παροχές, αλλά και στις παροχές της κοινωνικής πρόνοιας, με ιδιαίτερη αναφορά σε όσα ισχύουν σήμερα στον ελληνικό χώρο.

Στο θεωρητικό επίσης μέρος της μελέτης, γίνεται και εκτενής αναφορά στην κοινωνική πολιτική, έτσι όπως αυτή ασκείται από την πλευρά της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με επισήμανση των βασικών και θεμελιωδών ορισμών και τύπων της πολιτικής αυτής της μορφής. Η σχέση και κυρίως ο ρόλος που κατέχει η Τοπική Αυτοδιοίκηση, στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής, είναι αντικείμενο μελέτης στη συνέχεια του θεωρητικού τμήματος της εργασίας. Αρχικά γίνεται αναφορά γενικά στο ρόλο και στη σημασία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ως θεσμό

και λειτουργία και κατόπιν, αποτυπώνεται η εικόνα που έχει σήμερα, αυτή στην Ελλάδα.

Το τελευταίο τμήμα του θεωρητικού τμήματος είναι εξ ολοκλήρου μια ενδελεχής ανάλυση του Δήμου του Παλαιού Φαλήρου, ως ένας Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.), ο οποίος προσφέρει κοινωνικές υπηρεσίες προς τους δημότες του που έχουν πραγματικά ανάγκη. Απεικονίζονται με όσο το δυνατόν πληρέστερο τρόπο, όλες εκείνες οι υπηρεσίες κοινωνικού χαρακτήρα που προσφέρονται, ενώ υπάρχουν και πληροφορίες σχετικά με το είδος των υπηρεσιών αυτών, αλλά και με τους δικαιούχους τους.

Το δεύτερο τμήμα της μελέτης αποτελείται από την έρευνα που διεξήχθη, τόσο στους εργαζόμενους του Δήμου Παλαιού Φαλήρου, όσο και στους πολίτες, οι οποίοι έλαβαν μέρος εθελοντικά σε αυτή την έρευνα. Οι ερωτήσεις επικεντρώθηκαν κυρίως στο κατά πόσο οι κοινωνικές υπηρεσίες που προσφέρονται είναι αρκετές και ικανοποιητικές από την πλευρά των πολιτών, ενώ σχετικά με τους εργαζόμενους τα σημεία ενδιαφέροντος ήταν αρχικά το αντικείμενο της εργασίας που επιτελούσαν και κατά πόσο αυτό υλοποιείται αποδοτικά και με ικανοποίηση και θέληση από την πλευρά τους. Παράλληλα ζητήθηκε, κυρίως από τους εργαζόμενους να αναφερθούν και σε τυχόν δυσλειτουργίες υπάρχουν ως προς την τέλεση των εργασιών τους, ώστε οι αρμόδιοι δημοτικοί φορείς να τις λάβουν υπόψη τους, προκειμένου να επιληφθούν της βελτίωσής τους.

ΛΕΞΕΙΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ

Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.), Κοινωνική Πολιτική, Ελλάδα, Δήμος Παλαιού Φαλήρου

ABSTRACT

The main purpose of this study is to reflect the context in which the Local Government Organizations will either replace, but whether and to engage with nature complementary to the central social policies pursued. Meanwhile, in consideration study will be presented and the work has shown during all these years the Municipality of Palaio Faliro in the social policy field, to highlight the significant opportunities that exist in the provision of social services under the auspices and supervision of Local Authorities.

This study is structured in two (2) large chapters, a theoretical framework explaining and surveying the most important variables and elements of social policy such as would be exercised was by local authorities and a report which includes an empirical survey conducted. In the theoretical part of the work, in this analysis of the concepts of social policy and the welfare state, with particular reference to social exclusion which some people suffer. Moreover, beyond the capture of the concept of social solidarity, and presented various social solidarity initiatives taking place in Greece in economic crisis, in various forms. Also, there is a distinction between those benefits concerning social insurance of people, the universal benefits, but also to social welfare benefits, with particular reference to those currently in force in the Greek area.

Also in the theoretical part of the study, and made extensive reference to social policy, such as practiced by the European Union side, the essential and fundamental definitions and types of policy of this form. The relationship and especially the role held by the local government in social policy, is studied then the theoretical part of the work. Initially referring generally to the role and importance of local government, as an institution and function and then records the image that is now the one in Greece. The last part of the theoretical section is entirely a thorough analysis of the Municipality of Palaio Faliro, as a Local Authority, which provides social services to its citizens that they really need. Pictured with as complete a way as possible, all those social services that are offered, and there are information about the nature of these services, but also to the beneficiaries.

The second part of the study consists of a survey conducted in both the Municipality of Palaio Faliro workers and citizens who volunteered to participate in

this research. The questions focused mainly on whether social services offered are sufficient and satisfactory on the part of citizens, while on workers landmarks were initially the subject of work you were doing and how it is implemented efficiently and with satisfaction and willingness of their side. Alongside requested mainly by workers be mentioned in any glitches exist as to the performance of their work, so that the responsible municipal entities to take it into account in order to address their improvement.

KEY - WORDS

Local Government Organizations, Social Policy, Greece, Municipality of Palaio Faliro.

Αφιερωμένη στους γονείς μου, που χάρη σε αυτούς

ξεκίνησα το όμορφο ταξίδι του μεταπτυχιακού.

Θα χαμογελούν περήφανοι από ψηλά

Στα παιδιά μου, Στάθη και Δανάη,

και στη σύζυγό μου, Ντόρα,

που μαζί κάναμε αυτό το ταξίδι της γνώσης

και δε σταμάτησαν να με ενθαρρύνουν.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

| | |
|---|----|
| ΕΙΣΑΓΩΓΗ | 10 |
| ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ | 13 |
| 1.1. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΚΡΑΤΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ | 14 |
| 1.1.1. Η έννοια του Κοινωνικού Αποκλεισμού..... | 16 |
| 1.1.2 Η Έννοια της Κοινωνικής Αλληλεγγύης..... | 17 |
| 1.1.3 Τυπολογία Κοινωνικών Παροχών | 20 |
| 1.2 Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ..... | 22 |
| 1.3 ΣΧΕΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ & ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ..... | 24 |
| 1.3.1 Η Τοπική Αυτοδιοίκηση..... | 24 |
| 1.3.2 Ο ρόλος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης Σήμερα..... | 25 |
| Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ & ΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ..... | 29 |
| 2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ..... | 30 |
| 2.2 ΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΔΗΜΟΥ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ | 30 |
| 2.2.1 Χαρακτηριστικά Προγράμματος..... | 31 |
| ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ | 36 |
| 3.1 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ & ΕΡΩΤΗΜΑ ΕΡΕΥΝΑΣ | 37 |
| 3.2 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ..... | 37 |
| 3.3 ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ..... | 38 |
| 3.3.1 Είδος Έρευνας | 38 |
| 3.3.2 Είδη Ερωτήσεων..... | 39 |
| 3.3.3 Μορφή Ερωτήσεων | 40 |
| 3.4 ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ | 41 |
| ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ | 42 |
| 4.1 ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ..... | 43 |
| 4.1.1 Σχετικά με το Δήμο Παλαιού Φαλήρου..... | 43 |
| 4.1.2 Σχετικά με την εργασία τους..... | 44 |
| 4.1.3 Συναισθήματα και αντιδράσεις..... | 50 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 4.1.4 | Προβλήματα και καθημερινότητα | 60 |
| 4.1.5 | Η στάση των πολιτών | 65 |
| 4.1.6 | Αυτοαξιολόγηση | 73 |
| 4.1.7 | Παρατηρήσεις και δημογραφικά στοιχεία..... | 76 |
| 4.2 | ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΩΝ..... | 78 |
| 4.2.1 | Δημογραφικά στοιχεία..... | 78 |
| 4.2.2 | Κοινωνικά Προγράμματα | 80 |
| 4.2.3 | Επικοινωνία | 85 |
| 4.2.4 | Μελλοντικές Ενέργειες | 87 |
| | ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ..... | 89 |
| | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ | 95 |
| | ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ | 96 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | 101 |



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι εξελίξεις που συντελέστηκαν τα τελευταία έτη, τόσο σε οικονομικό, όσο και σε κοινωνικό επίπεδο, έχουν οδηγήσει στη δημιουργία αρχικά, αλλά και στην ενίσχυση γενικότερα, νέων κατευθύνσεων που αφορούν στον τομέα της κοινωνικής πολιτικής. Από τη δεκαετία του 1970 και έπειτα, όπου άρχισε στην Ελλάδα να αναπτύσσεται ένα κράτος πρόνοιας, συντελέστηκαν σημαντικές θετικές μεταβολές προς την κατεύθυνση αυτή, οι οποίες όμως τα τελευταία έτη, ειδικά από το 2010 και έπειτα με τη σύναψη των συνεχόμενων μνημονιακών συμβάσεων, έχουν εκλείψει, οδηγώντας σε μια καθοδική πορεία. Εντούτοις, μέσα σε αυτό το αρνητικό κλίμα, αναδείχθηκαν πολιτικές κοινωνικής κυρίως υφής, οι οποίες εκδηλώθηκαν, είτε μέσω της ιδιωτικοποίησης των κοινωνικών υπηρεσιών είτε μέσω της εντονότερης δραστηριοποίησης των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.), αλλά και του οικογενειακού περιβάλλοντος.

Βασικός σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η αποτύπωση του πλαισίου εντός του οποίου οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) θα πρέπει είτε να υποκαταστήσουν, αλλά είτε και να δραστηριοποιηθούν με χαρακτήρα συμπληρωματικό, προς τις κεντρικές κοινωνικές πολιτικές που ασκούνται. Παράλληλα, στην υπόψιν μελέτη, θα παρουσιασθεί και το έργο που έχει επιδείξει κατά τη διάρκεια όλων αυτών των ετών ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου στον τομέα της Κοινωνικής Πολιτικής, ώστε να αναδειχθούν οι σημαντικές δυνατότητες που υπάρχουν ως προς την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών, υπό την αιγίδα και την εποπτεία των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.).

Η μελέτη είναι χωρισμένη σε δυο (2) μεγάλα τμήματα, με το ένα να αποτελεί το θεωρητικό της υπόβαθρο και το άλλο το πρακτικό μέρος της έρευνας. Ως προς το θεωρητικό μέρος, σε αυτό περιλαμβάνεται τόσο η θεωρητική επισκόπηση και η παρουσίαση των βιβλιογραφικών αναφορών, που αναφέρονται στις έννοιες, στις θεωρίες, αλλά και σε εκείνα τα μοντέλα που περιγράφουν το κοινωνικό κράτος πρόνοιας σε εθνικό επίπεδο. Επίσης, αναφορά γίνεται και στους τρόπους με τους οποίους, τα μοντέλα αυτά δύναται να υποστηριχθούν και από τις αντίστοιχες νομοθετικές πρωτοβουλίες. Σημείο αναφοράς αποτελεί και η εφαρμοζόμενη Ευρωπαϊκή Κοινωνική Πολιτική, μιας και το ισχύον θεσμικό πλαίσιο έχει σχεδόν εξ ολοκλήρου διαμορφωθεί και σχεδιαστεί βάσει των

Συνθηκών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των πρωτοβουλιών που έχουν ληφθεί σε Ευρωπαϊκό επίπεδο. Τέλος, στο παρόν θεωρητικό μέρος παρατίθενται και στοιχεία που αφορούν το ρόλο που διαδραματίζουν οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) σε ζητήματα κοινωνικής πολιτικής, με παράλληλη διαμόρφωση και υιοθέτηση αντίστοιχων πολιτικών σε επίπεδο υποεθνικό. Σε ένα δεύτερο κεφάλαιο του θεωρητικού τμήματος της μελέτης, υπάρχει εκτενής αναφορά, σε όλες τις δράσεις που έχει αναλάβει ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου, ώστε να ικανοποιήσει στο μέγιστο δυνατό βαθμό, τις οδηγίες, τις επιταγές αλλά κυρίως τις ανάγκες, για την άσκηση μιας επιτυχημένης κοινωνικής πολιτικής.

Από την άλλη πλευρά, το πρακτικό μέρος της μελέτης, είναι χωρισμένο σε δυο (2) κεφάλαια, στο τρίτο και στο τέταρτο. Το μεν τρίτο, περιγράφει όλες τις υποθέσεις που έχουν οριοθετηθεί για τη διεξαγωγή της έρευνας, ενώ αναφέρεται και στη μεθοδολογία που ακολουθήθηκε, για τη διερεύνηση της στάσης που τηρήθηκε από τους δικαιούχους των κοινωνικών δράσεων που ανέλαβε ο υπόψιν Δήμος, ενώ το τέταρτο κεφάλαιο περιλαμβάνει τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ερευνητική διαδικασία που ακολουθήθηκε. Στο ίδιο κεφάλαιο επίσης, διεξάγεται και εκτενής ανάλυση των αποτελεσμάτων της ερευνητικής προσπάθειας. Η μελέτη ολοκληρώνεται με το πέμπτο κεφάλαιο, στο οποίο και γίνεται η διατύπωση των συμπερασμάτων από τα όσα παρουσιάσθηκαν επεξηγήθηκαν, τόσο στο θεωρητικό, όσο και στο πρακτικό μέρος της εργασίας.

1

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

1.1. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΚΡΑΤΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

Τόσο ο όρος κοινωνική πολιτική, όσο και ο όρος κράτος πρόνοιας, συνδέονται άμεσα με εκείνη τη μακρόχρονη διαδικασία που συντελέστηκε στο μετασχηματισμό του καπιταλιστικού τρόπου παραγωγής, από την αρχική και αρκετά πρώιμη δομή ενός ελεύθερα ανταγωνιστικού συστήματος, προς ένα σύστημα περισσότερο οργανωμένο, που ονομάστηκε καπιταλισμός. Σε αυτό το σύστημα, η θέση που κατείχε ο κρατικός φορέας υπήρξε ιδιαίτερα σημαντική, ως προς την οργάνωση αλλά και την ανάπτυξη όλων των κοινωνικών σχηματισμών (Βενιέρης Δ., 2015). Η τμηματική υλοποίηση από τον κρατικό φορέα διαφόρων μορφών κοινωνικής πολιτικής, αποτελεί και την αφετηρία για τη συγκρότηση ενός ορισμένου τρόπου με τον οποίο οργανώνεται το κοινωνικό πλαίσιο, εντός του οποίου και μπορεί ένα άτομο να ενταχθεί ως αυτοτελής κοινωνική μονάδα και να συνάψει σχέσεις με άλλα άτομα που ανήκουν είτε στην ίδια είτε σε άλλες διαφορετικές κοινωνικές ομάδες (Χλέτσος Μ., Ρομπόλης Σ., 1995).

Η κοινωνική πολιτική επίσης μπορεί και να αποτελεί ένα σύνολο παρεμβάσεων με χαρακτήρα οργανωμένο και στοχευμένο που εκφράζονται από την πλευρά της διοίκησης, με έναν διπλό στόχο (Στασινοπούλου Ο., 2006):

- ✓ την αναγνώριση και την ικανοποίηση των αναγκών σε ατομικό και συλλογικό επίπεδο
- ✓ την εξασφάλιση και την αναπαραγωγή της κοινωνικής ευημερίας και της κοινωνικής συνοχής.

Ένας ακόμη ορισμός που διατυπώνεται σχετικά με την έκφανση της κοινωνικής πολιτικής είναι πως, αυτή μπορεί να περιλαμβάνει το σύνολο εκείνων των παροχών που εκφράζονται τόσο σε χρήματα, όσο και σε υλικά στοιχεία, εκ των οποίων μπορούν να προκύψουν από προγράμματα κοινωνικής προστασίας, με απώτερο στόχο κάλυψη συγκεκριμένων αναγκών και κινδύνων (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 1999).

Η μορφή την οποία και μπορεί να λάβει η κοινωνική πολιτική, δύναται να επηρεασθεί από μια σειρά παραγόντων, με χαρακτηριστικά οικονομικά,

κοινωνικά, πολιτικά και πολιτισμικά, ανάλογα με τη χώρα στην οποία και εφαρμόζεται. Διαφορετικά μοντέλα κοινωνικής πολιτικής μπορεί να εμφανισθούν ανάλογα με τη συμμετοχή του εκάστοτε κρατικού φορέα, του οικογενειακού περιβάλλοντος, αλλά και της αγοράς ευρύτατα. Τα μοντέλα αυτά απαριθμούνται σε τρία (3), τα οποία και είναι (Βενιέρης Δ., Παπαθεοδώρου Χ., 2003):

1. Το Υπολειμματικό Μοντέλο

Σε αυτό το μοντέλο, υπάρχει μια έντονη δράση του κράτους, από τη στιγμή που τόσο το οικογενειακό περιβάλλον όσο και η αγορά, λειτουργούν με εμφανή τα σημάδια της αδυναμίας. Η λειτουργία του υπόψιν μοντέλου έχει χαρακτήρα περισσότερο κατασταλτικό και η κάλυψη που γίνεται γενικότερα προς τους πολίτες είναι επιλεκτική.

2. Το Βιομηχανικό Μοντέλο

Ο βασικός ρόλος στο υπ' όψιν μοντέλο διαδραματίζεται από την αγορά, με την κάλυψη που υπάρχει να παρέχεται κυρίως στο εργασιακό επίπεδο.

3. Το Θεσμικό – Αναδιανεμητικό Μοντέλο

Υπάρχει μια καθολική κάλυψη από την πλευρά του κράτους, ως προς τις κοινωνικές ανάγκες που παρουσιάζονται εκτός των μηχανισμών της αγοράς.

Από την άλλη πλευρά, η έννοια ενός κράτους πρόνοιας είναι αυτή που απεικονίζει όλες εκείνες τις κρατικές λειτουργίες που επιτελούνται, εντός ενός ορισμένου χρονικού περιθωρίου και ορίζοντα, με απώτερο σκοπό:

- ✓ την άσκηση ενός πλήρους κοινωνικού ελέγχου
- ✓ την εξασφάλιση και την ύπαρξη ειρηνικής διαβίωσης σε κοινωνικό επίπεδο
- ✓ την αύξηση του εργατικού δυναμικού της κοινωνίας

Το κράτος πρόνοιας περιλαμβάνει μια σειρά από συστατικά στοιχεία, όπως είναι το κοινωνικό και πολιτικό καθεστώς που ισχύει σε ένα κράτος, η μισθωτή εργασία, σχέσεις ανάμεσα στους διάφορους διαρθρωτικούς παράγοντες, καθώς επίσης και η συσσώρευση του κεφαλαίου. Επίσης, σε πλήθος περιπτώσεων γίνεται χρήση ορισμένων δεικτών (κοινωνικών δαπανών και

επιδομάτων), οι οποίοι και αποτυπώνουν μια μορφή σύγκρισης μεταξύ διαφορετικών μεταξύ τους κρατών πρόνοιας, ή ακόμη και για ένα κράτος πρόνοιας, αλλά σε διαδοχικές και διαφορετικές χρονικές περιόδους (Χλέτσος Μ., 1995).

1.1.1. Η έννοια του Κοινωνικού Αποκλεισμού

Ο κοινωνικός αποκλεισμός ως έννοια, αποτελεί ένα κατασκευάσμα κοινωνικού χαρακτήρα, το οποίο και οριοθετήθηκε από το 1990 και έπειτα. Αναφορικά με την ανάλυση του φαινομένου, υπάρχει ένα δυσδιάστατο επίπεδο. Αρχικά, αφορά την εννοιολογική σύσταση του φαινομένου του κοινωνικού αποκλεισμού, ενώ προσδιορίζονται επίσης, το περιεχόμενό του, η εξέλιξη που παρουσιάζει, αλλά και ο τρόπος με τον οποίο γίνεται η χρήση του. Σε ένα δεύτερο επίπεδο, η ανάλυση του κοινωνικού αποκλεισμού γίνεται ως προς τη συστηματική προσέγγιση με την οποία και παρουσιάζεται, σε διάφορες μορφές και διαστάσεις (Παπαδοπούλου Δ., 2002). Λόγω της ιδιαιτερότητας που διακρίνεται το φαινόμενο του κοινωνικού αποκλεισμού, έναντι των υπολοίπων παραδοσιακών εννοιών που παρουσιάζουν οι λοιπές κοινωνικές επιστήμες, τα βασικά του χαρακτηριστικά έχουν ως ακολούθως (Κασιμάτη Κ., 1998):

- ✓ Αποτελεί μια έννοια με πολλές διαστάσεις
- ✓ Χρίζει πολιτικής διαχείρισης
- ✓ Είναι μια έννοια με επιστημονικό χαρακτήρα
- ✓ Δεν αποτελεί μια μεμονωμένη κατάσταση, αλλά περισσότερο αφορά μια ολόκληρη διαδικασία.

Ως προς την ύπαρξη πολλών διαστάσεων στην έννοιά του, αυτό οφείλεται στο γεγονός πως, υπάρχουν πολύ διαφορετικά επίπεδα ανάλυσής του, παραπέμποντας σε κοινωνικά φαινόμενα τα οποία και διακρίνονται για τη διαφορετικότητα στη φύση τους. Ο λόγος για τον οποίο χρίζει πολιτικής διαχείρισης επέρχεται ως συνέπεια της προέλευσης της χρήσης του συγκεκριμένου φαινομένου. Μέσω της χρήσης της λέξης «αποκλεισμός», περιγράφεται μια υφιστάμενη κοινωνική πραγματικότητα, με την κοινωνική επιστήμη να προσπαθεί να αναγνωρίσει, να αναλύσει και να ερμηνεύσει τις

διάφορες, δυσνόητες κοινωνικές πρακτικές που εφαρμόζονται. Η λέξη «αποκλεισμός», αποτελεί και ένα προϊόν, το οποίο υπαγορεύει την ανάγκη για να υπάρξει μια πολιτική ως προς τη διαχείριση όλων των διαρθρωτικών μεταβολών που συντελούνται, τόσο σε οικονομικό όσο και σε κοινωνικό επίπεδο, δοκιμάζοντας τη συνοχή και τις αντοχές των κοινωνιών.

Ο επιστημονικός χαρακτήρας της έννοιας του κοινωνικού αποκλεισμού εντοπίζεται στο γεγονός πως, ως ερμηνεία εμφανίζει σχετικότητα και διαφορετικότητα σύμφωνα με τις συνθήκες που επικρατούν, αλλά και εκείνους τους χώρους – κοινωνίες στις οποίες εμφανίζεται. Με άλλα λόγια, θα πρέπει η έννοια του κοινωνικού αποκλεισμού να αναλύεται μέσω της ύπαρξης ενός κοινωνικού διαλόγου, ο οποίος όμως θα έχει βάση και αρχές τις αξίες που διέπουν μια κοινωνία, αλλά και όλα εκείνα τα ιστορικά και μη στοιχεία, επί των οποίων συγκροτήθηκε. Τέλος, ως προς το ότι αποτελεί μια διαδικασία και όχι μια μεμονωμένη κατάσταση, αυτό αιτιολογείται από την ύπαρξη μιας ή περισσότερων καταστάσεων, οι οποίες δύνανται να οδηγήσουν σε έναν αποκλεισμό, αλλά και οι οποίες μπορούν να αποφευχθούν, συνέπεια της παρέμβασης και της εξισορρόπησης κάποιων άλλων παραγόντων. Ολόκληρη η διαδικασία χαρακτηρίζει αλλά και περιγράφεται από μια σειρά φαινομένων – καταστάσεων, με κοινό παρονομαστή την ίδια τη διαδικασία του αποκλεισμού. Εάν οι ίδιες καταστάσεις συνέβαιναν σε κάποια άλλη χρονική περίοδο και σε κάποια άλλη κοινωνία, τότε πολύ πιθανόν να μην εμφάνιζαν τα συμπτώματα αυτά της διαδικασίας του κοινωνικού αποκλεισμού ή ακόμη και εάν τα εμφάνιζαν να υπήρχαν διαφορετικές διαδικασίες και μορφές αποκλεισμού.

1.1.2 Η Έννοια της Κοινωνικής Αλληλεγγύης

Ως έννοια, η κοινωνική αλληλεγγύη διαθέτει ένα πολύ μεγάλο ιστορικό βάθος ετών, η οποία λαμβάνει διαφορετικές ανά περιόδους και καταστάσεις μορφές, μέσω των οποίων εκφράζονται η συλλογική της δράση αλλά και τα κοινωνικά κινήματα μέσω των οποίων παρουσιάζεται. Περιλαμβάνει μια σειρά από κοινωνικές πρακτικές, οι οποίες και προσαρμόζουν την αλληλεγγύη που αναπτύσσεται μεταξύ των ατόμων, σύμφωνα πάντοτε με τα δεδομένα των κοινωνιών που επικρατούν. Η κοινωνική αλληλεγγύη αποτελεί γενικότερα, όχι μόνο μια στρατηγική που μπορεί να υιοθετηθεί, ώστε να επιβιώσει ένα κοινωνικό

σύνολο, αλλά μέσω αυτής είναι εφικτή η βελτίωση των οργανωσιακών δομών μιας κοινωνίας σε επίπεδο οικονομίας, παραγωγής, αλλά και συμβίωσης των ατόμων της (Ιατρίδης Δ., 2002).

Στην Ελλάδα της οικονομικής κρίσης των τελευταίων ετών, με τα σημάδια της οικονομικής ύφεσης και της σαφούς χειροτέρευσης της κοινωνικής ευημερίας της χώρας, πλήθος πρωτοβουλιών αναλαμβάνονται, είτε οργανωμένα είτε μεμονωμένα, ως πράξεις κοινωνικής αλληλεγγύης, με σκοπό την υποστήριξη διαφόρων ευάλωτων ομάδων. Όλες αυτές οι πρωτοβουλίες μπορούν να έχουν χαρακτήρα και τυπικό αλλά και άτυπο. Η δημιουργία τους οφείλεται σε μια πληθώρα κοινωνικών φορέων, τόσο πολιτών, όσο και φορέων της γενικής κυβέρνησης αλλά και του ιδιωτικού τομέα, μέσω της έκφρασης στοιχείων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Πολλές από τις πρωτοβουλίες αυτές στηρίζονται και από άλλα υπάρχοντα δίκτυα κοινωνικής αλληλεγγύης, όπως είναι οι κατά τόπους εκκλησίες, αλλά και οι Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (Μ.Κ.Ο.), αλλά μπορεί να είναι και αποτέλεσμα νέων μορφωμάτων, όπως είναι τα δίκτυα της ανταλλακτικής οικονομίας. Τέλος, σε πλήθος περιπτώσεων εκφράζεται και ένα είδος άτυπου εθελοντισμού, το οποίο παρουσιάζεται σε χώρους όπως μπορεί να είναι οι χώροι εργασίες, οι σχολικές αίθουσες, αλλά και οι κατά τόπους γειτονιές των πόλεων (Μπουρίκος Δ., 2013).

Οι διάφορες πρωτοβουλίες κοινωνικής αλληλεγγύης που λαμβάνουν χώρα, αλλά και οι νέες κοινωνικές δομές που δημιουργούνται, έχουν λάβει πλέον τις ακόλουθες μορφές:

1. Διανομή Τροφίμων

Υπάρχει ένα μεγάλο πλήθος επαγγελματικών ομάδων, οι οποίες και δραστηριοποιούνται στην παροχή τροφίμων, προς όλους εκείνους τους πολίτες που εκδηλώνουν σχετικό ενδιαφέρον για τη λήψη τους. Πέραν της κοινωνικής αλληλεγγύης που παρουσιάζουν αυτές οι ενέργειες, σε πλήθος περιπτώσεων αναδεικνύουν και σημαντικά προβλήματα που λαμβάνουν χώρα και τα οποία δεν δημοσιοποιούνται (Ματσαγγάνης Μ., 2011). Πέραν όμως των επαγγελματικών ομάδων, οι οποίες προβαίνουν σε αυτούς του είδους τις ενέργειες, υπάρχει και η συστηματική διανομή των ειδών αυτών, η οποία καλύπτει ευρύτερες κατηγορίες ατόμων, όπως είναι οι άστεγοι, οι άνεργοι, οι φτωχοί ή ακόμη και εκείνες οι οικογένειες που υποφέρουν από την οικονομική κρίση. Αρωγός σε αυτές τις

προσπάθειες είναι οι εκκλησίες των Δήμων και των περιοχών ευρύτερα, μέσω της δημιουργίας οργανωμένων συσσιτίων, αλλά και διάφορες εταιρείες, οι οποίες παρουσιάζουν το κοινωνικό τους πρόσωπο, με ενέργειες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Αυτές οι δράσεις συγκεντρώνουν το ενδιαφέρον πλήθους εθελοντών, ενώ ενεργή συμμετοχή έχουν οι Δήμοι, οι Περιφέρειες, όπως επίσης και οι διάφοροι σύλλογοι και συνδικάτα.

2. Δίκτυα Ανταλλακτικής Οικονομίας

Η δημιουργία των δικτύων αυτών στηρίζεται στη διαδικτυακή ανταλλαγή προϊόντων και υπηρεσιών, μεταξύ των μελών, με τη χρήση ενός κοινού εναλλακτικού νομίσματος. Υπάρχει ανοιχτή πρόσβαση σε όποιον επιθυμεί να γίνει μέλος των δικτύων αυτών και πέραν της διευκόλυνσης για την ανταλλαγή των αγαθών, χωρίς τη μεσολάβηση χρημάτων, ενισχύεται και η αλληλοβοήθεια και αλληλεγγύη μεταξύ των ατόμων, ενώ αναλύονται και προβάλλονται και διάφορα άλλα κοινωνικά προβλήματα. Οι βασικοί σκοποί δημιουργίας και ύπαρξης των δικτύων αλληλέγγυας οικονομίας είναι οι εξής (Μπουρίκος Δ., 2013):

- ✓ Παρέχουν τη δυνατότητα της απόκτησης ενός μεγαλύτερου βαθμού αυτάρκειας των μελών τους
- ✓ Επιδιώκουν τη δημιουργία μιας ισόνομης και ηθικής οικονομίας και κοινωνίας
- ✓ Υλοποιούν δράσεις ανταλλαγής αγαθών, χωρίς την εμφάνιση κερδοσκοπικών φαινομένων
- ✓ Προωθούν δράσεις συλλογικότητας, μέσω της ύπαρξης διαδικασιών αυτό – οργάνωσης και δημοκρατικότητας
- ✓ Στοχεύουν στην καταπολέμηση της κατάθλιψης, της μοναξιάς των ατόμων και της κυριαρχίας του ατομικισμού
- ✓ Καταπολεμούν εκφάνσεις ρατσιστικού περιεχομένου
- ✓ Παρέχουν όσο το δυνατόν μεγαλύτερη βοήθεια, προς εκείνες τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, ώστε να τους εξασφαλίσουν αξιοπρέπεια και διαβίωση.

3. Κοινωνικά Ιατρεία – Φαρμακεία

Συνέπεια της κρίσης είναι και η σαφής έλλειψη της κατάλληλης υγειονομικής και φαρμακευτικής κάλυψης των ατόμων. Οι βασικές αιτίες που έχουν οδηγήσει σε αυτή την κατάσταση είναι κυρίως η ανεργία των ατόμων, αλλά και οι σημαντικές περικοπές που έχουν γίνει ως προς τη δημόσια υγειονομική φροντίδα. Πλήθος κοινωνικών ιατρείων αλλά και φαρμακείων λειτουργούν σήμερα με τη συνδρομή Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων, αλλά και διαφόρων εθελοντικών κινήσεων πολιτών, ενώ το σύνολο αυτής της δράσης έχει πλέον ενταχθεί και σε εθνικό επίπεδο, τόσο με τη μορφή χρηματοδοτήσεων από το κράτος, όσο και με συμπράξεις Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.), αλλά και Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.). Τα κοινωνικά φαρμακεία παράσχουν δωρεάν, διάφορα φάρμακα, καθώς επίσης και υγειονομικό υλικό αλλά και παραφαρμακευτικά προϊόντα, με τη συνδρομή και τη συνεργασία φαρμακοβιομηχανιών και φαρμακευτικών συλλόγων (Υπουργείο Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Αλληλεγγύης, 2016).

4. Κοινωνικά Φροντιστήρια

Η ίδρυση και η λειτουργία κοινωνικών φροντιστηρίων, αποτελεί βασικό έργο πολλών ομάδων εθελοντών, κυρίως εκπαιδευτικών, αλλά και πολλών εκκλησιαστικών φορέων, Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων και Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.). Ο βασικός στόχος των κοινωνικών φροντιστηρίων είναι η δωρεάν παροχή δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, σε μαθητές των οποίων οι οικογένειές τους δεν μπορούν να καλύψουν τα έξοδα αυτά, λόγω των πολύ δύσκολων οικονομικών συγκυριών που δημιουργήθηκαν. Τα κοινωνικά φροντιστήρια λειτουργούν με τη συνδρομή εθελοντών εκπαιδευτικών, ενώ το ύψος του εισοδήματος μιας οικογένειας, αποτελεί το βασικό κριτήριο για την ένταξη ενός παιδιού σε αυτά (Μπουρικός Δ., 2013) .

1.1.3 Τυπολογία Κοινωνικών Παροχών

Η διάκριση που υπάρχει ανάμεσα σε εκείνες τις παροχές που αφορούν την κοινωνική ασφάλιση των ατόμων, στις οικουμενικές παροχές, αλλά και στις παροχές της κοινωνικής πρόνοιας, είναι εμφανής και αναφέρεται στα ακόλουθα: (Barr N., 1993):

- ✓ Οι παροχές της κοινωνικής ασφάλισης είναι εκείνες που χρηματοδοτούνται από τις τακτικές εισφορές, τόσο των εργοδοτών όσο και των εργαζομένων και συνδέονται άμεσα κυρίως με τα ασφαλιστικά ταμεία των εργαζομένων, αλλά και με τα ένημα που συμπληρώνουν
- ✓ Οι οικουμενικές παροχές χρηματοδοτούνται από τη γενική φορολογία και ορίζονται συνήθως ως ένα ενιαίο ποσό.
- ✓ Οι παροχές κοινωνικής πρόνοιας χρηματοδοτούνται από τον κρατικό προϋπολογισμό, αλλά, σε αντίθεση με τις οικουμενικές παροχές, λαμβάνουν υπ' όψιν μια σειρά κριτηρίων, με πρωτεύοντα αυτά του εισοδήματος και των μέσων διαβίωσης.

Αναφορικά με τις κοινωνικές αυτές παροχές στην Ελλάδα η προέλευσή τους έχει ως ακολούθως (Atkinson A., Μητράκος Θ., Τσακλόγλου Π., Ματσαγγάνης Μ., Λεβέντη Χ., 2012) :

- ✓ Οι παροχές κοινωνικής ασφάλισης εξαρτώνται άμεσα από την εργασία του κάθε εργαζόμενου πολίτη και αφορούν το δικαίωμα στη συνταξιοδότηση.
- ✓ Οι οικουμενικές παροχές αφορούν συνήθως συγκεκριμένες κατηγορίες πολιτών, όπως μπορεί να είναι οι συνταξιούχοι, ή ακόμη και ειδικές ομάδες πολιτών, όπως οι πολύτεκνοι.
- ✓ Οι παροχές κοινωνικής πρόνοιας αφορούν την προσφορά διαφόρων βοηθημάτων μέσω προγραμμάτων κοινωνικής ωφέλειας, οι οποίες παρέχονται σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης σε πλήθος δικαιούχων, όπως είναι οι άνεργοι, οι πολύτεκνοι, καθώς και όσοι διαθέτουν εξαιρετικά χαμηλό εισόδημα. Οι μορφές που μπορεί να λάβουν αυτές οι παροχές είναι μέσω των κοινωνικών παντοπωλείων, των κοινωνικών φαρμακείων και ιατρείων, κλπ.

Παρά το γεγονός πως, σε επίπεδο κεντρικής διοίκησης οι κύριοι επιτελικοί φορείς για την οργάνωση και τη λειτουργία του συστήματος κοινωνικής πρόνοιας είναι φορεία όπως, το «Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Πρόνοιας», το «Υπουργείο Υγείας», το «Υπουργείο Οικονομικών» και το «Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων», αλλά και το «Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης», μέσω των διευρυμένων του αρμοδιοτήτων, είναι πλέον εμφανές πως εξαιρετικά σημαντικές είναι οι

αρμοδιότητες πολιτικής οι οποίες ασκούνται από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.). Αυτές οι αυξημένες αρμοδιότητες στηρίζονται πλέον σε μια σειρά νομοθετικών πράξεων που ισχύουν, όπως είναι ο Νόμος 2218/1994, ο Νόμος 3463/2006, ο Νόμος 3852/2010, αλλά και διάφορες άλλες διατάξεις ειδικών Νόμων, όπως ο Νόμος 2646/1998 και ο Νόμος 4071/2012

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) έχουν τη δυνατότητα της λήψης αρμοδιοτήτων για την ανάπτυξη δράσεων στο πεδίο μιας στήριξη επιδοματικού χαρακτήρα για όσες ομάδες ατόμων χαρακτηρίζονται ως ευπαθείς. Τα υφιστάμενα προγράμματα επιδοματικής ενίσχυσης σχεδιάζονται από τις υπηρεσίες της κεντρικής διοίκησης και υλοποιούνται μέσω των Διευθύνσεων Κοινωνικής Πολιτικής των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.), των τοπικών υπηρεσιών του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.) ή άλλων ειδικών λογαριασμών, οι οποίοι λειτουργούν στο πλαίσιο άλλων φορέων κοινωνικής προστασίας. Όλες οι εισοδηματικές ενισχύσεις απευθύνονται προς συγκεκριμένες ομάδες – στόχους, υιοθετώντας με τον τρόπο αυτό, ένα διευρυμένο πλαίσιο παρέμβασης των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) για την άσκηση πολιτικών με χαρακτήρα πρόνοιας. Η συγκεκριμένη δράση, αποτελεί σημαντικό θεσμικό και επιχειρησιακό κεκτημένο στα περισσότερα εθνικά συστήματα κοινωνικής πρόνοιας των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Καρούτζου Σ., Ζαφειροπούλου Ν., 2008).

1.2 Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

Η δημοσιονομική κρίση που έχει ξεσπάσει τα τελευταία έτη σε παγκόσμιο επίπεδο, έχει επιφέρει σημαντικές μεταβολές και στους κύκλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μεταξύ των κρατών – μελών της. Οι μεταβολές αυτές ασκούν μεγαλύτερη επιρροή στη μορφή και στην ένταση των ανισοτήτων, ανάμεσα στα κράτη – μέλη, συνέπεια του διαφορετικού επιπέδου ανάπτυξης που υπάρχει μεταξύ αυτών. Οι αδυναμίες σε όλα σχεδόν τα επίπεδα που παρουσιάζει η Ένωση, επιδεινώνει ακόμη περισσότερη την υφιστάμενη κατάσταση, καθιστώντας επιτακτική την ανάγκη για αναπροσαρμογή της ασκούμενης κοινωνικής πολιτικής. Το βασικό όμως πρόβλημα που θα πρέπει να επιλύσει η Ευρωπαϊκή Ένωση είναι το γεγονός πως, η άσκηση από την πλευρά της μιας κοινωνικής πολιτικής, δεν βασίζεται στη διενέργεια κοινωνικών δαπανών, αλλά περισσότερο στην επιβολή

κανονισμών, γεγονός που καθιστά σε πολλές περιπτώσεις ανέφικτη την εφαρμογή τους (Βοσκόπουλος Γ., 2009).

Εντούτοις, ακόμη και σε θεωρητικό επίπεδο, η άσκηση κοινωνικής πολιτικής από την πλευρά της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στηρίζεται στην επίτευξη τριών (3) ιδιαίτερα σημαντικών και αλληλένδετων στόχων, οι οποίοι είναι (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2008):

1. Δημιουργία Ευκαιριών

Συνεπάγεται τη δημιουργία και προσφορά καλύτερων εργασιακών θέσεων, ενώ επίσης, προτείνει και την κινητικότητα μεταξύ των εργαζόμενων. Η εξέλιξη ενός ατόμου δεν θα πρέπει να εμποδίζεται με κανέναν τρόπο, σε κοινωνίες στις οποίες οι άνθρωποι είναι ισότιμοι και μπορούν να αναπτυχθούν, διασφαλίζοντας παράλληλα την πολυμορφία της Ευρώπης, αντιμετωπίζοντας τις διακρίσεις και καταπολεμώντας την ξеноφοβία και τα ρατσισμό.

2. Εξασφάλιση Πρόσβασης

Δεν είναι εφικτή η παροχή περισσότερων ευκαιριών, από τη στιγμή που δεν υπάρχει βελτίωση ως προς την πλήρη προς όλους πρόσβαση στην εξέλιξη, ακόμη και για όσους μειονεκτούν. Πρόσβαση για όλους τους πολίτες θα πρέπει να υπάρχει σε τομείς όπως είναι η εκπαίδευση, η κοινωνική προστασία, η περίθαλψη, αλλά και όλες οι υπηρεσίες καλής ποιότητας, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην αντιμετώπιση των ανισοτήτων. Όλοι οι Ευρωπαίοι πολίτες θα πρέπει να μπορούν να αναπτύσσουν τις δεξιότητές τους, καθ' όλη τη διάρκεια του βίου τους, ώστε αφενός να προσαρμόζονται στις συνεχείς αλλαγές που λαμβάνουν χώρα και αφετέρου, να είναι σε θέση να εκκινήσουν νέες δραστηριότητες.

3. Επίδειξη Αλληλεγγύης

Θα πρέπει να υπάρχει μια από κοινού δέσμευση για επίδειξη κοινωνικής αλληλεγγύης, τόσο μεταξύ των ατόμων, όσο και μεταξύ των κρατών – μελών και των περιφερειών. Η αλληλεγγύη αυτή συνεπάγεται τη δράση για την υποστήριξη όσων βρίσκονται σε μειονεκτική θέση, ενώ παράλληλα επιχειρείται και η κοινωνική ένταξη, ενσωμάτωση και συμμετοχή όλων, σε έναν κοινό διάλογο, για την καταπολέμηση της φτώχειας.

Η κοινωνική κατάσταση στην Ευρωπαϊκή Ένωση, αποτελεί μια ιδιαίτερα σημαντική πρωταρχική πηγή ανησυχίας, τόσο για τους πολίτες, όσο και για τις κυβερνήσεις των κρατών – μελών. Επίσης, συνιστά και μια απειλή ως προς τη μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη συνοχή, σταθερότητα, ανταγωνιστικότητα, αλλά και ευημερία της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η εφαρμογή πολιτικών που σχετίζονται με την αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων, εμπίπτει κατά κύριο λόγο στην αρμοδιότητα των κρατών – μελών και των περιφερειών. Εντούτοις, παρατηρείται μια αυξανόμενη συναίνεση, ως προς το ότι η συντονισμένη δράση σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, μπορεί να βελτιώσει και την πολιτική σε τοπικό επίπεδο (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2013).

1.3 ΣΧΕΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ & ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

1.3.1 Η Τοπική Αυτοδιοίκηση

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση, ως ένας θεσμός άσκησης πολιτικής, μπορεί να παράσχει μια σειρά από σημαντικές και εκτεταμένες προς τους δημότες και τους πολίτες υπηρεσίες, οι οποίες έχουν δημόσιο χαρακτήρα, όπως είναι οι δημόσιες βιβλιοθήκες, ή ακόμη και το δημοτολόγιο. Παράλληλα έχει τη δυνατότητα της εφαρμογής και άσκησης κοινωνικών πολιτικών, οι οποίες αρχικά χαράσσονται σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο. Πέραν όμως αυτών, η Τοπική Αυτοδιοίκηση μπορεί να λάβει και άλλους ρόλους, οι οποίοι περισσότερο στρέφονται προς μια καλύτερη κοινωνική πολιτική και αφορούν (Μπεσίλα – Βίκα, Ε., 2008):

- ✓ Τη στήριξη των πολιτών σε ζητήματα που άπτονται ενός χαρακτήρα κοινωνικής – αναπτυξιακής δράσης της κοινότητάς τους
- ✓ Συμβάλει στο σχεδιασμό και στην εφαρμογή ολοκληρωμένων αναπτυξιακών προγραμμάτων, ώστε να κινητοποιηθούν οι πολίτες και παράλληλα να αποκτήσουν την αυτονομία τους. Ο μακροπρόθεσμος στόχος αυτής της δράσης σχετίζεται με τη βελτίωση στην οργάνωση και στην ανάπτυξη των κοινωνιών, ενώ παράλληλα ευαισθητοποιούνται οι πολίτες αναλαμβάνοντας διάφορες δράσεις.

- ✓ Υλοποιούνται κοινωνικές έρευνες, ώστε να εκτιμηθούν οι ανάγκες που έχει η κάθε κοινότητα, σχεδιάζοντας παράλληλα και τα κατάλληλα αναπτυξιακά προγράμματα.
- ✓ Υπάρχει ενημέρωση των πολιτών σχετικά με ζητήματα πρόνοιας και υγείας.
- ✓ Υλοποιείται η αξιοποίηση των διαφόρων αναπτυξιακών προγραμμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ώστε να καλυφθούν στο μέγιστο δυνατό βαθμό, οι ανάγκες των πολιτών.
- ✓ Συντονίζονται οι ποικίλες κοινωνικές υπηρεσίες που υπάρχουν σε τοπικό επίπεδο, προωθώντας και τη συνεργασία των υπηρεσιών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, με άλλους εθνικούς και περιφερειακούς θεσμούς.

1.3.2 Ο ρόλος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης Σήμερα

Την Ελλάδα διέκρινε πάντοτε μια παραδοσιακά υψηλή προτεραιότητα στην αρχή του κρατικού συγκεντρωτισμού, προκειμένου να διασφαλισθεί η εθνική ενότητα και να διατηρηθούν οι δυνατότητες των αναδιανεμητικών πολιτικών του κράτους. Αυτή η συγκεντρωτική άσκηση εξουσίας συνδυάστηκε και με μια δημοκρατία που διέθετε τα χαρακτηριστικά της πόλωσης και της συνεχούς εναλλαγής της πλειοψηφικής εξουσίας μεταξύ των πολιτικών παρατάξεων, με ελάχιστα στοιχεία συναίνεσης. Μετά όμως το ξέσπασμα της κρίσης στη χώρα, εξασθένησε η δυναμική των πολιτικών αυτών παρατάξεων, ενώ και η επιρροή τους σε τοπικό επίπεδο πλέον δεν υφίσταται στο βαθμό που υπήρχε παλαιότερα (Κομνηνός – Χλέπας Ν., 2014).

Μετά την οικονομική κρίση όμως, η Τοπική Αυτοδιοίκηση επηρεάστηκε σε πολύ μεγάλο βαθμό, με τις κρατικές επιχορηγήσεις να μειώνονται σε ποσοστό 60%, κατά το χρονικό διάστημα 2009 – 2013. Επίσης, πολλοί εκ των Δήμων και των άλλων δημοτικών φορέων, απώλεσαν πλήθος θέσεων εργασίας, δυσχεραίνοντας σε μεγάλο βαθμό τη λειτουργία τους. Εντούτοις, υπήρξαν και πολλοί Δήμοι που κατόρθωσαν, με πενιχρά μέσα να αναλάβουν σημαντικές πρωτοβουλίες που αφορούσαν τη δράση τους, ανανεώνοντας το ρόλο τους, ως συστατικά στοιχεία παροχής υπηρεσιών κοινωνικής αλληλεγγύης.

Ο ρόλος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στη σημερινή εποχή, έχει χαρακτήρα πολιτικό, διοικητικό και αναπτυξιακό. Ως προς τον πολιτικό της ρόλο, η Τοπική Αυτοδιοίκηση στηρίζεται στην πολιτική νομιμοποίηση που παρέχεται από την εκλογή των οργάνων της μέσω των πολιτών, στη γεωγραφική περιφέρεια του Δήμου, με άμεση και καθολική ψηφοφορία. Μέσω αυτής ακριβώς της νομιμοποίησης, ένας Οργανισμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.), έχει το έννομο δικαίωμα του σχεδιασμού και της εφαρμογής τοπικών και δημόσιων πολιτικών, εντός ασφαλώς των πλαισίων του ελληνικού συντάγματος και της νομοθεσίας. Από την άλλη πλευρά, ο διοικητικός της ρόλος συνίσταται στο γεγονός πως, μετέχοντας στο ενιαίο διοικητικό σύστημα της Ελλάδος, έχει τη δυνατότητα της άσκησης διοίκησης επί των τοπικών υποθέσεων, τηρώντας στοιχεία που αφορούν τη δημοτική κατάσταση των πολιτών και παρέχοντας διοικητικές υπηρεσίες προς τους πολίτες, όπως είναι διάφορες πληροφορίες ή βεβαιώσεις. Τέλος, ο αναπτυξιακός ρόλος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης προσδιορίζεται από τις αρμοδιότητες που της παρέχει η νομοθεσία σε ζητήματα οικονομικής, κοινωνικής και πολιτιστικής ανάπτυξης, δηλαδή από τον ρόλο της στην τοπική ανάπτυξη μιας κοινωνίας (Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. – Ε.Ε.Τ.Α.Α, 1995).

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (Νόμος 3643/2006), αλλά και με το Νόμο του «Καλλικράτη» (Νόμος 3852/2010) οι Δήμοι, ως Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) Α΄ βαθμού, μπορούν να ασκήσουν αναπτυξιακές αρμοδιότητες στους ακόλουθους τομείς :

1. Ανάπτυξης

Περιλαμβάνει την προστασία και την αξιοποίηση των τοπικών φυσικών πόρων, την προστασία και ανάπτυξη της φυτικής και ζωικής παραγωγής, την κατασκευή και συντήρηση των δικτύων και των έργων τεχνικής υποδομής για τη στήριξη της τοπικής οικονομίας, τη χορήγηση αδειών εγκατάστασης και λειτουργίας ορισμένων κατηγοριών επιχειρήσεων.

2. Πολεοδομίας και Περιβάλλοντος

Περιλαμβάνει την προστασία και την αναβάθμιση του φυσικού και του δομημένου περιβάλλοντος, τη διαχείριση των υδάτινων πόρων, την εφαρμογή των τοπικών πολεοδομικών σχεδίων, την έκδοση και τον έλεγχο της εφαρμογής των οικοδομικών αδειών, την ανάπτυξη των υποβαθμισμένων περιοχών και τη διαχείριση των στερεών αποβλήτων.

3. Ποιότητας Ζωής και Εύρυθμης Λειτουργίας Πόλεων

Αφορά την εξασφάλιση και τη διαρκή βελτίωση των τεχνικών και κοινωνικών υποδομών στις πόλεις και στα χωριά, την κατασκευή, τη συντήρηση και τη διαχείριση των συστημάτων ύδρευσης και ηλεκτροφωτισμού των κοινοχρήστων χώρων και τη δημιουργία χώρων πρασίνου και χώρων αναψυχής. Επίσης περιλαμβάνει τον καθορισμό και την εκμετάλλευση των υπόγειων και υπέργειων χώρων στάθμευσης, τη ρύθμιση της κυκλοφορίας, τη δημοτική συγκοινωνία και την αδειοδότηση των καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος.

4. Κοινωνική Προστασία & Αλληλεγγύη

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) φροντίζουν για την ίδρυση και τη λειτουργία παιδικών και βρεφονηπιακών σταθμών, κέντρων ανοιχτής περίθαλψης ηλικιωμένων και δημοτικών κέντρων υγείας. Επίσης συνδράμουν στο σχεδιασμό και την εφαρμογή προγραμμάτων για τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, στην εφαρμογή προγραμμάτων δημόσιας υγιεινής, στην καταβολή επιδομάτων σε ορισμένες κατηγορίες ατόμων με αναπηρία και στην έκδοση τοπικών υγειονομικών διατάξεων.

5. Παιδεία – Πολιτισμός – Αθλητισμός

Στον υπόψιν τομέα οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) αναλαμβάνουν την κατασκευή και συντήρηση των σχολείων της πρωτοβάθμιας και της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, την ίδρυση και τη λειτουργία βιβλιοθηκών, την εφαρμογή προγραμμάτων διά βίου μάθησης, το σχεδιασμό και την εφαρμογή πολιτιστικών προγραμμάτων, την κατασκευή και τη διαχείριση αθλητικών εγκαταστάσεων, όπως επίσης, το σχεδιασμό και την εφαρμογή προγραμμάτων μαζικού αθλητισμού.

Ο ρόλος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης ως προς το σχεδιασμό και την υλοποίηση της κοινωνικής πολιτικής έχει ενισχυθεί σημαντικά, έπειτα από τη μεταρρύθμιση του Νόμο 3852/2010 (Ακρινουρούλου et al, 2012). Αυτή η αναδιάρθρωση επήλθε κυρίως ως συνέπεια της μεταβίβασης αρμοδιοτήτων από την κεντρική κυβέρνηση προς τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.), αλλά και λόγω της σημαντικής συγχώνευσης των Δήμων, οι οποίοι από 1.034 που ήταν πριν από το Νόμο σε 3852/2010, έγιναν 325, κατόπιν της εφαρμογής

αυτού. Επίσης, στην περίπτωση των Δήμων η μεταβίβαση των αρμοδιοτήτων περιλαμβάνει και άλλες που συνδέονται με την κοινωνική προστασία και την αλληλεγγύη (Skamnakis, 2011).

**Στην παρούσα εργασία, το κέντρο βάρους εστιάζεται
στον ρόλο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης
στον Τομέα της Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης,
με σημείο αναφοράς τον Δήμο Παλαιού Φαλήρου.**

2

Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ & ΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ

2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Κυρίαρχο μέλημα και βασική προτεραιότητα του εκάστοτε Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ειδικά εν μέσω συνθηκών οικονομικής και κοινωνικής κρίσης, αποτελεί η διαφύλαξη της κοινωνικής συνοχής και αλληλεγγύης, μέσω της υποστήριξης των ατόμων και των ομάδων του πληθυσμού που πλήττονται από την οικονομική κρίση. Ενδεικτικά μπορούν να αναφερθούν παραδείγματα που σχετίζονται με τις δράσεις για τα προνοιακά επιδόματα, τους βρεφονηπιακούς και παιδικούς σταθμούς, τα Κέντρα Παιδικής Δημιουργίας, τα προγράμματα «Βοήθεια στο Σπίτι», τα κοινωνικά παντοπωλεία, την συντήρηση σχολικών μονάδων, κλπ.

Στη σημερινή εποχή, οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης, στο πλαίσιο διαχείρισης της κρίσης (crisis management), καλούνται να αναλάβουν τοπικές αναπτυξιακές πρωτοβουλίες οι οποίες θα υπερβαίνουν τα παραδοσιακά πλαίσια και πρότυπα, ώστε να επιδιωχθεί η δημιουργία μιας ουσιαστικής επικοινωνίας με τους πολίτες και η ύπαρξη ενός ελάχιστου επιπέδου κοινωνικής εμπιστοσύνης προς τους τοπικούς θεσμούς. Απαιτείται να υπάρξει εκλογίκευση και αξιοποίηση των σημαντικών αλλά περιορισμένων διαθέσιμων οικονομικών κυρίως πόρων, καθώς επίσης και αξιοποίηση των ευρύτερων οικονομικών και κοινωνικών συνεργασιών (Κοντιάδης Ξ., Τσέκος Θ., 2008).

Σε αυτή την προσπάθεια αρωγός είναι και οι ανθρώπινοι πόροι που αφορούν, την ευρηματικότητα και τη δημιουργικότητα των στελεχών των Οργανισμών αυτών, η οργανωτική και διοικητική ικανότητα του προσωπικού της, αλλά και οι εθελοντικές οργανώσεις. Όλοι αυτοί οι πόροι είναι ικανοί να συμβάλουν στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας στον κοινωνικό αλλά και στον ιδιωτικό τομέα της οικονομίας σε τοπικό επίπεδο, καθώς επίσης και στη διατήρηση των υπηρεσιών των Οργανισμών προς τους πολίτες, με απώτερο στόχο την ενεργό συμβολή τους στην τοπική οικονομική ανάπτυξη και στην κοινωνική συνοχή (Σκαμνάκης Χ., 2006)

2.2 ΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΔΗΜΟΥ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ

Ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου, στο πλαίσιο των στόχων των Σχεδίων Δράσης αντιμετώπισης της φτώχειας, συμμετείχε ως συμπράττων φορέας σε

Σχέδιο Δράσης Εταιρικού Κοινωνικού Σχήματος με στόχο την ενδυνάμωση και κοινωνική ενσωμάτωση των ευπαθών κοινωνικά και ειδικότερα των αστέγων και των ατόμων ευρισκόμενων σε κατάσταση φτώχειας μέσα από ενέργειες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και πληροφόρησης, οι οποίες παρέχονται από όλες τις Κοινωνικές Δομές προς τους ωφελούμενους. Το Σχέδιο Δράσης του κάθε Εταιρικού Κοινωνικού Σχήματος, με στόχο την αντιμετώπιση του φαινομένου της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού για μεγάλο μέρος του πληθυσμού του Δήμου που έχει πληγεί από την οικονομική κρίση, μπορούσε να περιλαμβάνει από μια (1) έως και οκτώ (8) Κοινωνικές Δομές (<https://palaiofaliro.gr>):

- i. Κοινωνικό Παντοπωλείο
- ii. Ανοιχτό κέντρο ημερήσιας υποδοχής αστέγων
- iii. Υπνωτήριο
- iv. Δομή παροχής Συσσιτίων
- v. Κοινωνικό φαρμακείο
- vi. Δημοτικός Λαχανόκηπος
- vii. Τράπεζα χρόνου
- viii. Γραφεία Διαμεσολάβησης

2.2.1 Χαρακτηριστικά Προγράμματος

Στο Δήμο Παλαιού Φαλήρου την τρέχουσα περίοδο υπάρχουν τέσσερις (4) από τις οκτώ (4) συνολικά προαναφερθείσες δράσεις, καθώς και ορισμένες επιπρόσθετες εθελοντικές ενέργειες. Οι δράσεις αυτές είναι:

i. Συσσίτιο

Η αυτή δράση αφορά στη δομή παροχής συσσιτίων, που λειτουργεί με σταθερό ωράριο, πληροί τις κείμενες υγειονομικές διατάξεις, έχει συγκεκριμένη ελάχιστη δυναμικότητα παροχής γευμάτων, διαθέτει το απαιτούμενο προσωπικό που ορίσθηκε στην Πρόσκληση της ΕΥΔ ΕΠΑΝΑΔ και συνδέεται με τις τοπικές επιχειρήσεις, σχολεία και την τοπική κοινωνία για την σίτιση των ωφελούμενων (<http://the-f-times.gr>). Μέσω της λειτουργίας αυτής της δομής, θα παρέχονται και υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης, καθώς και πληροφόρησης, με απώτερο σκοπό την ενδυνάμωση και κοινωνική ενσωμάτωση των ωφελουμένων.

Ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου σε συνεργασία με την Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία «ΑΝΟΔΟΣ», στο πλαίσιο της χρηματοδότησης από το ΕΣΠΑ (Πρόσκληση 49 - Δημιουργία Κοινωνικών Δομών για την καταπολέμηση της φτώχειας), βρίσκονται στο στάδιο υλοποίησης υπηρεσιών Κοινωνικής Αλληλεγγύης, στο πλαίσιο των οποίων λειτουργεί «Συσσίτιο», το οποίο στεγάζεται στο χώρο του Δ.Α.Κ. (Δημοτικό Αθλητικό Κέντρο) Παλαιού Φαλήρου (<http://www.enallaktikos.gr>). Η δομή στελεχώνεται από επτά (7) άτομα, μια (1) κοινωνική λειτουργό, μια (1) διοικητική υπάλληλο, τρεις (3) μαγείρισσες και δυο (2) υπαλλήλους γενικών καθηκόντων. Η διανομή του φαγητού γίνεται σε διάφορα σημεία της περιοχής με αυτοκίνητο του τμήματος της Πρόνοιας, ώστε να είναι πιο εύκολη η πρόσβαση για τους δικαιούχους. Στόχος του προγράμματος είναι να εξυπηρετηθούν όσο το δυνατόν περισσότεροι πολίτες, ενώ μέχρι και σήμερα, περίπου εξήντα (60) άτομα σιτίζονται σε καθημερινή βάση.

ii. Παντοπωλείο

Υπάρχει κατάσταση το οποίο διανέμει, σε τακτική βάση, σε ωφελούμενα άτομα που το έχουν ανάγκη, τρόφιμα, είδη παντοπωλείου, είδη ατομικής υγιεινής, κατεψυγμένα προϊόντα, είδη ένδυσης και υπόδησης, βιβλία, παιχνίδια, cds κλπ. Το παντοπωλείο λειτουργεί με σταθερό ωράριο, με συγκεκριμένη σύνθεση προσωπικού και συνδέεται με τοπικές επιχειρήσεις, σχολεία και την τοπική κοινωνία για την συλλογή των παραπάνω προϊόντων. Μέσω της λειτουργίας της δομής, παρέχονται υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και πληροφόρησης, με στόχο την ενδυνάμωση και την κοινωνική ενσωμάτωση των ωφελουμένων.

Το κοινωνικό παντοπωλείο λειτουργεί σε συνεργασία με το συμπράττοντα φορέα Παλαιού Φαλήρου και Δήμου Δάφνης – Υμηττού και αποτελείται από τρία (3) τμήματα στα οποία διατίθενται τρόφιμα και είδη παντοπωλείου συσκευασμένα, είδη ατομικής υγιεινής, κατεψυγμένα προϊόντα, είδη ένδυσης και υπόδησης χρησιμοποιημένα και μη, είδη οικιακού εξοπλισμού, παιχνίδια, κλπ., καθώς επίσης και είδη ψυχαγωγίας όπως βιβλία, cds - DVDs, για την κάλυψη των αναγκών μάθησης και πολιτισμού (<http://www.enallaktikos.gr>).

iii. Διαμεσολάβηση

Η Διαμεσολάβηση, αποτελεί δομή που παρέχει πληροφόρηση και διευκόλυνση σε ωφελούμενα άτομα σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι Κοινωνικές Δομές Άμεσης Αντιμετώπισης της Φτώχειας και την προώθησή τους

στις αντίστοιχες δομές με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες τους. Παράλληλα παρέχει υπηρεσίες διευκόλυνσης στην επικοινωνία τους με τους κρατικούς φορείς σε θέματα σχετικά με την υγεία και την εργασία τους (Ο.Α.Ε.Δ., Νοσοκομεία κλπ). Μέσω της λειτουργίας της δομής, παρέχονται υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και πληροφόρησης, με στόχο την ενδυνάμωση και την κοινωνική ενσωμάτωση των ωφελουμένων (<http://www.enallaktikos.gr>).

Το Γραφείο Διαμεσολάβησης λειτουργεί σε συνεργασία με το συμπράττοντα φορέα Παλαιού Φαλήρου και Δήμου Δάφνης – Υμηττού παρέχοντας υπηρεσίες πληροφόρησης σε τουλάχιστον διακόσιους (200) άπορους, άνεργους και άστεγους κάθε μήνα, σχετικά με τις δομές που μπορούν να απευθυνθούν ώστε να ωφεληθούν από τις δράσεις κοινωνικής αλληλεγγύης που υλοποιούνται.

iv. Δημοτικά Ιατρεία

Η λειτουργία των Δημοτικών Ιατρείων του Δήμου Παλαιού Φαλήρου ξεκίνησε το 1988. Τα Δημοτικά Ιατρεία στελεχώνονται από μόνιμο νοσηλευτικό προσωπικό και εθελοντές ιατρούς, χωρίς εξαρτημένη σχέση εργασίας και αμοιβής. Παρέχονται υπηρεσίες πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας και παράλληλα κινούνται σε θέματα αγωγής υγείας στα πλαίσια πρόληψης και ενημέρωσης των δημοτών. Το εξειδικευμένο νοσηλευτικό προσωπικό, καθημερινά παρέχει ιατρικές υπηρεσίες, όπως μέτρηση αρτηριακής πίεσης και ενημέρωση σε θέματα διατροφικά, συμβουλευτική σε ασθενείς με σακχαρώδη διαβήτη, δυσλιπιδαιμία, αρτηριακή υπέρταση, οστεοπόρωση, ενώ οι δράσεις εμπλουτίζονται τακτικά και με ομιλίες ή με έκτακτες εξειδικευμένες εξετάσεις (<https://palaiofaliro.gr>).

v. Υπηρεσίες Συμβουλευτικής Υποστήριξης και Επαγγελματικού Προσανατολισμού

Ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου, αναγνωρίζοντας τις ανάγκες των δημοτών του, προσφέρει υπηρεσίες Συμβουλευτικής Υποστήριξης και Επαγγελματικού Προσανατολισμού με στόχο την ενδυνάμωση του ατόμου σε θέματα διαχείρισης της επαγγελματικής του ζωής, από τη διαμόρφωση της επαγγελματικής του ταυτότητας έως την αναζήτηση εργασίας. Το πρόγραμμα απευθύνεται σε μαθητές και σπουδαστές, με στόχο την αναζήτηση της επαγγελματικής του ταυτότητας, όπως είναι οι δεξιότητες, τα ενδιαφέροντά τους, κλπ., την πληροφόρηση για τις

εκπαιδευτικές τους επιλογές (κατευθύνσεις και σπουδές) και γενικότερα, την ουσιαστική βοήθεια στη λήψη απόφασης και σε ανέργους (<https://palaiofaliro.gr>). Βασικός στόχος ως προς τη συνδρομή προς τους ανέργους είναι, η πληροφόρηση για την αγορά εργασίας, η ενημέρωση για τις τεχνικές αναζήτησης εργασίας, η βοήθεια στη σύνταξη βιογραφικού σημειώματος και συνοδευτικής επιστολής, η εξοικείωση με τις τεχνικές αναζήτησης εργασίας και η ευρύτερη στήριξη και κινητοποίηση του ατόμου (<https://palaiofaliro.gr>).

vi. Στέγη Υποστηριζόμενης Διαβίωσης – «Το Σπίτι μου»

Η Στέγη Υποστηριζόμενης Διαβίωσης «Το Σπίτι μου», στην οποία διαμένουν τέσσερις (4) νέοι με νοητική καθυστέρηση, λειτουργεί ήδη τα τελευταία δυο (2) έτη, στα πλαίσια του προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρωπίνου Δυναμικού» 2007 – 2013, Θεματικός άξονας προτεραιότητας 5 ή 4, της Κατηγορίας Πράξης: «Πρόληψη του ιδρυματισμού και του στιγματισμού ΑμεΑ Οργάνωση και Λειτουργία Στεγών Υποστηριζόμενης Διαβίωσης – Σ.Υ.Δ.) (<http://almatop.blogspot.gr>).

vii. Ανοιχτό Σχολείο για Όλους

Το Τμήμα Παιδείας του Δήμου Παλαιού Φαλήρου, στα πλαίσια του θεσμού «Ανοιχτό Σχολείο για Όλους» διοργανώνει κατά περιόδους δωρεάν μαθήματα ιστορικού ή άλλου περιεχομένου για τους δημότες του, στο πλαίσιο της διά βίου μάθησης (<http://www.leonai.gr>).

viii. «Εκπαίδευση των Μεταναστών στην Ελληνική Γλώσσα, στην Ελληνική Ιστορία και στον Ελληνικό Πολιτισμό – ΟΔΥΣΣΕΑΣ ΑΠ8»

Το υπόψιν πρόγραμμα απευθύνεται σε Πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς επίσης και σε υπηκόους τρίτων χωρών ανεξαρτήτως καταγωγής, από την ηλικία των δέκα έξι (16) ετών και άνω, οι οποίοι έχουν μόνιμη διαμονή στην Ελλάδα. Εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση» του Υπουργείου Παιδείας, Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ελληνικό Δημόσιο. Ο σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι οι εκπαιδευόμενοι να αποκτήσουν τις γλωσσικές δεξιότητες και τις πρακτικές κοινωνικές και διαπολιτισμικές ικανότητες που απαιτούνται για την κοινωνική ένταξη των ιδίων και των οικογενειών τους (<http://www.dikaiologitika.gr>).

ix. Κοινωνικό Φρονιστήριο

Ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου, κατανοώντας τα οικονομικά προβλήματα των οικογενειών που αδυνατούν να στηρίξουν με την παροχή φροντιστηριακών υπηρεσιών τα παιδιά τους και αναγνωρίζοντας τις αυξημένες απαιτήσεις του εκπαιδευτικού συστήματος, έχει οργανώσει και λειτουργεί ένα «Κοινωνικό Φρονιστήριο» (<https://palaiofaliro.gr>).

x. Υποστήριξη Απόρων

Το Γραφείο Κοινωνικής Αρωγής ασχολείται με τη διασυνδεδετική υποστήριξη κοινωνικά και οικονομικά αδυνατούντων και μειονεκτούντων ομάδων δημοτών, επικουρική βοήθεια σε προβλήματα που σχετίζονται με συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες, όπως είναι οι άνθρωποι της Τρίτης Ηλικίας, τα άτομα με ειδικές ανάγκες, οι άστεγοι, οι τοξικομανείς, κλπ., ενώ παρέχει και υπηρεσίες σε ειδικές ομάδες πληθυσμού όπως είναι οι επαναπατρισθέντες, οι αθίγγανοι, κλπ.

3

ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ & ΕΡΩΤΗΜΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το ερευνητικό πρόβλημα αφορά, κυρίως, στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των κοινωνικών δομών του Δήμου Παλαιού Φαλήρου και διακρίνεται σε δύο (2) κύρια συστατικά μέρη:

1. στις στάσεις και στις αντιλήψεις των υπαλλήλων των κοινωνικών δομών του Δήμου Παλαιού Φαλήρου αναφορικά τόσο με την εργασία τους και την σχέση τους με τον Δήμο, όσο και στην επικοινωνία τους με τους πολίτες
2. στις στάσεις και στις αντιλήψεις των δικαιούχων των κοινωνικών προγραμμάτων, αναφορικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την επικοινωνία τους με τους υπαλλήλους.

Τα ερευνητικά ερωτήματα συνοψίζονται στην θέση:

H₀: ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου γνωρίζει τις στάσεις και τις αντιλήψεις των υπαλλήλων που απασχολούνται στις κοινωνικές δομές.

H₁: ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου δεν γνωρίζει τις στάσεις και τις αντιλήψεις των υπαλλήλων που απασχολούνται στις κοινωνικές δομές.

H₀: ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου γνωρίζει τις στάσεις και τις αντιλήψεις των πολιτών που επωφελούνται από τις κοινωνικές δομές.

H₁: ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου δεν γνωρίζει τις στάσεις και τις αντιλήψεις των πολιτών που επωφελούνται από τις κοινωνικές δομές.

3.2 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σκοπός της έρευνας είναι να δοθεί η δυνατότητα στους υπαλλήλους που απασχολούνται στις κοινωνικές δομές να εκφράσουν τις δικές τους απόψεις για το Δήμο Παλαιού Φαλήρου, να καταγράψουν οι αντιλήψεις τους για την εργασία τους και να σημειωθεί η στάση των πολιτών απέναντί τους, κατά τις μεταξύ τους συναλλαγές. Επίσης, ο σκοπός επικεντρώνεται και στην παροχή της δυνατότητας προς τους πολίτες που επωφελούνται από τις κοινωνικές δομές, να εκφράσουν τις απόψεις τους για το Δήμο Παλαιού Φαλήρου, να καταγραφούν οι αντιλήψεις

τους για τις κοινωνικές δομές και να σημειωθεί η στάση των υπαλλήλων απέναντί τους, κατά τις μεταξύ τους συναλλαγές. Ο βασικός στόχος της παρούσας έρευνας είναι να βελτιωθούν οι συνθήκες εργασίας των συγκεκριμένων υπαλλήλων και να βελτιωθεί η ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας προς τους πολίτες.

3.3 ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

| | |
|---------------------------------------|--|
| ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ | ΓΙΑΝΝΗΣ ΦΩΣΤΗΡΟΠΟΥΛΟΣ - ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΟΣ |
| ΕΡΕΥΝΗΤΗΣ | ΓΙΑΝΝΗΣ ΦΩΣΤΗΡΟΠΟΥΛΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΟΜΩΝ |
| ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΑ ΕΡΕΥΝΑΣ | A) ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΟΜΩΝ B) ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ |
| ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ | A) 24 B) 376 |
| ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ | A) 20 B) 210 |
| ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ | 01-09-2016 έως 14 - 09- 2016 |
| ΦΥΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ | ΕΡΕΥΝΑ ΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΛΗΨΕΩΝ |
| ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ | ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΜΕ ΔΟΜΗΜΕΝΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ | ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ |
| ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ | ΤΠΕ – GOOGLE SHEETS |

3.3.1 Είδος Έρευνας

Η έρευνα διενεργήθηκε ηλεκτρονικά με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου ερωτήσεων κλειστού τύπου. Ειδικότερα, το ερωτηματολόγιο διακρίθηκε σε τέσσερις (4) ενότητες:

- ✓ **1^η Ενότητα:** ερωτήσεις σχετικά με τον Δήμο Παλαιού Φαλήρου. Ο βασικός στόχος είναι να σκιαγραφηθεί η εικόνα του Δήμου στα μάτια των υπαλλήλων και ο ρόλος τους σε αυτήν.

- ✓ **2^η Ενότητα:** ερωτήσεις σχετικά με την εργασία των υποκειμένων. Ο βασικός στόχος είναι να αποτυπωθούν οι στάσεις και οι αντιλήψεις των υπαλλήλων για την εργασία τους, να αυτό – αξιολογηθούν και να καταγραφούν τόσο διαδικαστικά όσο και ουσιαστικά ζητήματα.
- ✓ **3^η Ενότητα:** ερωτήσεις σχετικά με τους πολίτες του Δήμου Παλαιού Φαλήρου. Ο βασικός στόχος είναι να διερευνηθεί η εκτίμηση των υπαλλήλων όσον αφορά στοιχεία σχετικά με την επικοινωνία με τους πολίτες.
- ✓ **4^η Ενότητα:** παρατηρήσεις. Ο βασικός στόχος της υπόψιν ενότητας είναι να αξιολογήσουν οι ερωτηθέντες τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν καθημερινά στην εργασία τους, ανάλογα με το βαθμό δυσκολίας και να επιλέξουν τις πιο σημαντικές για αυτούς προτάσεις βελτίωσης.

3.3.2 Είδη Ερωτήσεων

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει διαφορετικά είδη ερωτήσεων, ανάλογα με τον επιδιωκόμενο στόχο της κάθε ερώτησης (Δημητρόπουλος Γ., 1994).

- ✓ **Ερωτήσεις γεγονότων:** αναφέρονται στις γνώσεις και στα στοιχεία που χαρακτηρίζουν τα υποκείμενα της έρευνας. Ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει για συγκεκριμένα πράγματα, τα οποία γνωρίζει καλά ή μπορεί να εκτιμήσει με αρκετή ακρίβεια και ευκολία. Είναι συγκεκριμένες, εύκολες και απαραίτητες για την ταξινόμηση των απαντήσεων.
- ✓ **Ερωτήσεις γνώμης ή προθέσεων:** πρόκειται για ερωτήσεις με τις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει πώς σκέπτεται ή αισθάνεται και όχι τι γνωρίζει ή πράττει.
- ✓ **Ερωτήσεις επεξηγηματικές ή ερμηνευτικές:** αποσκοπούν στο να ωθήσουν τον ερωτώμενο να δώσει εξηγήσεις για τις γνώμες του και γενικά για τη συμπεριφορά του.
- ✓ **Ερωτήσεις ακυρωτικές ή ερωτήσεις «παγίδες»:** πρόκειται για ερωτήσεις των οποίων οι απαντήσεις διαφαίνεται να μην έχουν ενδιαφέρον ή να μην έχουν άμεση σχέση με το διερευνώμενο θέμα. Στην πραγματικότητα όμως έχουν μεγάλη σημασία γιατί αποκαλύπτουν σημαντικά πληροφοριακά στοιχεία, όπως να διαπιστώσει ο ερευνητής την τάση του υποκειμένου να ψεύδεται.

- ✓ **Ερωτήσεις διηθητικές:** πρόκειται για ερωτήσεις που αφορούν στο ίδιο θέμα ή στην ίδια όψη του προβλήματος που μελετάται με το ερωτηματολόγιο παρουσιάζονται ομαδοποιημένες.

3.3.3 Μορφή Ερωτήσεων

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις σε διαφορετικές μορφές, ανάλογα με την πληροφορία που θέλουμε κάθε φορά να πάρουμε. Η βασική διάκριση είναι σε ανοιχτού και κλειστού τύπου, δηλαδή σε αυτές που το υποκείμενο δίνει σύντομη απάντηση ή συμπληρώνει και σε εκείνες που το υποκείμενο επιλέγει την απάντηση του από μια σειρά απαντήσεων που του προτείνονται. Στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο αποφεύχθηκαν οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου, προκειμένου να εδραιωθεί κλίμα εμπιστοσύνης με τα υποκείμενα της έρευνας και να μην υπάρχει η παραμικρή υπόνοια ή καχυποψία για την ανωνυμία των ερωτηματολογίων.

Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου που χρησιμοποιήθηκαν διακρίνονται σε:

1. Διαζευκτικές ή τύπου «σωστού – λάθους» ή διχοτομικές

Δεν πρόκειται για ερωτήσεις, μιας και συνήθως παρουσιάζονται ως προτάσεις καταφατικής μορφής. Το υποκείμενο καλείται να επιλέξει μια από τις προτεινόμενες απαντήσεις.

2. Πολλαπλής επιλογής

Οι ερωτήσεις αυτές αποτελούνται από δύο (2) μέρη. Στο πρώτο μέρος, το στέλεχος, τίθεται η προβληματική κατάσταση με μορφή ευθείας ερωτηματικής πρότασης ή ημιτελούς δήλωσης. Στο δεύτερο μέρος περιλαμβάνεται ένα πλήθος από εναλλακτικές απαντήσεις με μορφή λέξεων ή προτάσεων ή αριθμών. Εξασφαλίζουν εύκολη κωδικοποίηση και ελαχιστοποιείται ο υποκειμενισμός. Επιτρέπουν την διερεύνηση του προβλήματος.

3. Κλιμάκωσης ή ιεράρχησης απαντήσεων

Οι ερωτήσεις κλιμάκωσης ή ιεράρχησης των απαντήσεων αποτελούν παραλλαγή του προηγούμενου τύπου. Ο ερωτώμενος καλείται να ιεραρχήσει ή να κλιμακώσει μια σειρά στοιχείων με βάση ένα ορισμένο κριτήριο. Είναι δυνατόν οι προτεινόμενες απαντήσεις να είναι κλιμακωμένες ανάλογα με την ένταση τους.

Ουσιαστικά, οι ερωτήσεις της μορφής αυτής αποτελούν μια κλίμακα μέτρησης «Likert».

3.4 ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Κατασκευάστηκε ερωτηματολόγιο στη διαδικτυακή εφαρμογή «Google Forms», αξιοποιώντας τα πρότυπα κατασκευής ερωτήσεων, ενώ τα εξαγόμενα αποτελέσματα της έρευνας κατεγράφησαν αυτόματα στην εφαρμογή «Google Sheets», η οποία επιτρέπει την αυτόματη δημιουργία και επεξεργασία λογιστικών φύλλων και την εύκολη και ταχεία δημιουργία διαγραμμάτων. Ως αποτέλεσμα, συμπιέστηκε σημαντικά ο συνολικός χρόνος διεξαγωγής της έρευνας, ενώ παράλληλα με την υποβολή του ερωτηματολογίου ενημερωνόταν αυτομάτως η εφαρμογή «Google Sheets», ώστε με το πέρας των υποβολών ήταν ήδη καταχωρημένα τα αποτελέσματα και είχαν ήδη δημιουργηθεί τα πρώτα διαγράμματα.

4

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

4.1.1 Σχετικά με το Δήμο Παλαιού Φαλήρου

Ερώτηση 1^η: η προσωπικότητα του Δήμου

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΩΤΗΣΗ

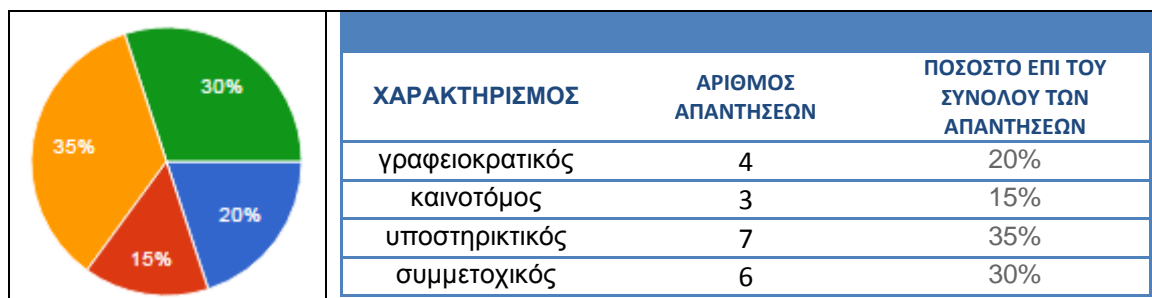
Ερώτηση γνώμης πολλαπλής επιλογής. Στηρίζεται στις κλίμακες των Oliver και Anderson (1994) χρησιμοποίησαν μια κλίμακα ερωτήσεων, προκειμένου να χαρακτηρίσουν έναν οργανισμό ως προς την κουλτούρα του:

Γραφειοκρατική: η εργασία είναι συστηματική και καλά οργανωμένη. Υπερισχύουν οι ιεραρχικές δομές.

Καινοτόμος: το περιβάλλον εργασίας ενθαρρύνει την ανάληψη πρωτοβουλιών με το συνακόλουθο ρίσκο. Υπερισχύει η δημιουργικότητα, αλλά συνοδεύεται από άγχος.

Υποστηρικτική: Αρμονικό περιβάλλον. Υπερισχύει ο παράγοντας άνθρωπος.

Συμμετοχική: Η διοίκηση ενθαρρύνει τους υπαλλήλους να εκφράζουν την άποψή τους και να μετέχουν στην λήψη αποφάσεων.

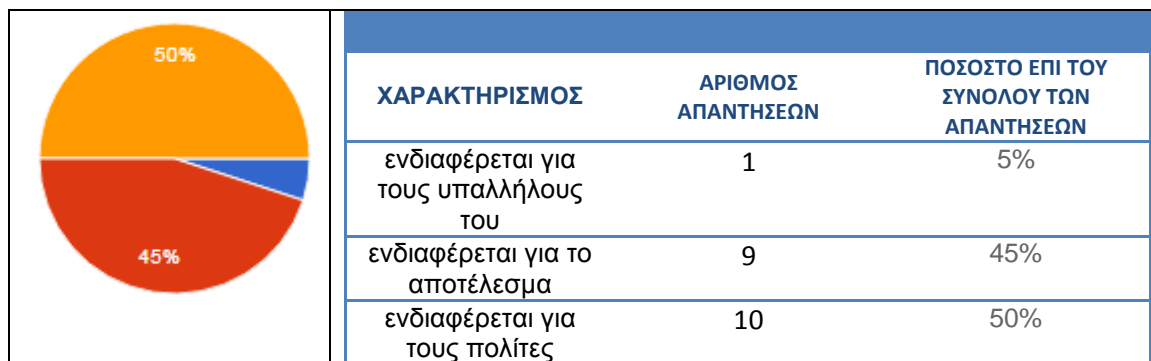


Διαπιστώνεται πως οι υπάλληλοι των κοινωνικών δομών χαρακτηρίζουν τον Δήμο Παλαιού Φαλήρου ως υποστηρικτικό και συμμετοχικό. Αξιοσημείωτο είναι πως, παρά το γεγονός ότι ο δημόσιος τομέας έχει ταυτιστεί με την έννοια της γραφειοκρατίας, λίγοι υπάλληλοι αποδίδουν αυτόν τον χαρακτηρισμό στον συγκεκριμένο Δήμο.

Ερώτηση 2^η: η προτεραιότητα του Δήμου

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΩΤΗΣΗ

Ερώτηση τριχοτομική. Οι υπάλληλοι καλούνται να επιλέξουν μεταξύ τριών προτάσεων για το πού εστιάζει ο Δήμος.



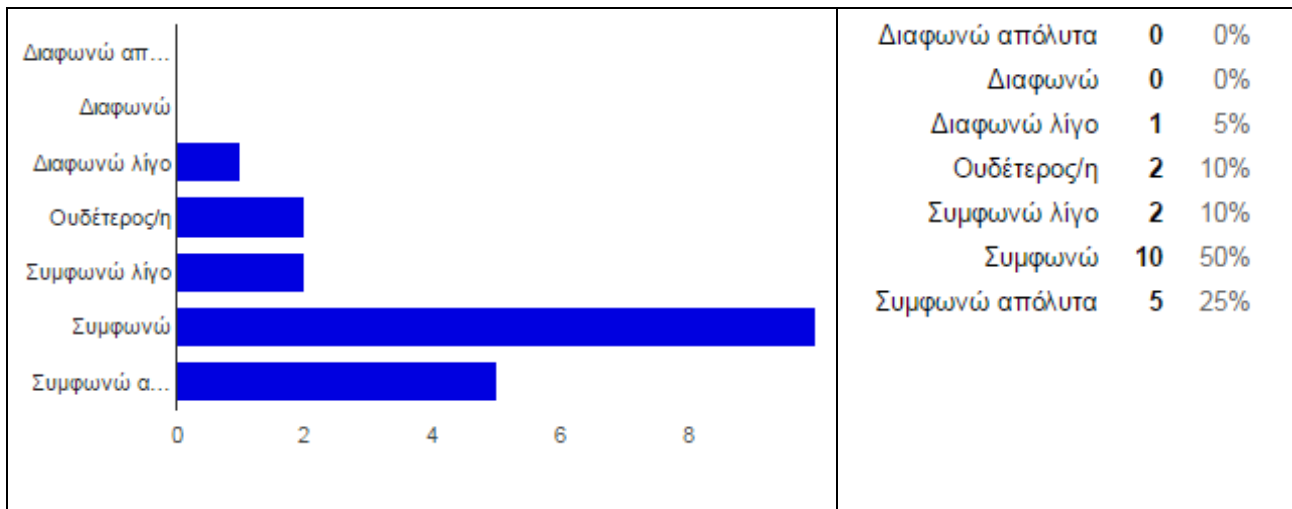
Διαπιστώνεται πως οι υπάλληλοι των κοινωνικών δομών στο σύνολό τους πιστεύουν πως ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου είναι εστιασμένος στο αποτέλεσμα και όχι στους ανθρώπους που τον στελεχώνουν. Η ερώτηση αποδεικνύεται διευκρινιστική για την αμέσως προηγούμενη, κατά την οποία ο Δήμος χαρακτηρίστηκε ως *υποστηρικτικός*: υποστηρικτικός για τους πολίτες, αλλά όχι για τους υπαλλήλους.

4.1.2 Σχετικά με την εργασία τους

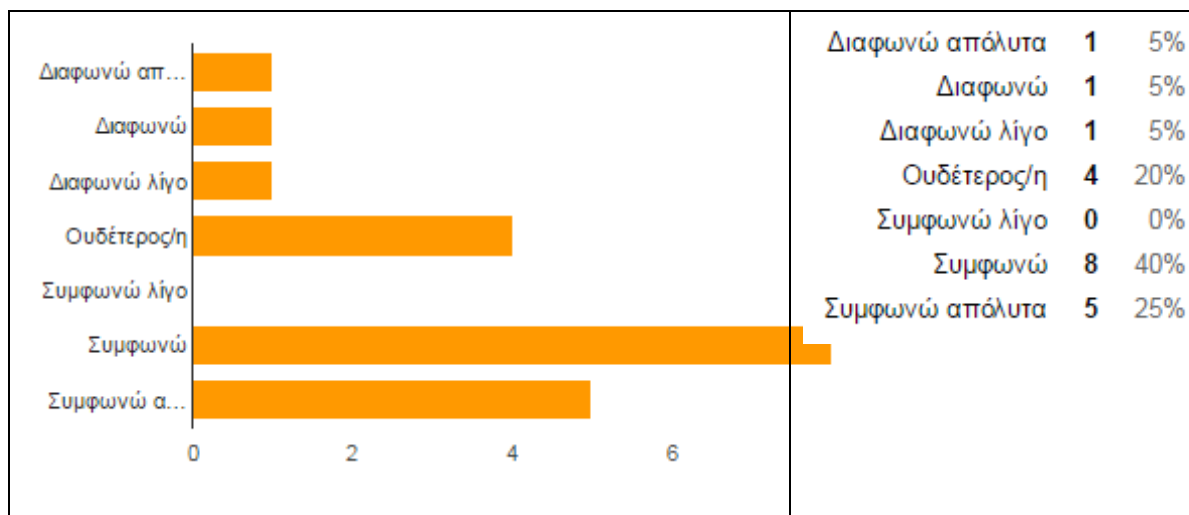
Ερωτήσεις 3 - 8: Αποδοχή και Απόδοση

Ερωτήσεις γνώμης με χρήση κλίμακας «Likert». Οι προτάσεις με τις οποίες καλούνται να συμφωνήσουν ή να διαφωνήσουν οι ερωτώμενοι μετρούν την στάση τους απέναντι στην εξουσία γενικά και ειδικότερα απέναντι στην προϊσταμένη αρχή ως προς τον αυταρχισμό, την ανατροφοδότηση και τις κατευθύνσεις.

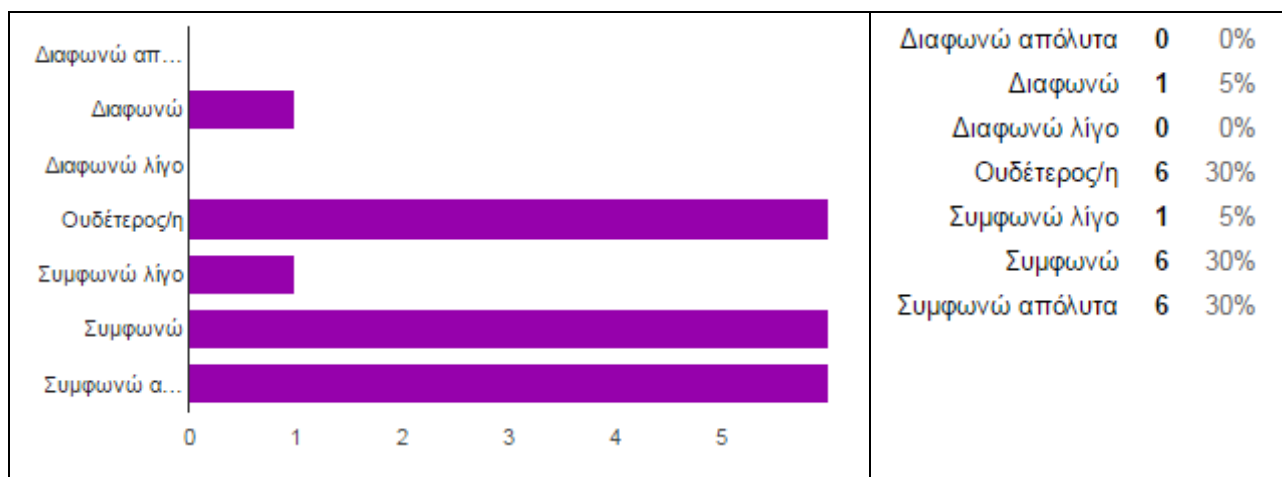
Ερώτηση 3^η: Όταν μου δίνουν οδηγίες ή κατευθύνσεις, τις δέχομαι ευχάριστα



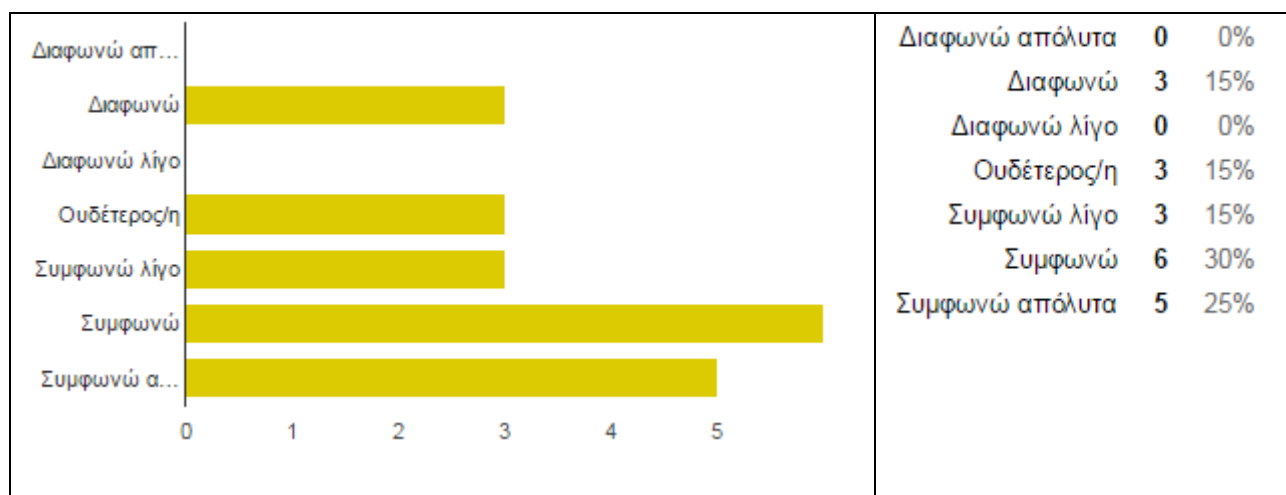
Ερώτηση 4^η: Αποδέχομαι εύκολα την εξουσία των προϊσταμένων μου



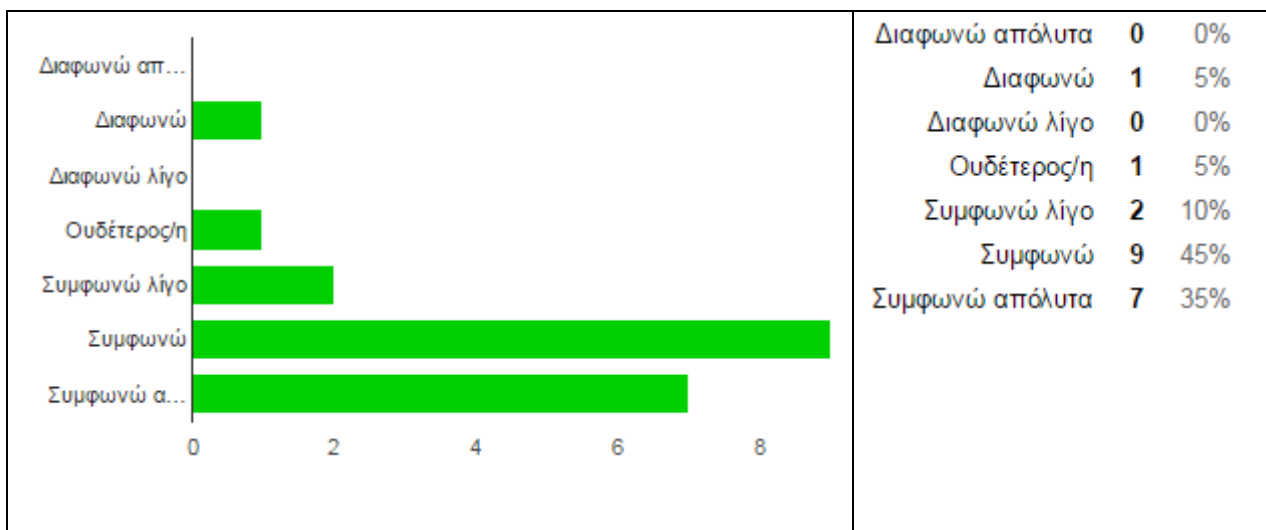
Ερώτηση 5^η: Ζητάω την γνώμη των συναδέλφων μου



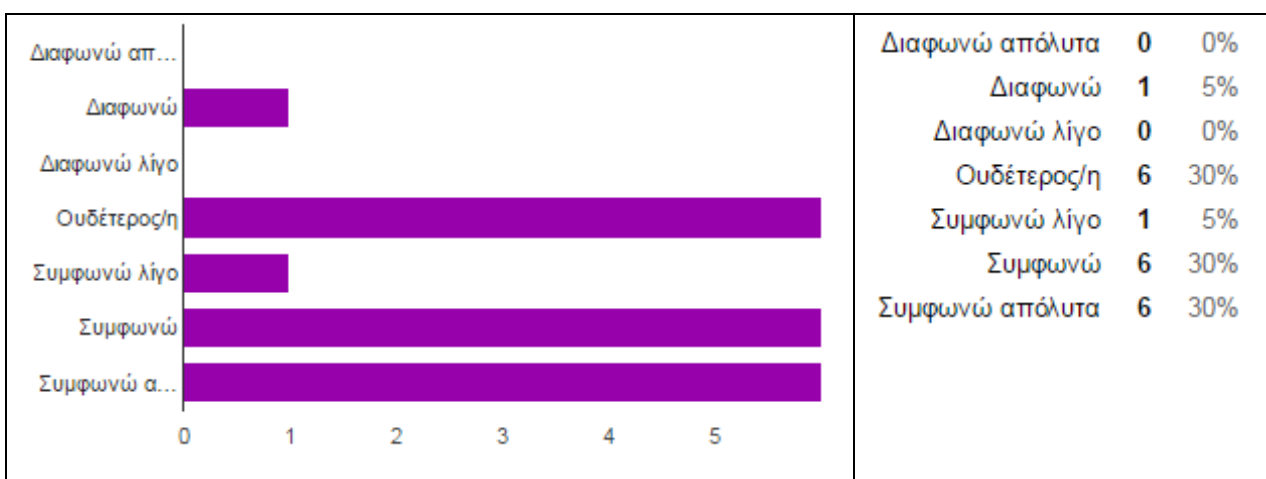
Ερώτηση 6^η : Με βοηθάει να έχω αναλυτική κριτική της εργασίας μου από την προϊστάμενη αρχή



Ερώτηση 7^η : Θέλω να λαμβάνω σχόλια και παρατηρήσεις για την εργασία μου



Ερώτηση 8^η : Είμαι χαρακτήρας που χρειάζομαι κριτική (θετική ή αρνητική)



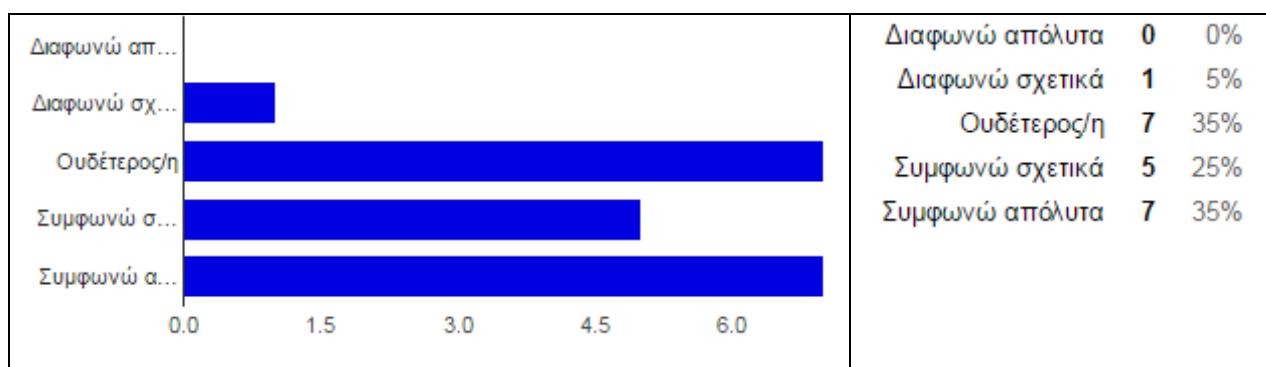
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των απαντήσεων που λήφθηκαν από τις ερωτήσεις τρία (3) έως και οκτώ (8), διαφαίνεται πως, η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων δέχεται με ευχαρίστηση την καθοδήγηση συναδέλφων ή προϊσταμένων, ως προς την τέλεση των καθηκόντων τους, ενώ σχετικά υψηλό είναι και το ποσοστό εκείνων (65%), που αποδέχονται την όποια εργασιακή εξουσία έχουν οι ανώτεροί τους. Παράλληλα, δυο (2) στους τρεις (3) εργαζόμενους, ζητούν τη γνώμη των συναδέλφων τους, για εργασιακά ζητήματα, ενώ σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (70%), δείχνουν προθυμία ως προς τη λήψη εποικοδομητικής και αναλυτικής κριτικής για την τέλεση των καθηκόντων τους, από τις αρμόδιες προϊστάμενες αρχές. Παρόμοιο είναι και το πλήθος

εκείνων των εργαζόμενων που επιθυμούν να λαμβάνουν σχόλια και παρατηρήσεις για την εργασία τους (80%), ενώ τέλος, διαφαίνεται πως, η μεγάλη πλειοψηφία (65%), των εργαζομένων στο Δήμο Παλαιού Φαλήρου είναι άνθρωποι που επιδιώκουν να λάβουν την όποια κριτική επί της εργασίας τους, είτε αυτή είναι θετική, είτε αρνητική.

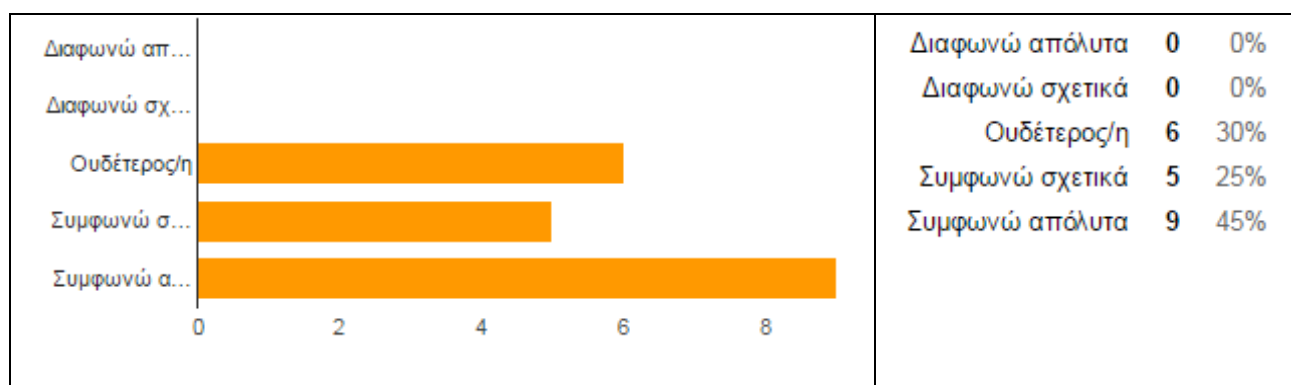
Ερωτήσεις 9-13: έλεγχος και πληροφόρηση

Ερωτήσεις γνώμης με χρήση κλίμακας «Likert». Οι προτάσεις με τις οποίες καλούνται να συμφωνήσουν ή να διαφωνήσουν οι ερωτώμενοι μετρούν την στάση τους απέναντι στον έλεγχο και την πληροφόρηση που δέχονται από την προϊσταμένη αρχή.

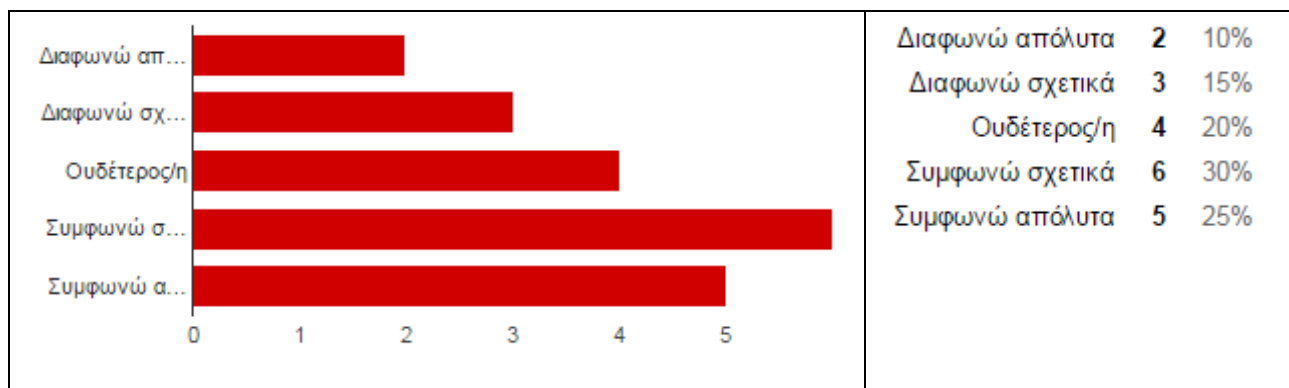
Ερώτηση 9^η: Οι προϊστάμενοί μου με ενημερώνουν για τις ενέργειες που πρέπει να κάνω



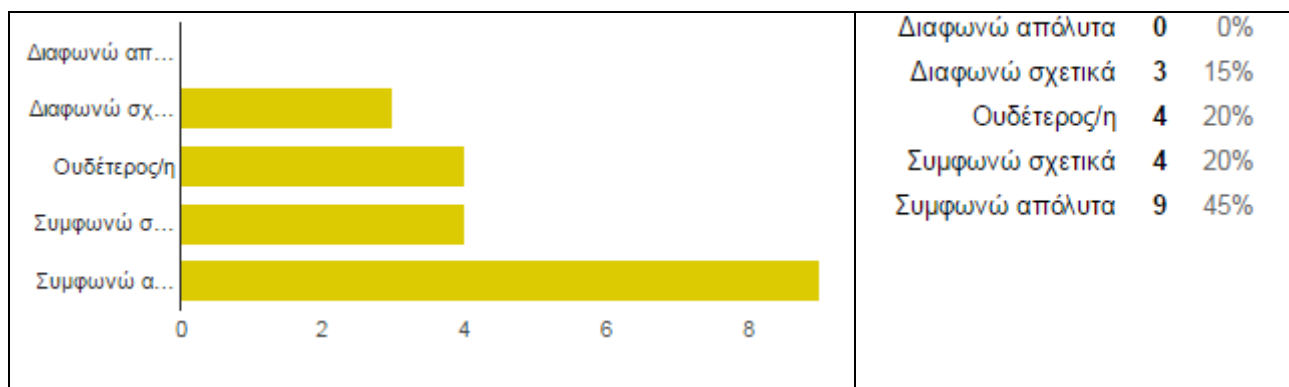
Ερώτηση 10^η: Οι προϊστάμενοί μου παρακολουθούν την πορεία των προγραμμάτων



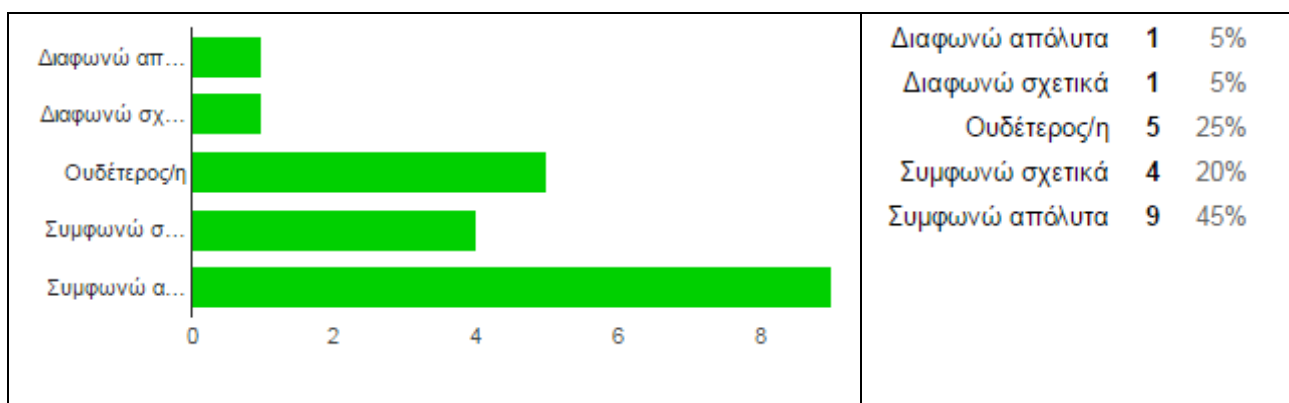
Ερώτηση 11^η: Οι προϊστάμενοί μου με ενημερώνουν όταν ικανοποιώ τις προσδοκίες τους



Ερώτηση 12^η : Αν οι προϊστάμενοί μου θεωρήσουν ότι πρέπει να κάνω αλλαγές στον τρόπο χειρισμού των υποθέσεων, με ενημερώνουν σχετικά



Ερώτηση 13^η: Η ποιότητα της εργασίας μου αξιολογείται από τους προϊσταμένους μου



Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των απαντήσεων σχετικά με τον έλεγχο και την πληροφόρηση που δέχονται οι εργαζόμενοι του Δήμου Παλαιού Φαλήρου από την προϊσταμένη αρχή αναφέρονται αρχικά στο γεγονός πως, οι προϊστάμενοι των τμημάτων ενημερώνουν, σε ποσοστό 60% για τις ενέργειες που θα πρέπει να επιτελέσουν, ενώ σε ένα παρόμοιο ποσοστό, παρακολουθούν την εξέλιξη των εργασιών που εκτελούνται. Σχετική θετική ενημέρωση (55%) από τους προϊσταμένους τους υπάρχει σε εκείνες τις περιπτώσεις των εργαζόμενων οι οποίοι επιτελούν σωστά τις εργασίες τους, ενώ σε μεγαλύτερο ποσοστό, οι ανώτεροι ενημερώνουν σχετικά με τυχόν αλλαγές θα πρέπει οι εργαζόμενοι να κάνουν, εάν οι εργασίες δεν είναι προς τη σωστή κατεύθυνση. Τέλος, αξιολόγηση από τους προϊσταμένους υφίσταται στην πλειοψηφία των περιπτώσεων (65%), μετά το πέρας της εργασίας των υφισταμένων τους.

4.1.3 Συναισθήματα και αντιδράσεις

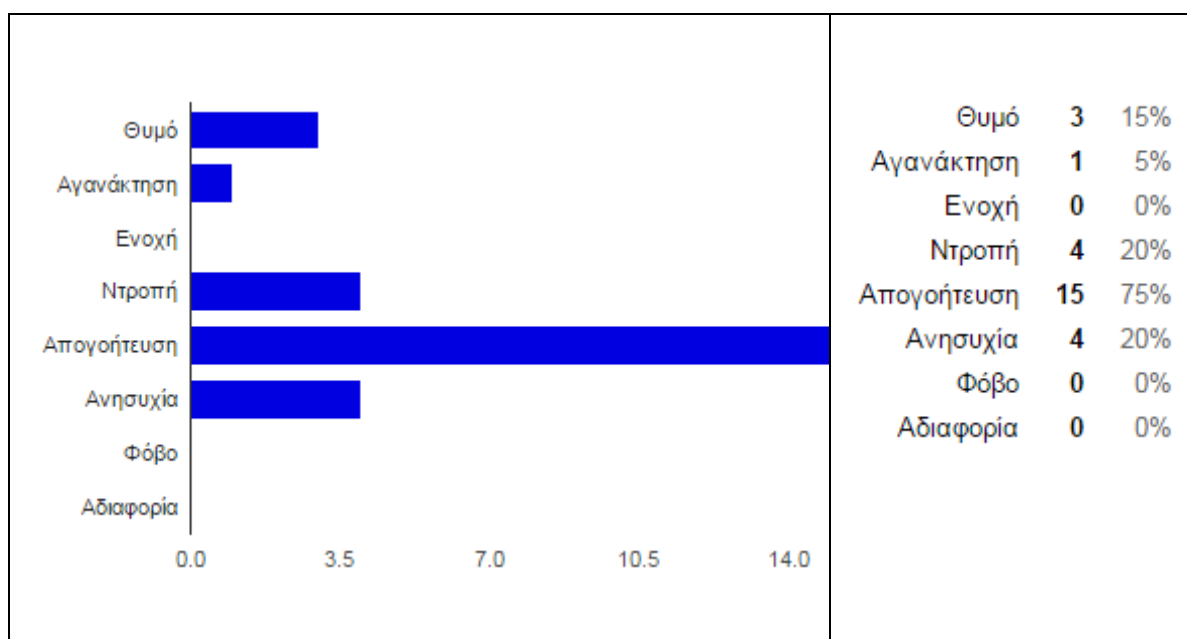
Ερωτήσεις 14 – 31: Έλεγχος – Πληροφόρηση – Ικανοποίηση

Ερωτήσεις γνώμης με χρήση κλίμακας «Likert». Σκοπός των ερωτήσεων είναι να αποτυπωθεί ο βαθμός ενδιαφέροντος και η συναισθηματική σύνδεση των υπαλλήλων με την εργασία τους.

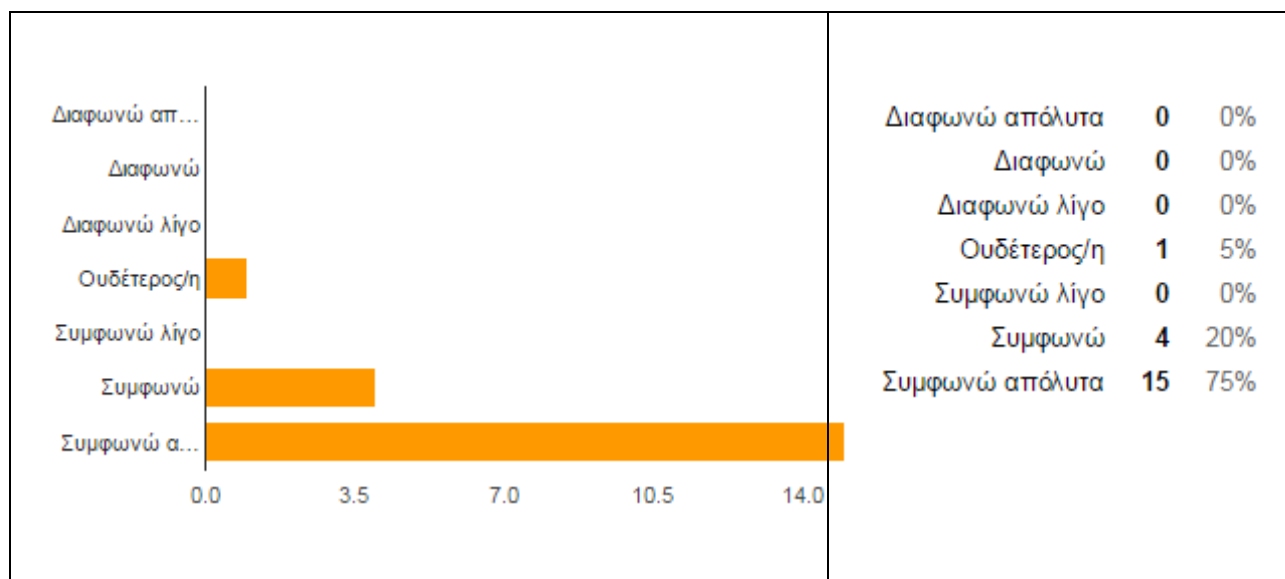
Ερώτηση 14^η: Όταν οι περισσότερες ενέργειές σας είναι επιτυχείς (ο πολίτης εξυπηρετήθηκε) αισθάνεστε



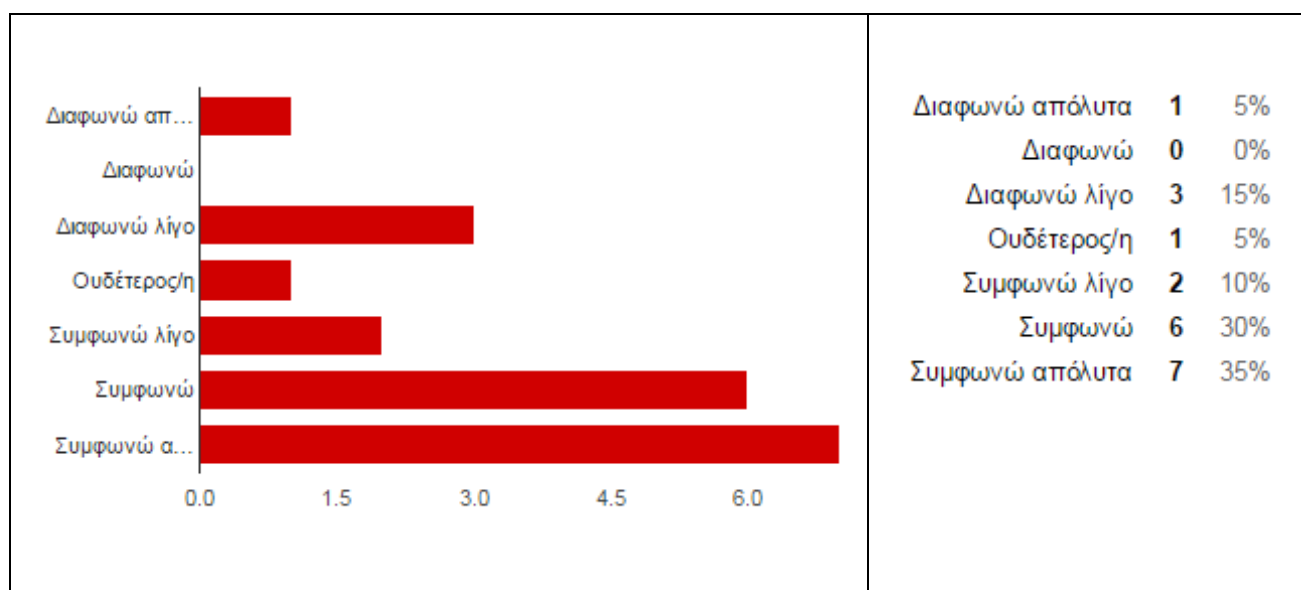
Ερώτηση 15^η: Όταν αδυνατείτε να εξυπηρετήσετε τους πολίτες, αισθάνεστε:



Ερώτηση 16^η: Ενδιαφέρομαι πραγματικά για την εργασία μου

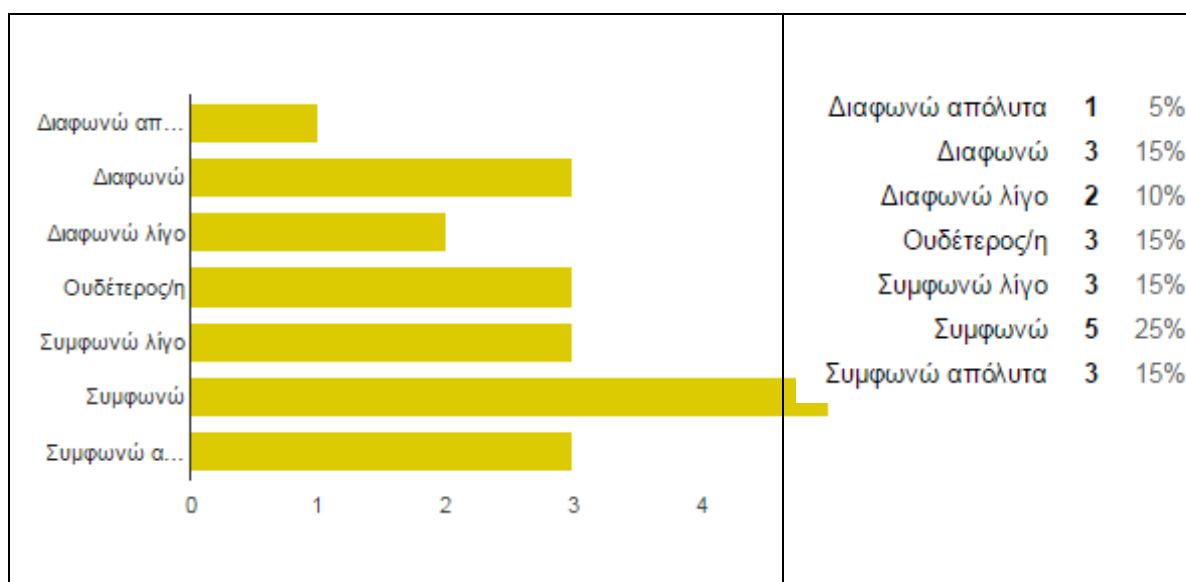


Ερώτηση 17^η: Η εργασία μου είναι ενθουσιώδης και με προκλήσεις



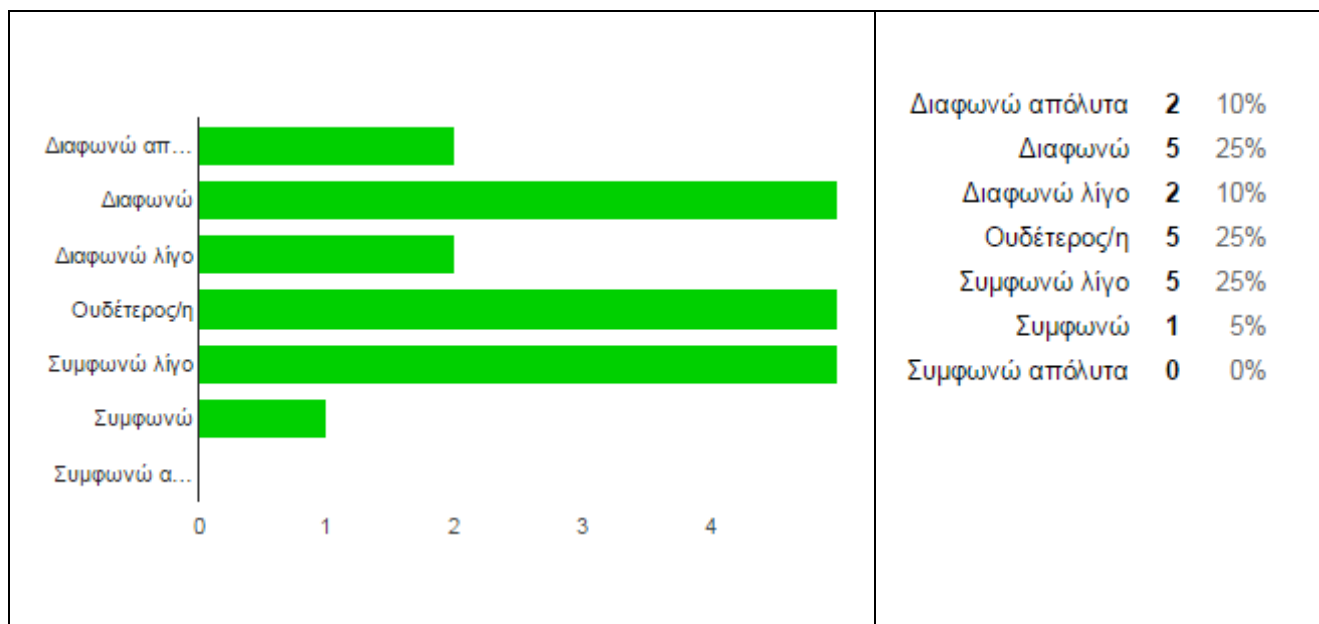
Οι ερωτήσεις 14 – 17, αναφέρονται στο βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων, τόσο από την εργασία τους, όσο και όταν αυτή υλοποιείται, με επιτυχία προς τους πολίτες. Σε πολύ μεγάλο ποσοστό αισθάνονται ικανοποίηση (80%), όταν επιτελείται σωστά το έργο που έχουν αναλάβει, ενώ αρκετά υψηλό (35%), είναι και το συναίσθημα αύξησης της αυτοπεποίθησης που αποκτούν. Παράλληλα, απογοήτευση σε ποσοστό 75% αισθάνονται, όταν αδυνατούν να εξυπηρετήσουν αποτελεσματικά τους συμπολίτες τους, στις εργασίες που πρέπει να υλοποιήσουν. Η συντριπτική πλειοψηφία (95%) των ερωτηθέντων εργαζομένων, ενδιαφέρονται πραγματικά για την εργασία που επιτελούν, ενώ σε ποσοστό 75%, αισθάνονται πως η εργασία τους είναι ενθουσιώδης και με προκλήσεις σημαντικές.

Ερώτηση 18^η: Έχω την δυνατότητα να επιμορφώνομαι



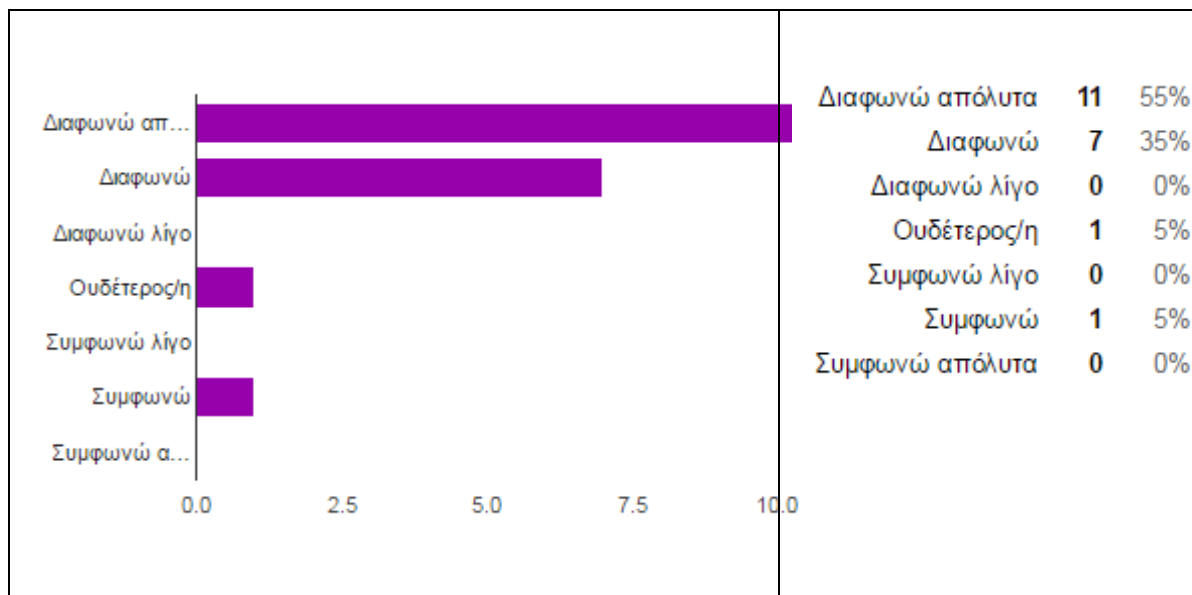
Στην ερώτηση κατά πόσο μέσω της εργασίας του, ο κάθε εργαζόμενος έχει τη δυνατότητα της επιμόρφωσης, σε ποσοστό 55%, οι ερωτηθέντες απάντησαν πως έχουν αυτή τη δυνατότητα, με ένα ποσοστό της τάξεως του 30% να θεωρεί πως δεν επιμορφώνονται.

Ερώτηση 19^η: Αν δεν ήταν ζήτημα χρημάτων, δεν θα ήμουν σε αυτή την δουλειά

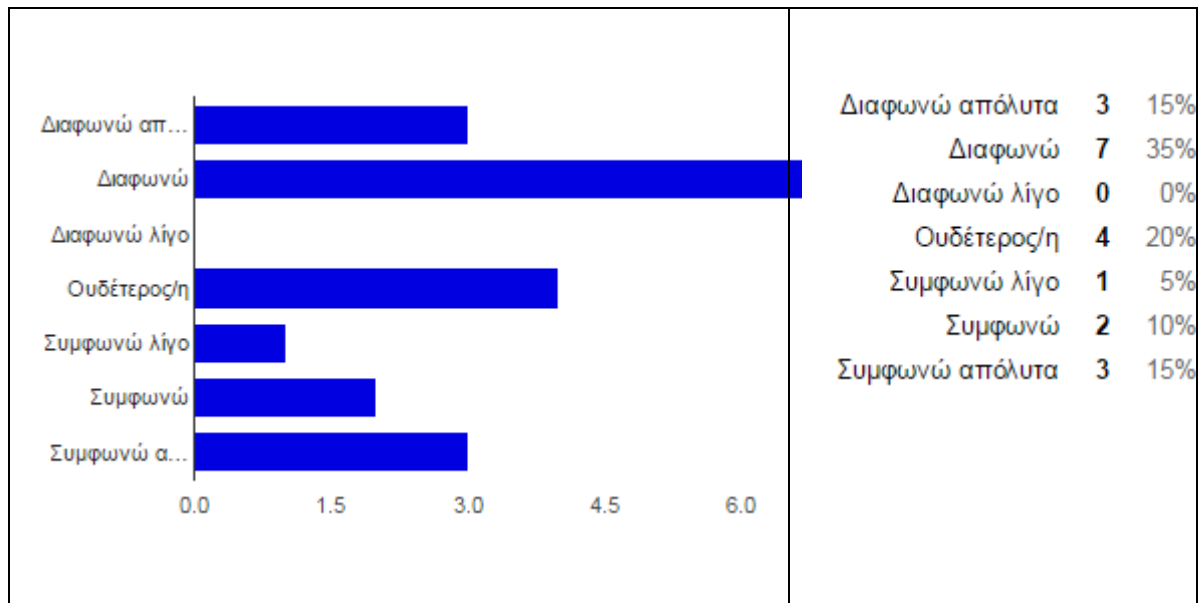


Στη 19^η ερώτηση, τα χρήματα απασχολούν μόνο το 30% των εργαζόμενων, ώστε να επιλέξουν τη συγκεκριμένη εργασία, με ένα ποσοστό 45% να απαντάει πως, δεν συμφωνούν με την άποψη αυτή.

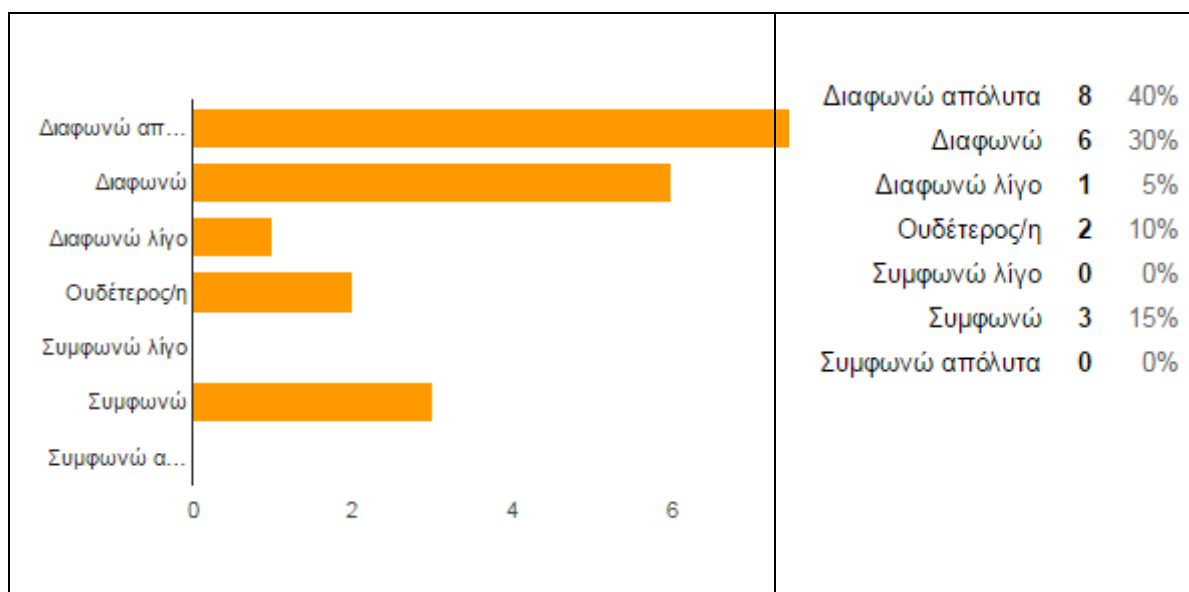
Ερώτηση 20^η: Πραγματικά, δεν με ενδιαφέρει η εργασία μου



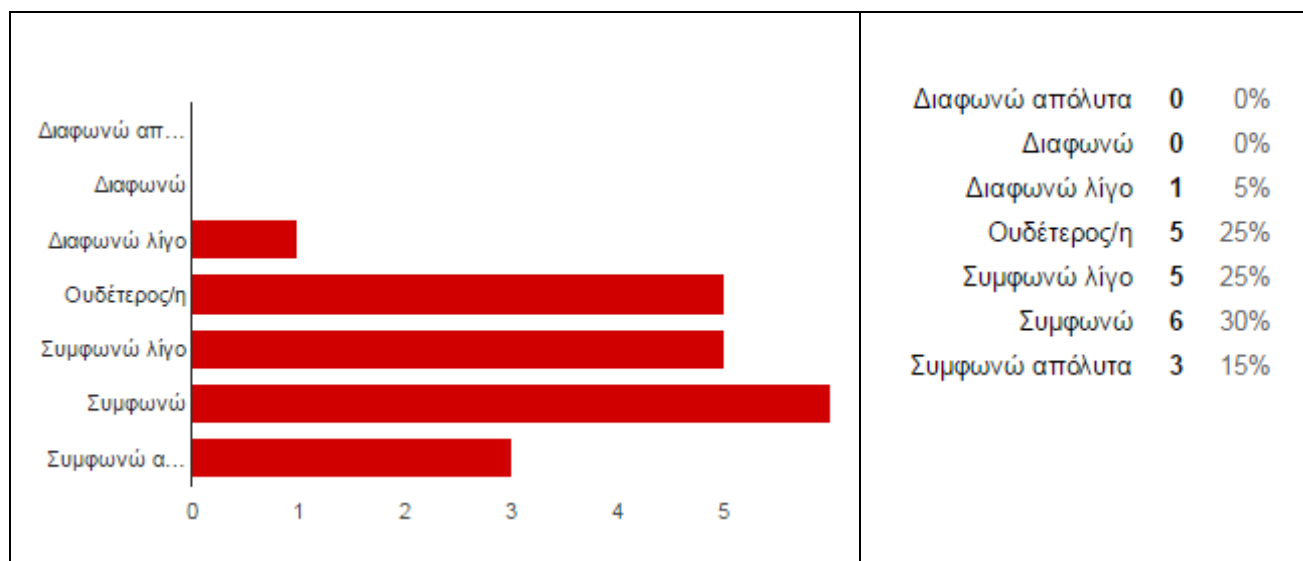
Ερώτηση 21^η: Μερικές φορές αισθάνομαι ότι δεν είναι η κατάλληλη εργασία για εμένα



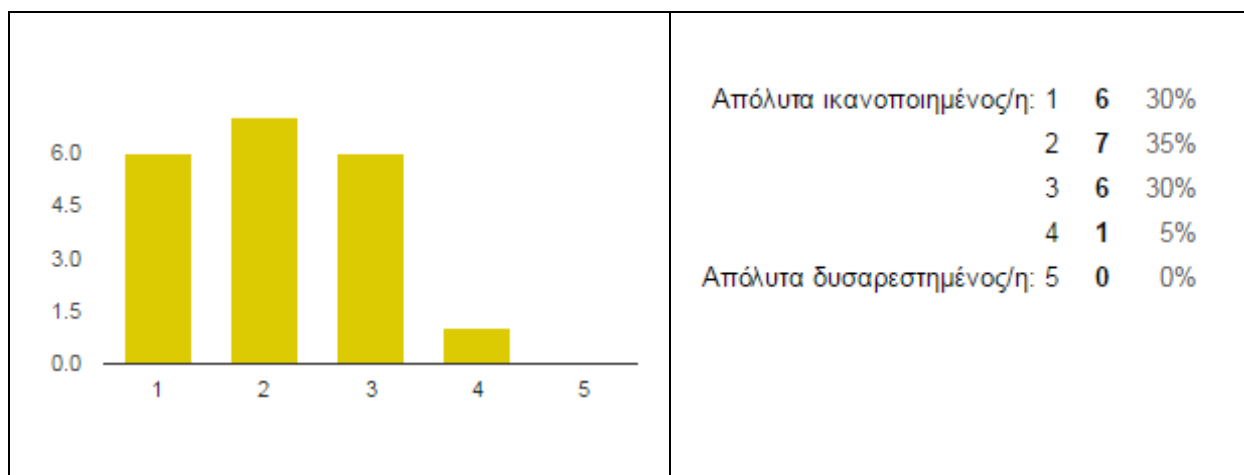
Ερώτηση 22^η: Μερικές φορές αισθάνομαι ότι δεν είμαι ο κατάλληλος άνθρωπος για αυτή την εργασία



Ερώτηση 23^η: Η εργασία που κάνω έχει ένταση και άγχος



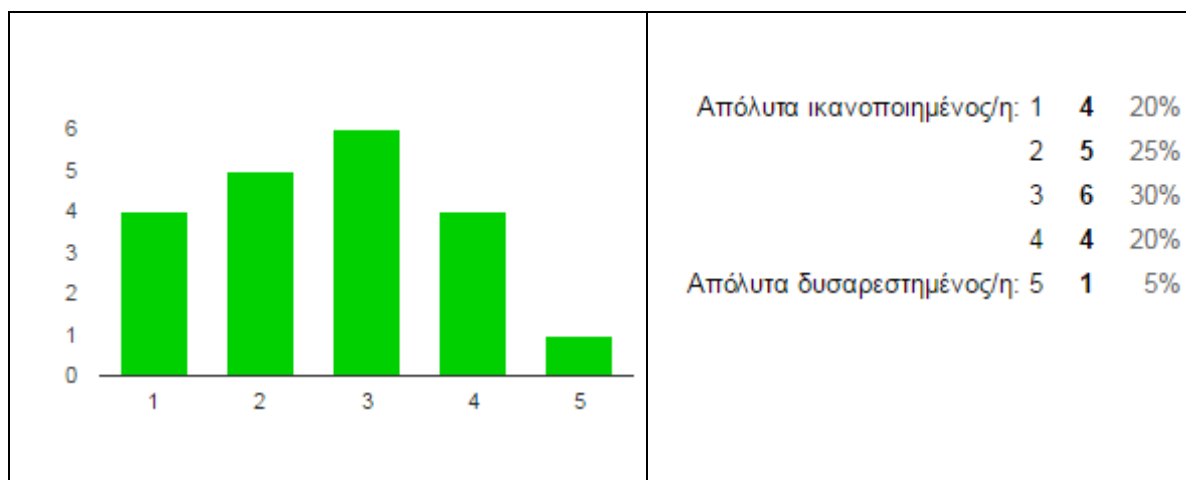
Ερώτηση 24^η: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εργασία σας συνολικά;



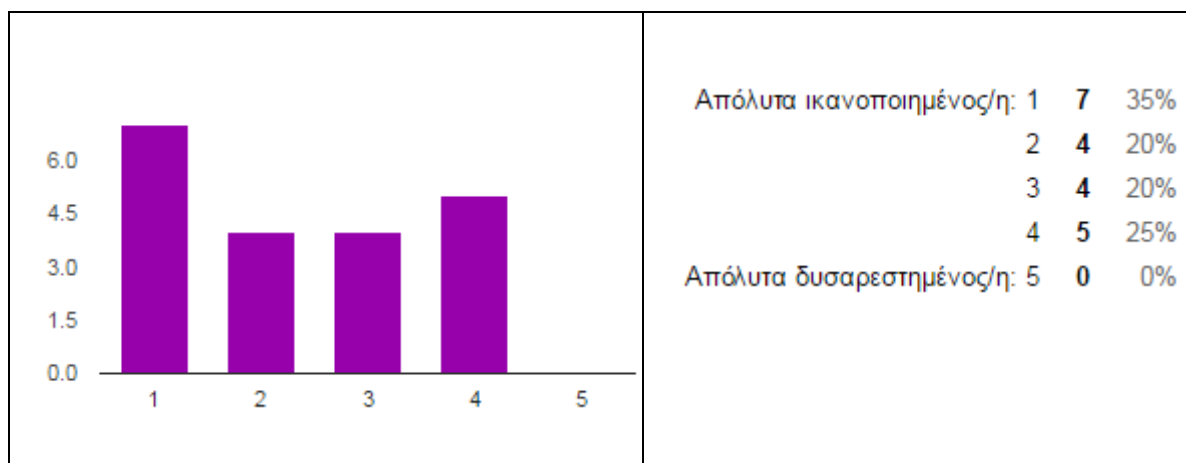
Οι ερωτήσεις από την 20 έως και την 24, δηλώνουν το βαθμό ικανοποίησης που εκλαμβάνουν οι εργαζόμενοι του Δήμου Παλαιού Φαλήρου, από την εργασία που επιτελούν. Σε ποσοστό 80% δηλώνουν την ικανοποίησή τους από την εργασία τους, ενώ σε ένα ποσοστό 40% θεωρούν πως η εργασία που επιτελούν ή η θέση που καταλαμβάνουν τους ταιριάζει. Σε τάξη μεγέθους 75% υποστηρίζεται η άποψη των εργαζόμενων, περί της καταλληλότητας της εργασίας που επιτελούν, βάσει της προσωπικότητάς και των καθηκόντων τους, μια εργασία με πολύ άγχος και ένταση, όπως υποστηρίζει το 70% των ερωτηθέντων. Τέλος, σε ένα ποσοστό που ανέρχεται στο 65% του συνόλου του

δείγματος, οι ερωτηθέντες αποκρίθηκαν πως είναι ικανοποιημένοι και αρκετά ικανοποιημένοι από την εργασία τους.

Ερώτηση 25^η: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους προϊστάμενους σας;



Ερώτηση 26^η: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε σε γενικές γραμμές από τον Δήμο Παλαιού Φαλήρου;



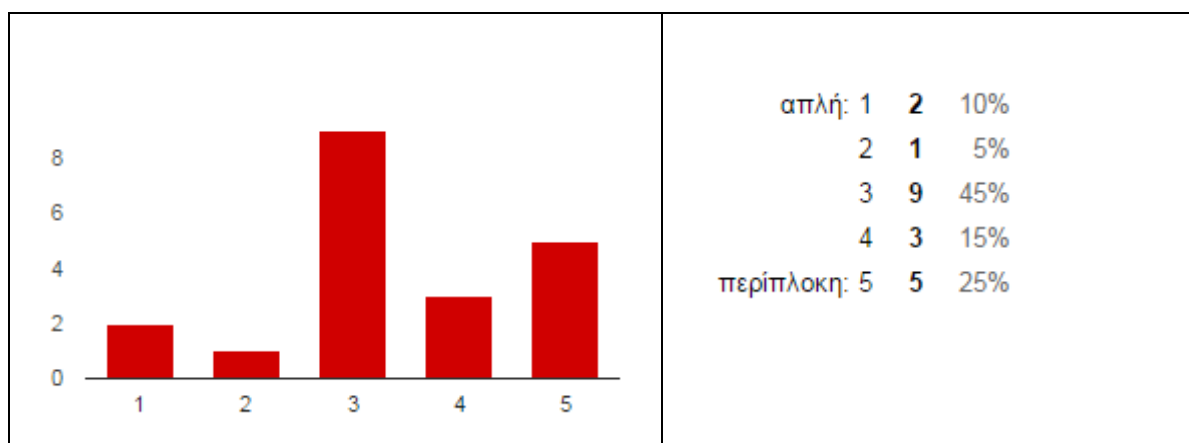
Ερώτηση 27^η: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την υποστήριξη που λαμβάνετε από τους προϊσταμένους σας;

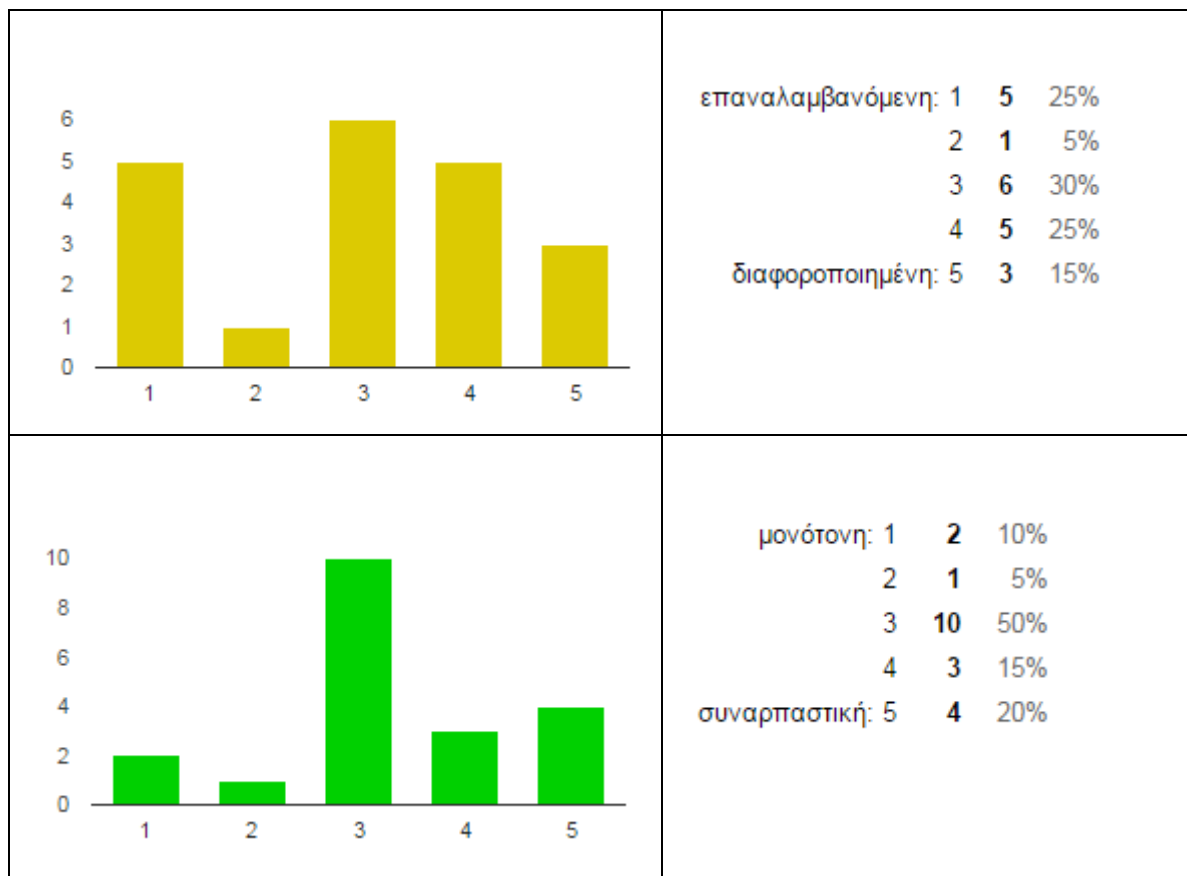


Ερώτηση 28^η: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την υποστήριξη που λαμβάνετε από τους συναδέλφους σας;



Ερώτηση 29^η – 31^η: Θα χαρακτηρίζατε την εργασία σας





Η σχέση των εργαζομένων με τους προϊσταμένους τους, τους συναδέλφους τους, αλλά και με την ίδια τη Δημοτική αρχή του Παλαιού Φαλήρου, αποτελεί το αντικείμενο των ερωτήσεων 25 έως και 28. Ιδιαίτερη ικανοποίηση σε ποσοστό 45% υπάρχει από τη στάση των προϊσταμένων των εργαζομένων προς αυτούς, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τη Δημοτική Αρχή του Παλαιού Φαλήρου, ανέρχεται στο 55%. Σε ποσοστό 60% υπάρχει ικανοποίηση για τη σχέση και τη συμπεριφορά των συναδέλφων των ερωτηθέντων, ενώ οι μισοί (50%), από όσους ερωτήθηκαν απάντησαν πως, είναι ικανοποιημένοι από την υποστήριξη των προϊσταμένων τους.

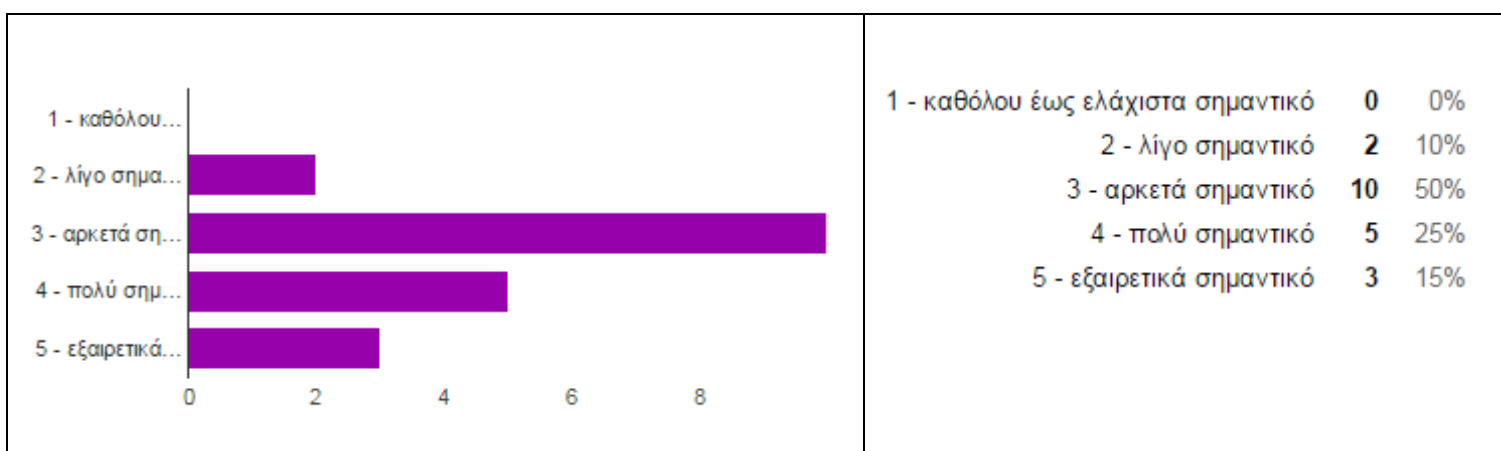
Τέλος, σε σχέση επί συνόλου, πως χαρακτηρίζουν την εργασία τους οι εργαζόμενοι, το 40% εξ αυτών υποστήριξαν πως είναι σχετικά ή αρκετά περίπλοκη, το ίδιο ποσοστό πως είναι σχετικά ή αρκετά διαφοροποιημένη, ενώ το 45% θεωρεί πως η εργασία τους είναι σε κάποιο βαθμό συναρπαστική.

4.1.4 Προβλήματα και καθημερινότητα

Ερωτήσεις 32 - 41: Ποια θεωρείτε τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζετε στην καθημερινή εκτέλεση της εργασίας σας;

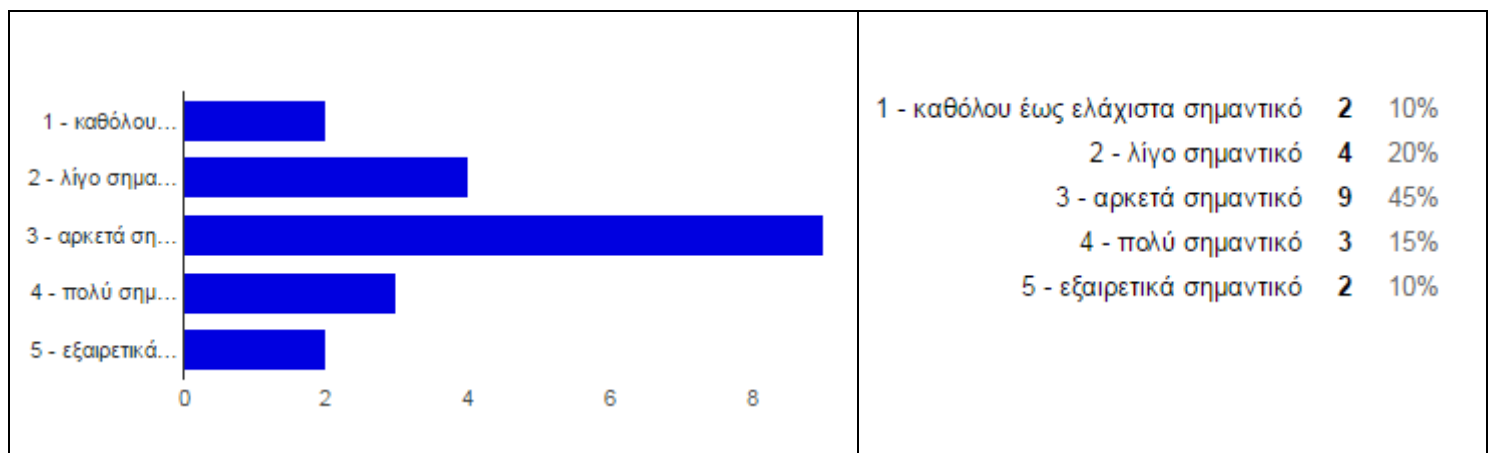
Ερωτήσεις γνώμης με ιεράρχηση. Στόχος των συγκεκριμένων ερωτήσεων είναι να αποτυπωθεί ποια προβλήματα κρίνουν οι υπάλληλοι ως τα πλέον σημαντικά κατά την εκτέλεση της εργασίας τους, ώστε να είναι τα πρώτα για την λύση των οποίων θα μεριμνήσει ο Δήμος.

Ερώτηση 32^η: Δεν έχω κατάλληλη τεχνολογική υποστήριξη



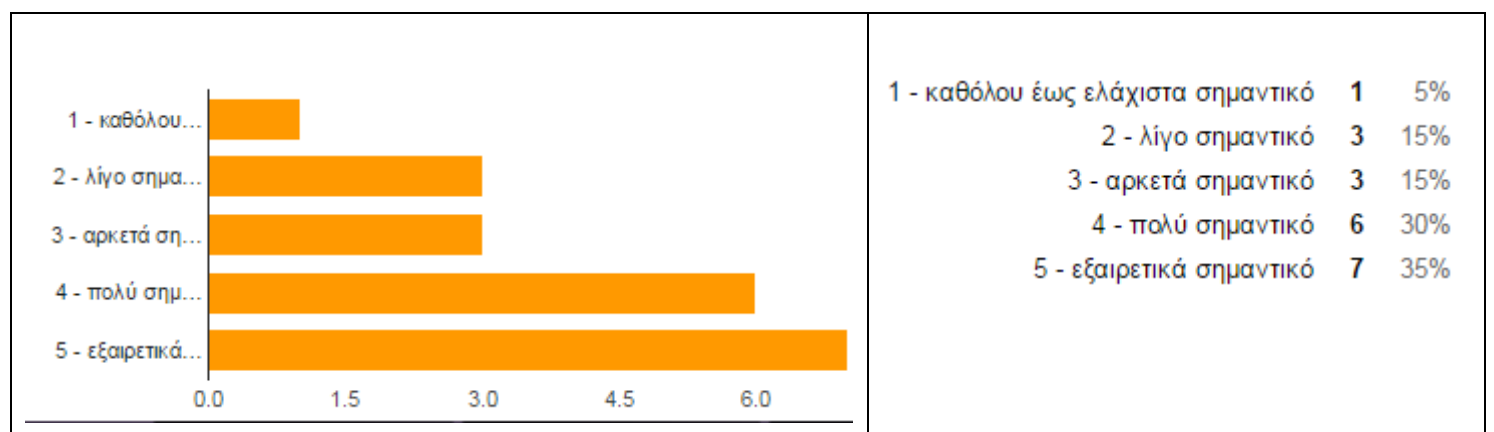
Η έλλειψη τεχνολογικής υποστήριξης, παρουσιάζεται σε ποσοστό 90% των ερωτηθέντων, ως ένα σημαντικό γεγονός, το οποίο δυσχεραίνει τις εργασίες τους, ώστε να εξυπηρετήσουν αποτελεσματικά τους συμπολίτες τους και να επιτελέσουν τις εργασίες που τους ανατίθενται.

Ερώτηση 33^η: Νιώθω αποκομμένος/η από τις υπόλοιπες υπηρεσίες του Δήμου Παλαιού Φαλήρου



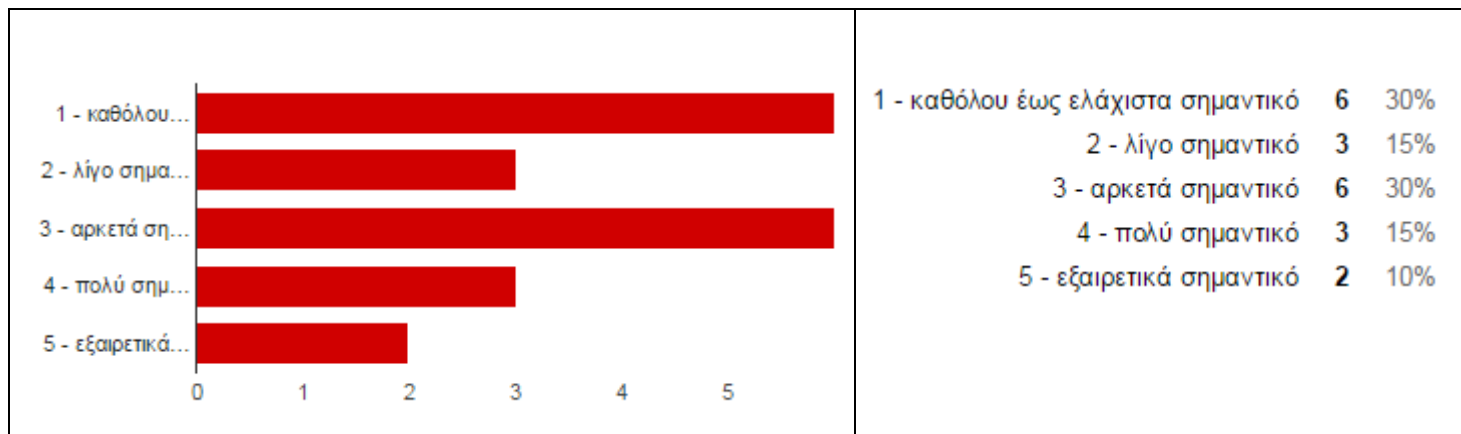
Η μη σύνδεση των εργασιών των ερωτηθέντων, με τις υπόλοιπες παρεχόμενες υπηρεσίες από το Δήμο, αποτελεί ένα πολύ σημαντικό ζήτημα, σύμφωνα με τους συμμετέχοντες στην έρευνα, σε ποσοστό 70%.

Ερώτηση 34^η: Η αξία της εργασίας μου δεν εκτιμάται όσο θα ήθελα/έπρεπε



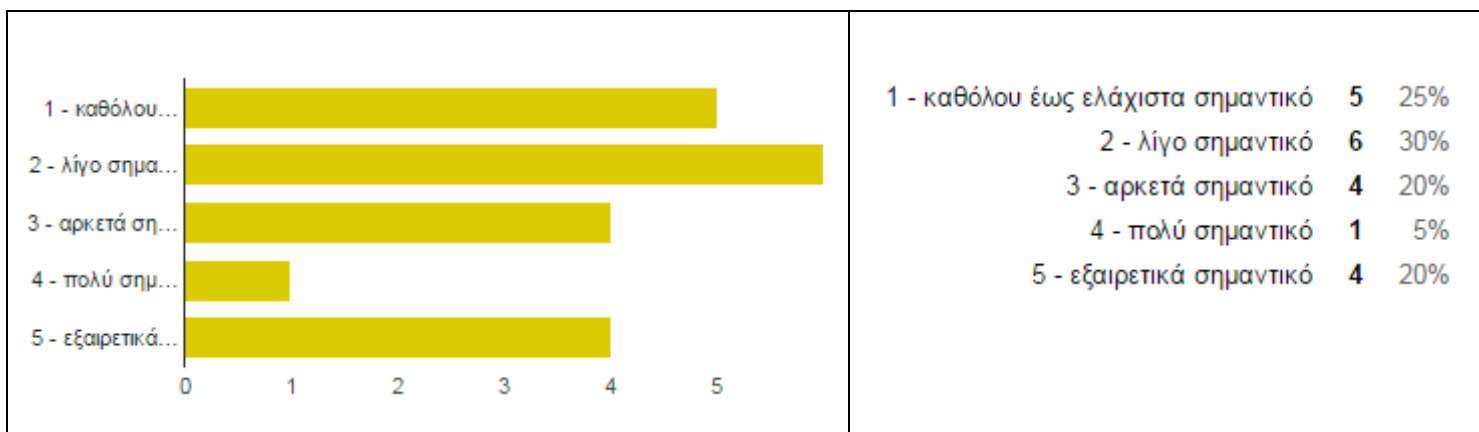
Ένας ακόμη σημαντικός παράγοντας για τους εργαζόμενους του Δήμου είναι και η εκτίμηση της αξίας της εργασίας που φέρουν εις πέρας. Το ποσοστό αυτών που επιθυμούν να αναγνωρίζεται και να εκτιμάται η αξία αυτής της εργασίας ανέρχεται σε ποσοστό 80%, δηλώνοντας με τον τρόπο αυτό, πως επιθυμούν την ηθική ικανοποίηση από το καθήκον που εκτελούν.

Ερώτηση 35^η: Χάνω πολύτιμο χρόνο μέχρι να εξυπηρετήσω έναν πολίτη



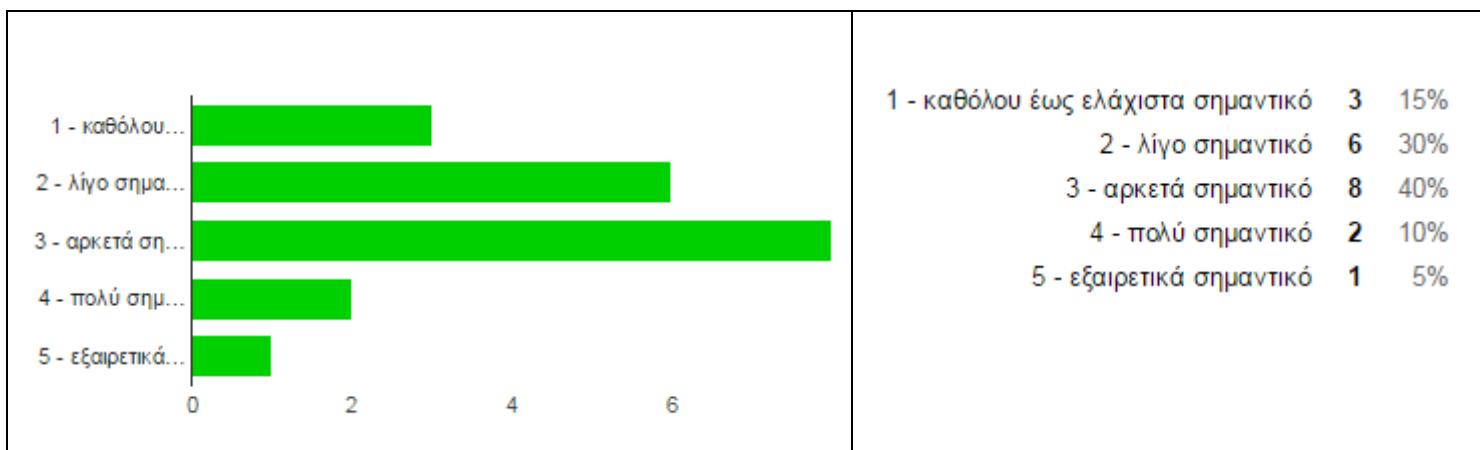
Ο χρόνος για την εξυπηρέτηση των πολιτών και για την τέλεση αμεσότερα των εργασιών είναι ιδιαίτερα σημαντικός. Κατά συνέπεια, η απώλεια πολύτιμου χρόνου, όπως δηλώνει ένα ποσοστό της τάξεως του 55% των ερωτηθέντων, αποτελεί ένα σημαντικό ζήτημα που θα πρέπει να επιλυθεί.

Ερώτηση 36^η: Οι πολίτες είναι αγενείς ή προσβλητικοί απέναντί μου



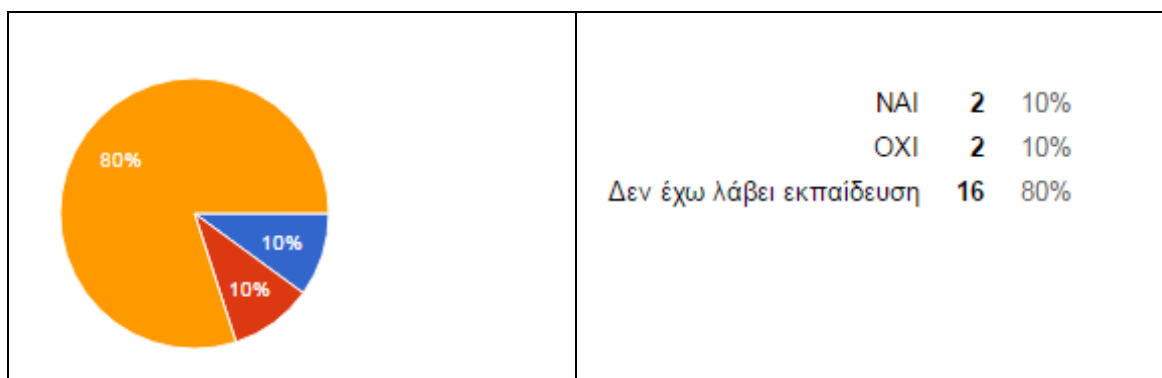
Πρόβλημα επίσης στις καθημερινές συναλλαγές μπορεί να αποτελέσει και η συμπεριφορά των συμπολιτών που επιθυμούν να εξυπηρετηθούν. Αυτό δηλώνει άλλωστε και το 45% εκ των ερωτηθέντων, ενώ συνολικά, το 95% όσων εργάζονται στο Δήμο Παλαιού Φαλήρου και συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν πως είναι σημαντικός παράγοντας η ύπαρξη ενός κλίματος αμοιβαίας ευγένειας και καλής συμπεριφοράς.

Ερώτηση 37^η: Μου ανατίθενται περισσότερες υποθέσεις πολιτών από όσες μπορώ να διαχειριστώ



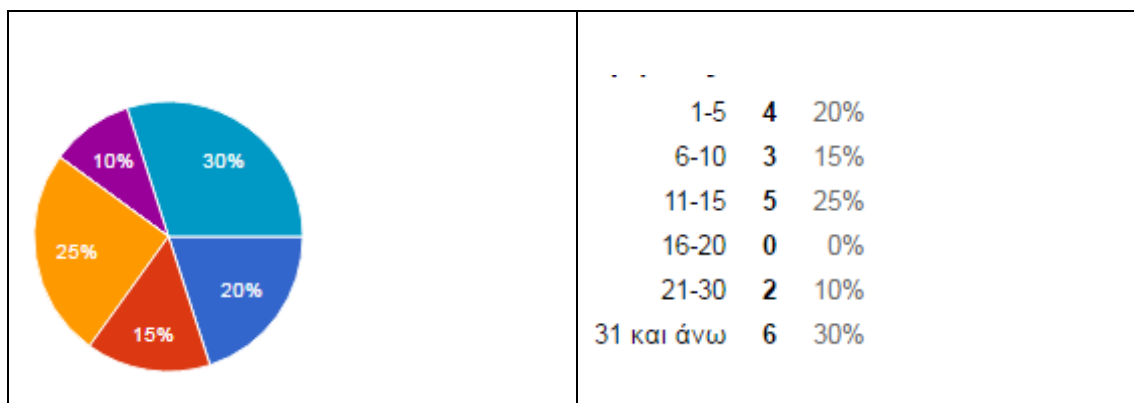
Ο σωστός καταμερισμός των εργασιών, είναι μια ακόμη σημαντική παράμετρος, ώστε να επιτυγχάνονται τα επιθυμητά αποτελέσματα. Σε ποσοστό 55% θεωρούν πως αυτός ο παράγοντας πρέπει να λαμβάνεται σοβαρά υπόψιν ώστε να υπάρχει μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και να μην ανατίθενται πολλές εργασίες σε λίγα άτομα, με συνέπεια τη μη σωστή διαχείρισή τους.

Ερώτηση 38^η: Η εκπαίδευση που έχω ήδη λάβει από τον Δήμο ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της θέσης εργασίας μου



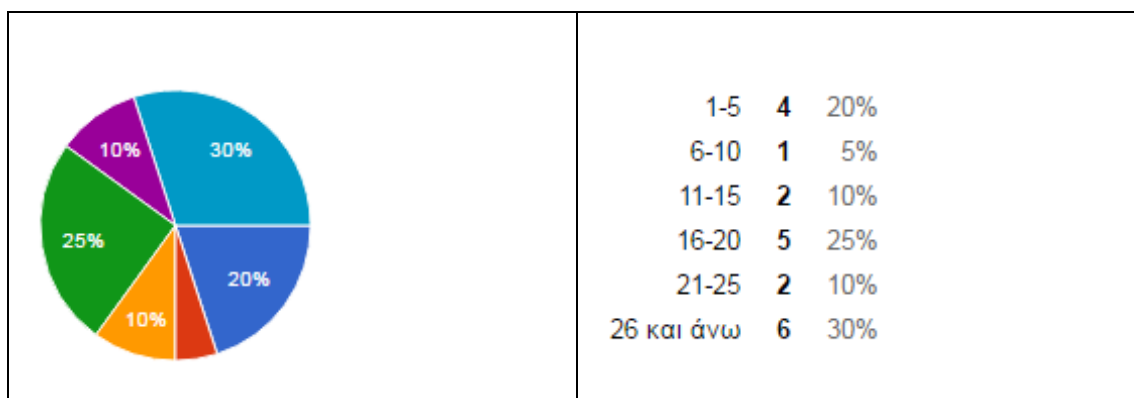
Δυστυχώς, ένα πολύ μεγάλο ποσοστό από όσους συμμετείχαν στην έρευνα (80%) δήλωσαν πως, δεν έχουν λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση, ώστε να ανταποκριθούν με επιτυχία και συνέπεια, στα καθήκοντά τους.

Ερώτηση 39^η: Πόσες υποθέσεις πολιτών διαχειρίζεστε κατά μέσο όρο ημερησίως;



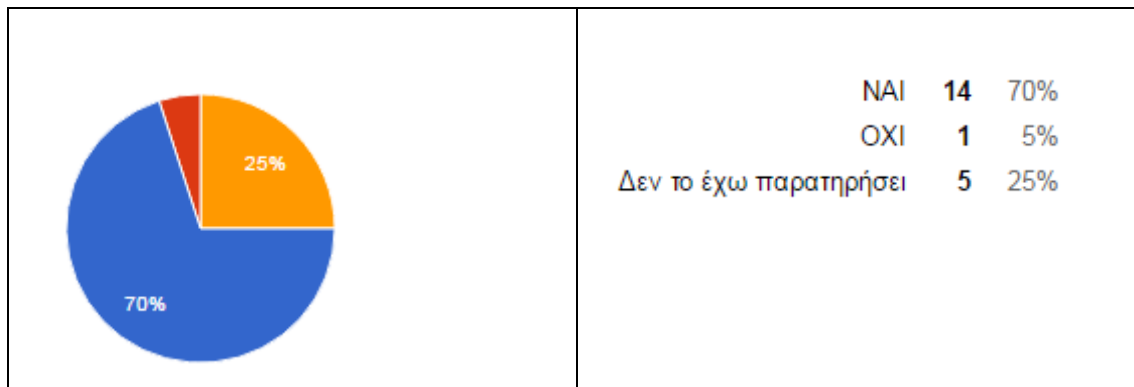
Από όσους ερωτήθηκαν, η μεγαλύτερη πλειοψηφία (30%) δήλωσε πως, κατά μέσο όρο σε ημερήσια βάση φέρουν εις πέρας άνω των τριάντα μια (31) υποθέσεων, ενώ το 25% εξ αυτών δήλωσαν έναν αριθμό εργασιών, που κυμαίνεται μεταξύ έντεκα (11) και δέκα πέντε (15).

Ερώτηση 40^η: Πόσες υποθέσεις πολιτών κρίνετε ότι θα μπορούσατε να διαχειρίζεστε κατά μέσο όρο ημερησίως;



Σε συνέχεια της προηγούμενης ερώτησης, ως προς τη μέση τιμή των εκτελεσθέντων εργασιών, οι εργαζόμενοι ερωτήθηκαν, πόσες εργασίες θα μπορούσαν να διαχειριστούν σε μια ημέρα. Οι περισσότεροι (30%) δήλωσαν πως θα μπορούσαν να φέρουν εις πέρας άνω των είκοσι έξι (26) εργασιών, ενώ ένα ποσοστό 25% δήλωσαν πως θα μπορούσαν να εκτελέσουν από δέκα έξι (16) έως και είκοσι (20) εργασίες.

Ερώτηση 41^η: Έχετε παρατηρήσει διαφορά στον χρόνο εξυπηρέτησης του πολίτη ανάλογα με το είδος της κοινωνικής παροχής;



Σαφή συσχέτιση ανάμεσα στο χρόνο εξυπηρέτησης των πολιτών και στο είδος της παρεχόμενης κοινωνικής υπηρεσίας από τις δημοτικές αρχές υπάρχει, σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν. Πιο συγκεκριμένα, το 70% των συμμετεχόντων δήλωσε πως, υπάρχει μεγάλη διαφορά στο χρόνο εξυπηρέτησης ενός πολίτη, ανάλογα με το είδος της κοινωνικής παροχής που επιζητάτε.

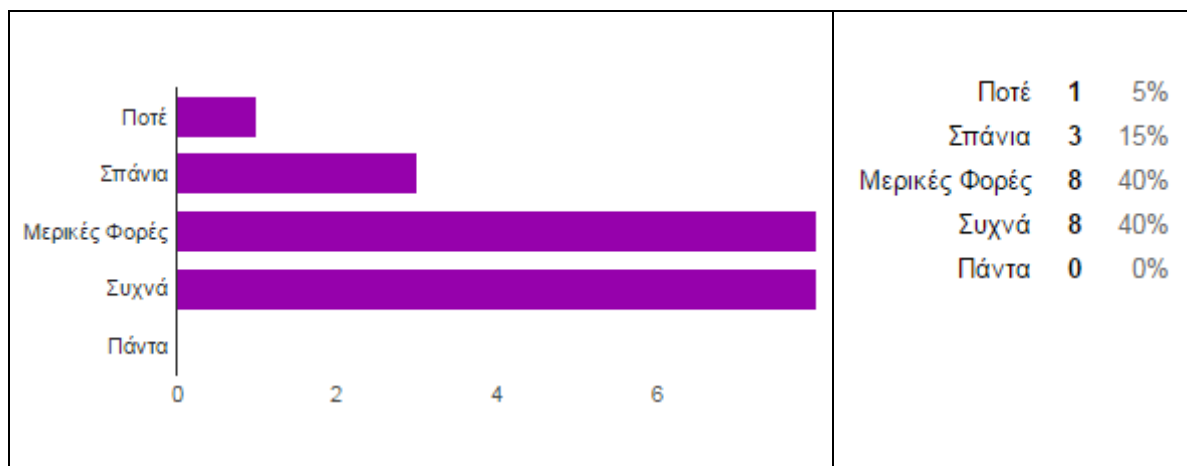
4.1.5 Η στάση των πολιτών

Ερωτήσεις 42 - 56: Η αμφίδρομη σχέση μεταξύ πολιτών και υπαλλήλων στο πλαίσιο της επικοινωνίας τους αναφορικά με τις κοινωνικές δομές

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΩΤΗΣΗ

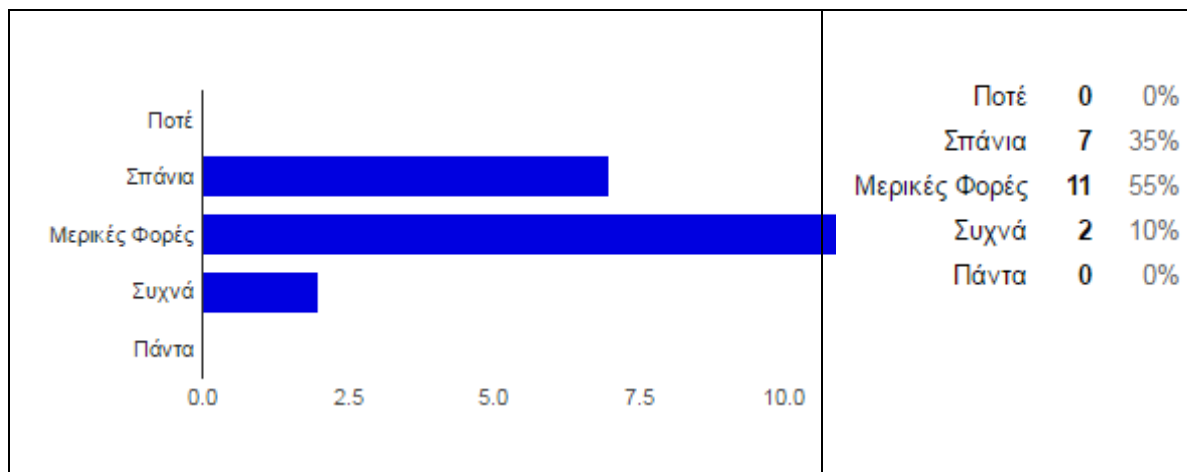
Ερωτήσεις γνώμης με κλίμακα αξιολόγησης. Στόχος των ερωτήσεων είναι να διερευνηθεί η στάση των πολιτών ως προς τον Δήμο Παλαιού Φαλήρου, μέσα από τις δράσεις των υπαλλήλων των κοινωνικών δομών και την άμεση επικοινωνία τους με τους δικαιούχους των κοινωνικών προγραμμάτων.

Ερώτηση 42^η: Οι πολίτες εκπλήσσονται με το πλήθος ή το είδος των παροχών



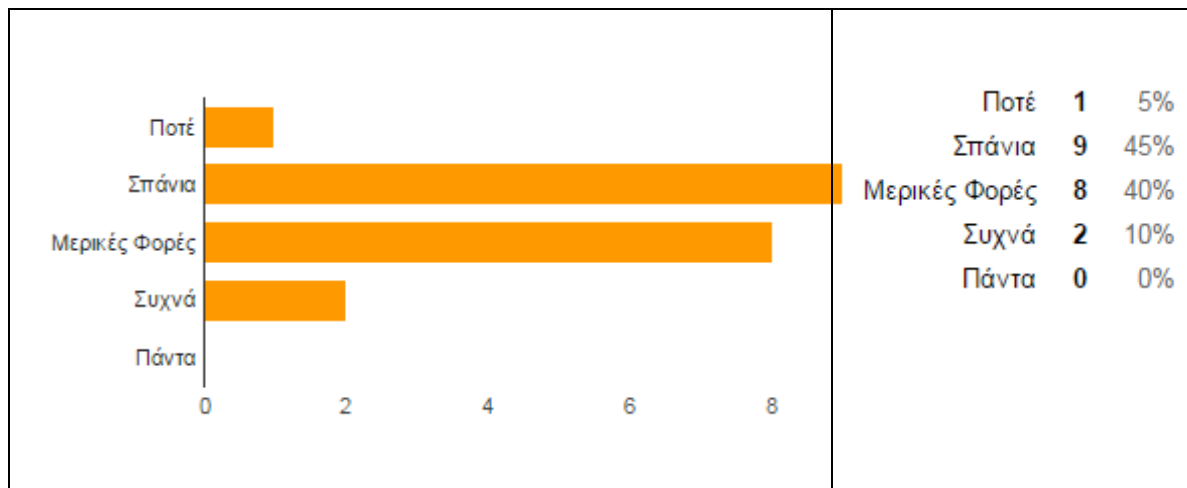
Σχετικά συχνή είναι η έκπληξη που βιώνουν οι πολίτες, τόσο από το πλήθος των ληφθέντων υπηρεσιών, όσο και από το είδος των παροχών που λαμβάνουν. Αυτή η ευχάριστη αντίδραση που παρουσιάζουν, σύμφωνα με τις απαντήσεις των εργαζόμενων, ανέρχεται σε ένα ποσοστό της τάξεως του 80%.

Ερώτηση 43^η: Οι πολίτες είναι προσβλητικοί ή αγενείς

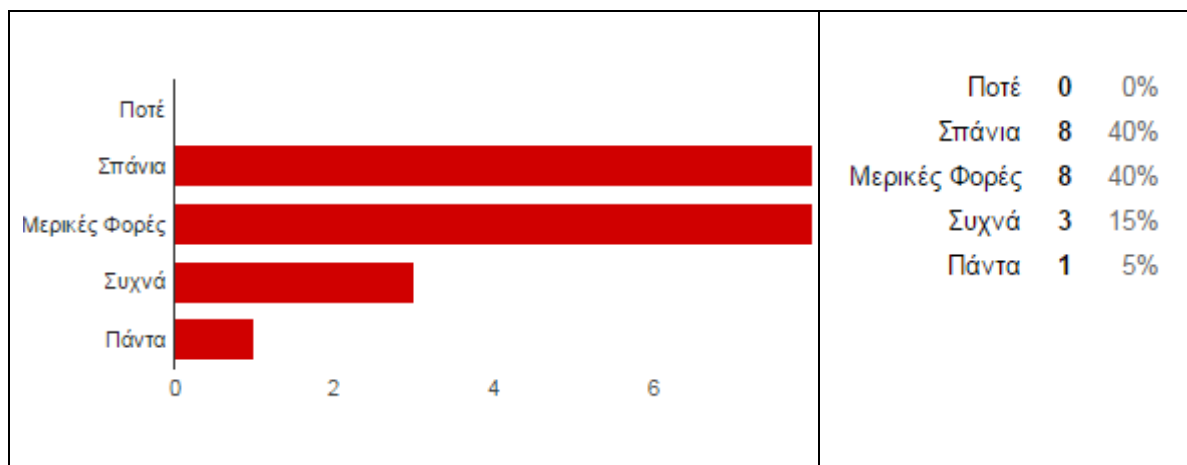


Από την άλλη πλευρά βέβαια, δεν λείπουν και εκείνοι οι πολίτες οι οποίοι παρουσιάζουν συμπεριφορά προσβλητική. Το ποσοστό αυτό βέβαια δεν είναι ιδιαίτερα υψηλό (55%) και παρουσιάζεται σε μερικές περιπτώσεις μόνο.

Ερώτηση 44^η: Δεν τους ενδιαφέρει τι λέμε

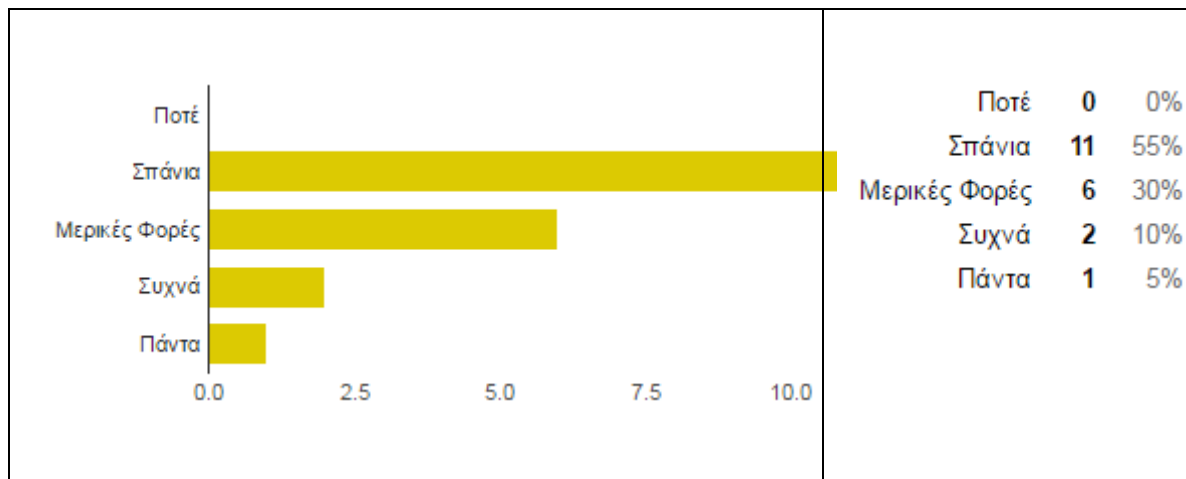


Ερώτηση 45^η: Προσπαθούν να κυριαρχήσουν στην συζήτηση



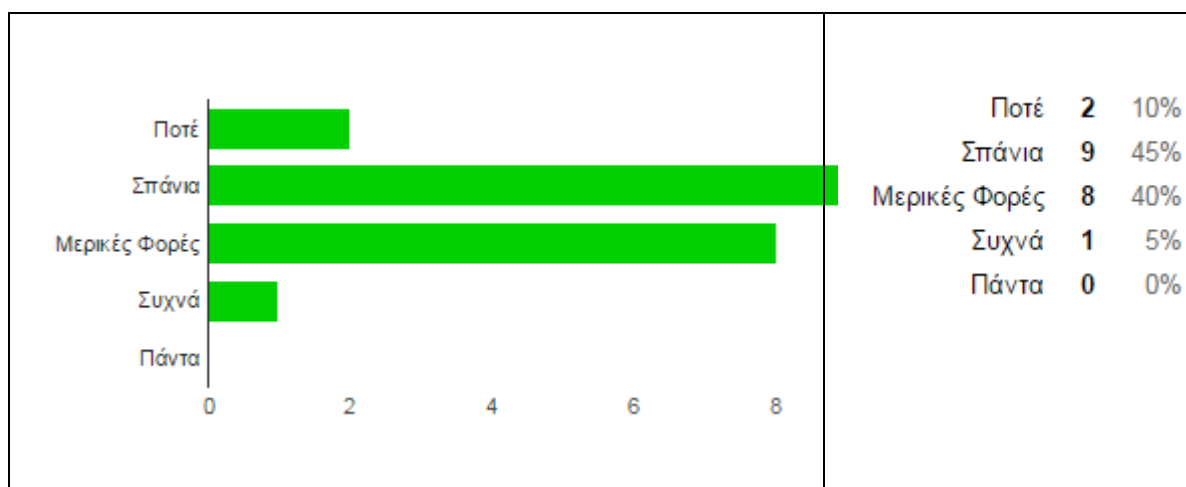
Μερικές φορές (40%), οι πολίτες δεν επιδεικνύουν το απαιτούμενο ενδιαφέρον, στα λεγόμενα και στις προτροπές των εργαζομένων του Δήμου, ενώ σε ποσοστό 45%, το φαινόμενο αυτό έχει πιο σπάνια εμφάνιση. Από την άλλη πλευρά, σπάνιες είναι και οι φορές που προσπαθούν οι πολίτες να κυριαρχήσουν σε μια συζήτηση με έναν εργαζόμενο του Δήμου, χωρίς όμως να απουσιάζει και το φαινόμενο της τάσης για επικυριαρχία επί της όποιας συναλλαγής (40%).

Ερώτηση 46^η: Προσπαθούν να εντυπωσιάσουν



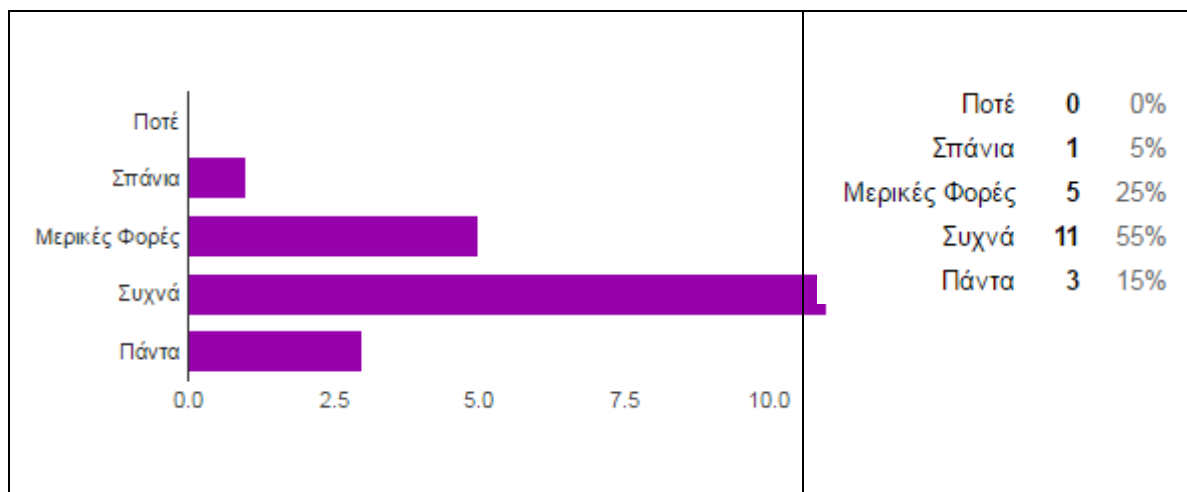
Υπάρχουν και ορισμένες προσπάθειες εντυπωσιασμού από την πλευρά των πολιτών, σε ποσοστό που ανέρχεται στο 30%, με την πλειοψηφία όμως των περιπτώσεων (55%), να μην προβαίνουν σε τέτοιες επιδείξεις συμπεριφοράς.

Ερώτηση 47^η: Γίνονται απειλητικοί



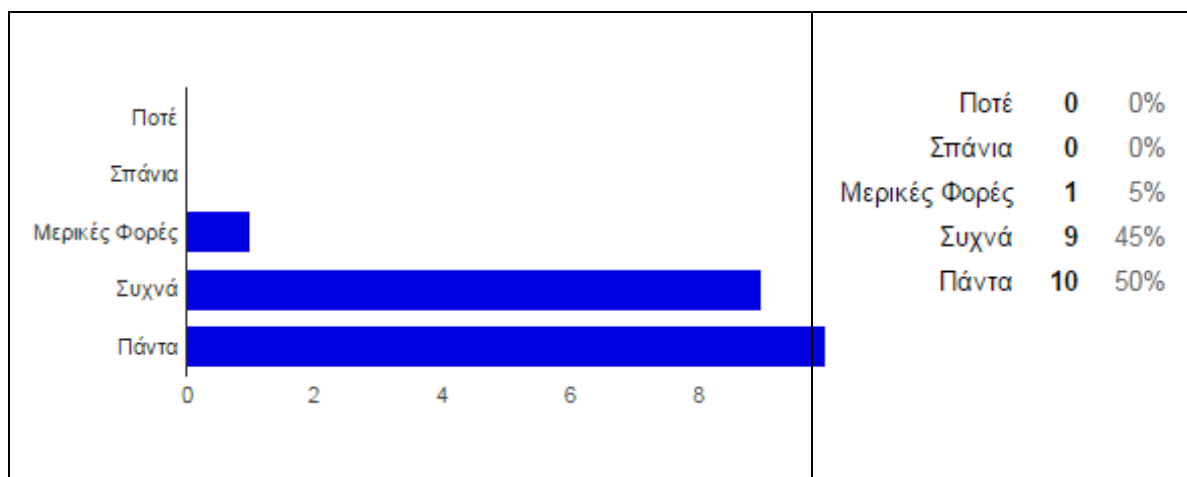
Αντικρουόμενες είναι οι απόψεις σχετικά με την παρουσίαση συμπεριφορών απειλητικών, από την πλευρά των πολιτών, σε διάφορες περιπτώσεις, με το 45% των εργαζόμενων του Δήμου να απαντούν πως πρόκειται για ένα σπάνιο φαινόμενο, ενώ ένα ποσοστό 40% απαντούν πως σε ορισμένες των περιπτώσεων, τέτοια περιστατικά κάνουν την εμφάνισή τους.

Ερώτηση 48^η: Ενδιαφέρονται να μάθουν περισσότερα για την λειτουργία των δομών



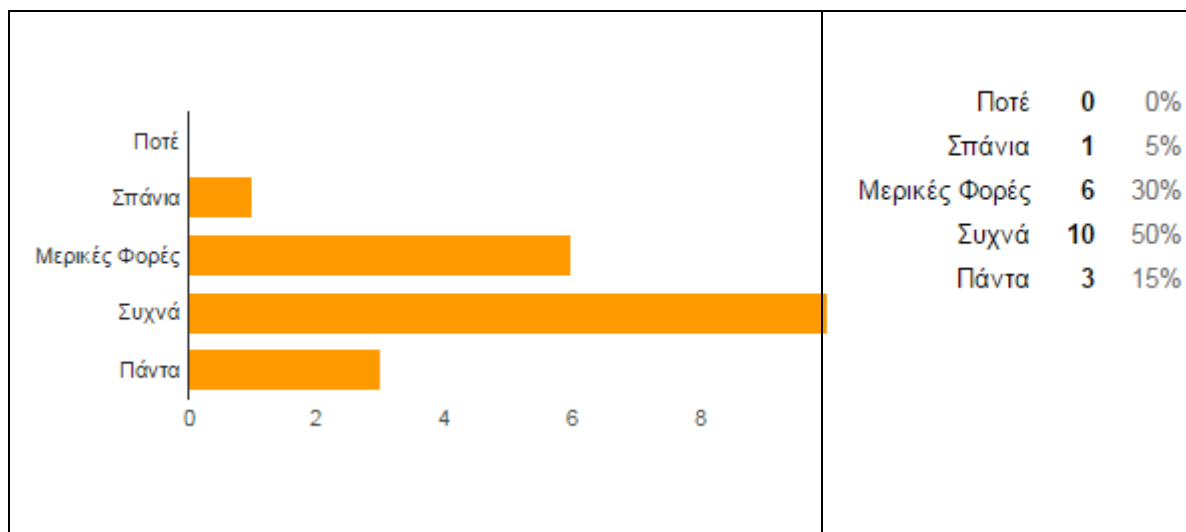
Ιδιαίτερα συχνό είναι και το ενδιαφέρον που παρουσιάζουν οι πολίτες ως προς τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν οι δομές του Δήμου Παλαιού Φαλήρου. Πιο συγκεκριμένα, σε ποσοστό 70% υπάρχει ένα συχνό και έντονο ενδιαφέρον, για να λάβουν οι πολίτες μια τέτοια ενημέρωση, από την πλευρά των εργαζομένων.

Ερώτηση 49^η: Ενδιαφέρονται να μάθουν περισσότερα για την υπόθεσή τους



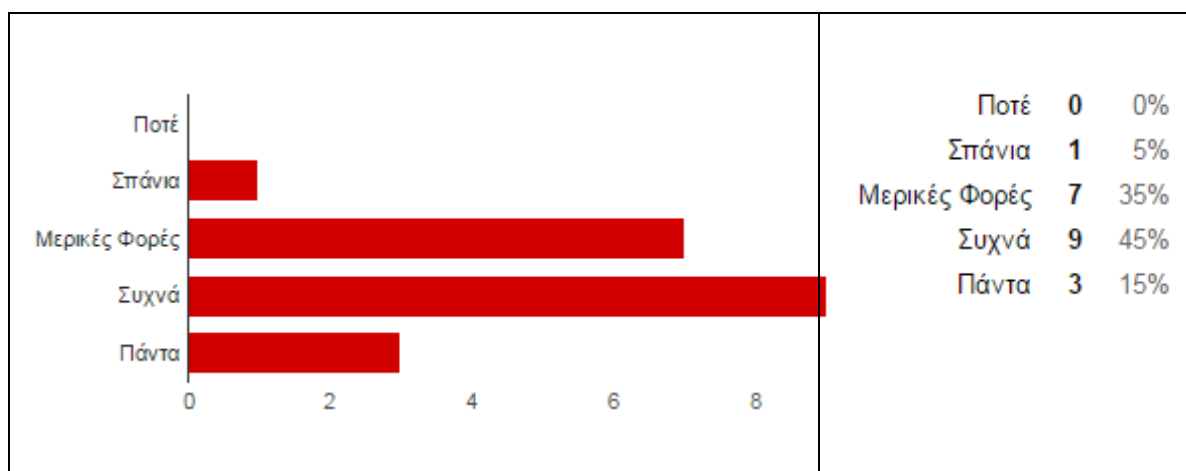
Ιδιαίτερα έντονο είναι και το ενδιαφέρον που επιδεικνύουν οι πολίτες αναφορικά με την έκβαση της υπόθεσής τους, αλλά και με τον τρόπο με τον οποίο αυτή θα επιλυθεί. Το ποσοστό των ατόμων που παρουσιάζουν τέτοια συμπεριφορά ανέρχεται σε 95%.

Ερώτηση 50^η: Όταν διαισθάνομαι πως ο τρόπος επικοινωνίας δεν είναι αποτελεσματικός, αλλάζω τρόπο προσέγγισης



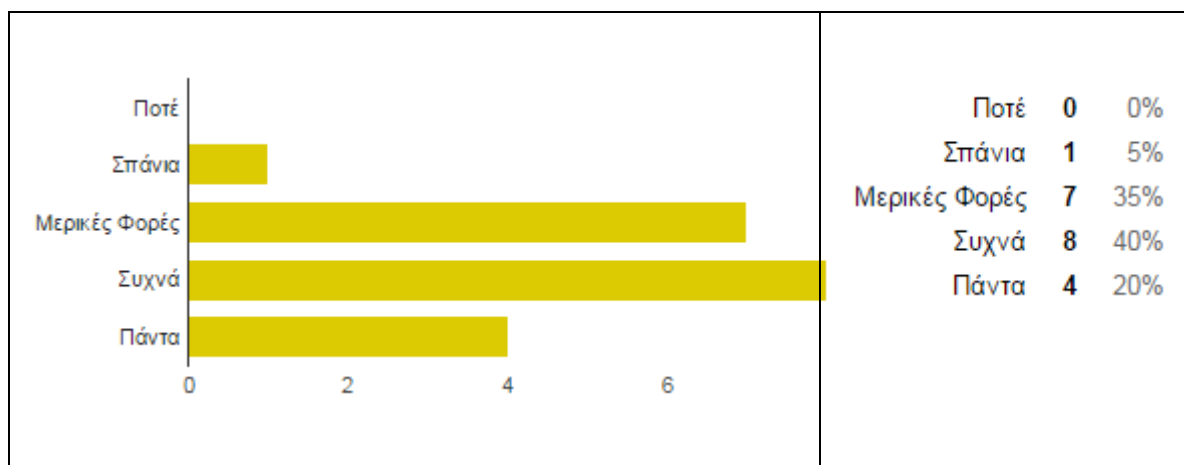
Ευελιξία ως προς τη συμπεριφορά τους προς τους πολίτες που επιθυμούν να εξυπηρετηθούν, δείχνουν οι εργαζόμενοι του Δήμου, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαντήσεις που δόθηκαν, στην ερώτηση. Πιο συγκεκριμένα, το 65% εξ αυτών αλλάζουν τον τρόπο προσέγγισης της επικοινωνίας με τους πολίτες, όταν διαβλέπουν πως δεν μπορεί να υπάρξει προσέγγιση, ενώ ένα ποσοστό 30%, το έχουν κάνει μερικές φορές, κατά τη διάρκεια της εργασιακής τους θητείας.

Ερώτηση 51^η: Μου αρέσει να δοκιμάζω διαφορετικούς τρόπους επικοινωνίας/προσέγγισης

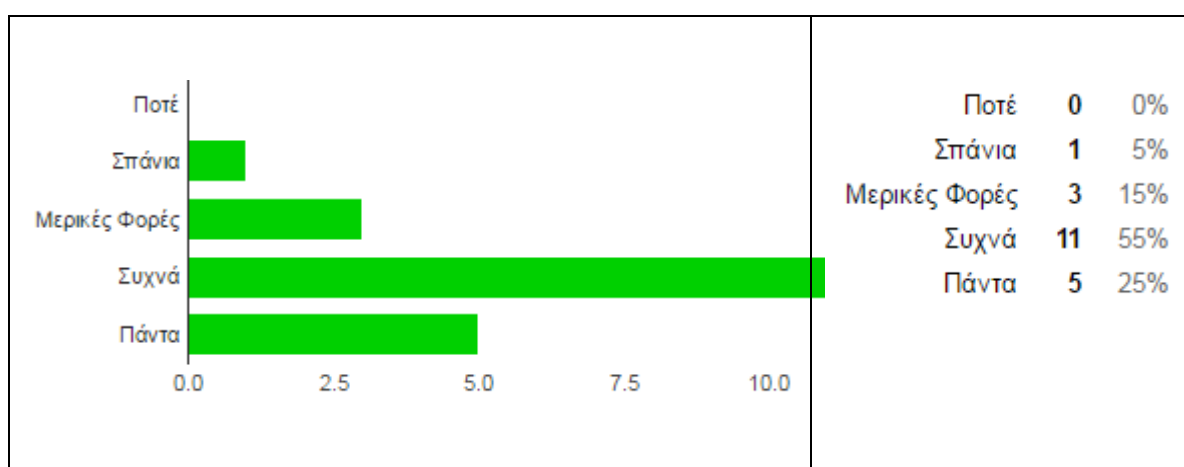


Αυτοί οι διαφορετικοί τρόποι προσέγγισης και επικοινωνίας, είναι αρεστοί από τη μεγάλη πλειοψηφία των εργαζομένων του Δήμου, οι οποίοι σε ποσοστό 60% επί συνόλου, δηλώνουν πως τους αρέσει να εναλλάσσουν τους τρόπους προσέγγισης των πολιτών.

Ερώτηση 52^η : Είμαι ευαίσθητος/η στην αντίδραση των πολιτών

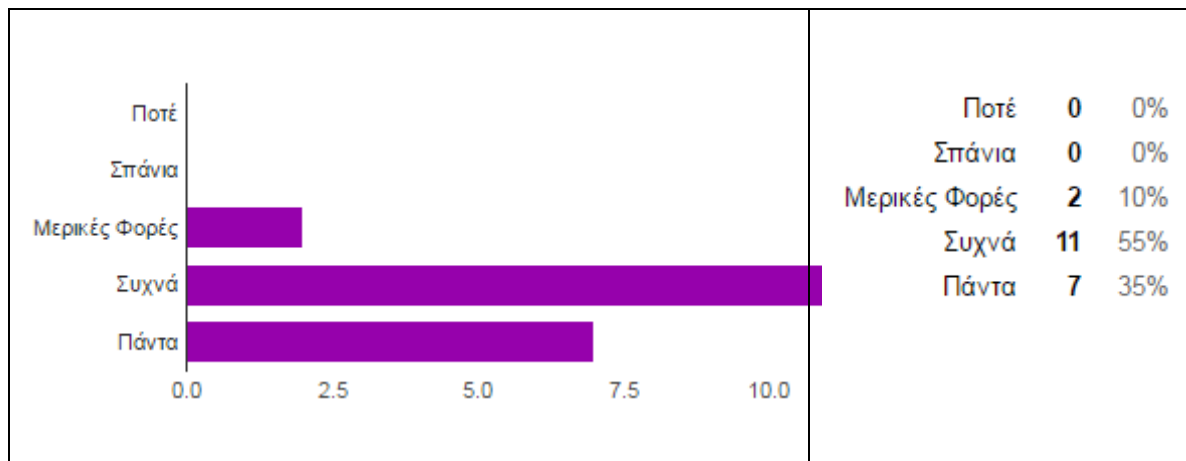


Ερώτηση 53^η: Προσπαθώ να μπω στην θέση του πολίτη

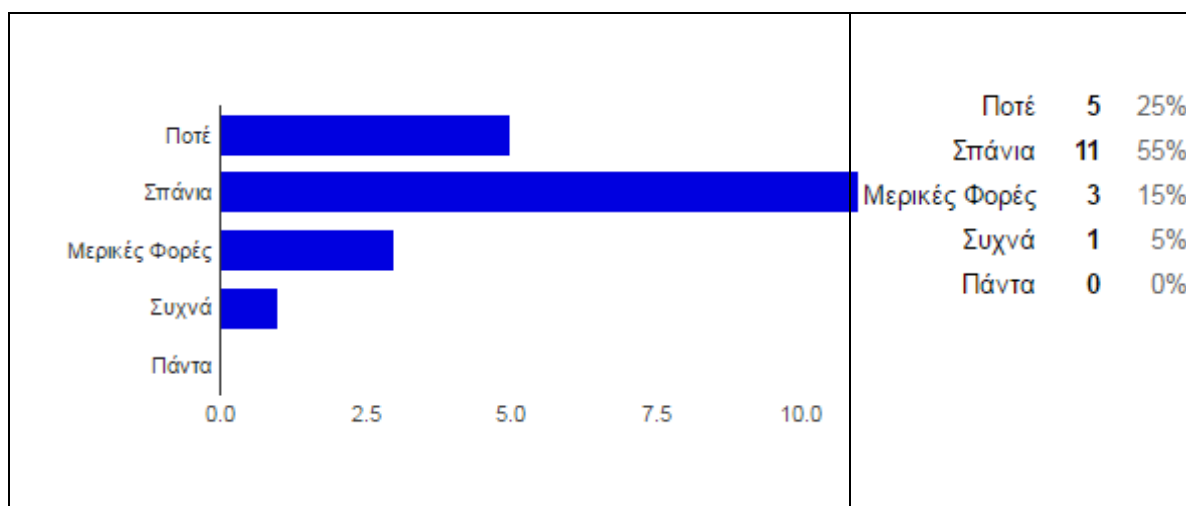


Κατανόηση και ευαισθησία, αναφορικά με το ζήτημα που επιθυμεί να επιλύσει ένας πολίτης, μέσω των δημοτικών υπηρεσιών, αισθάνονται οι εργαζόμενοι του Δήμου, όπως δήλωσαν σε ποσοστό 80% και 60% αντίστοιχα.

Ερώτηση 54^η: Νιώθω αυτοπεποίθηση



Ερώτηση 55^η: Νιώθω ανασφάλεια



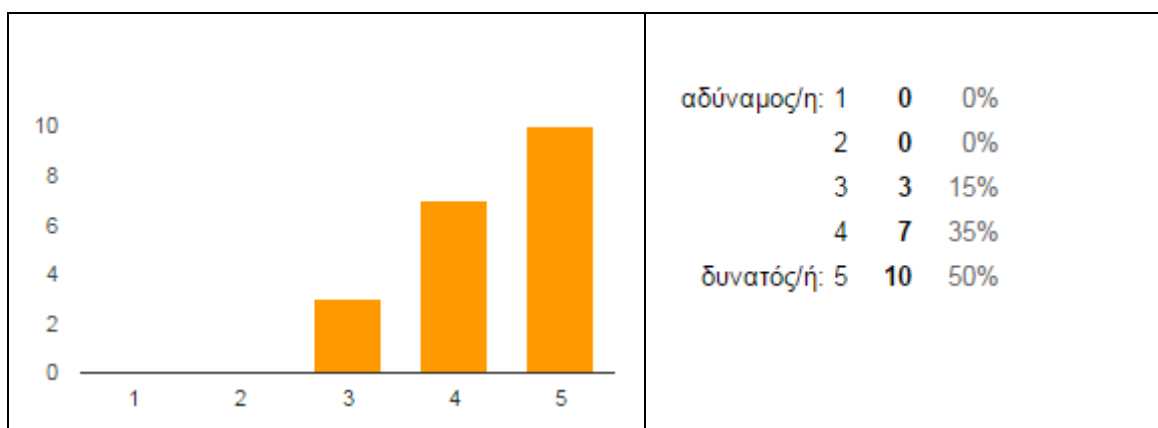
Η αυτοπεποίθηση και η σιγουριά για την εργασία που επιτελούν, είναι δυο (2) βασικά συναισθήματα που διακρίνουν τους εργαζόμενους του Δήμου, όταν εξυπηρετούν τους πολίτες, σε ποσοστό 90% και 80% αντίστοιχα.

4.1.6 Αυτοαξιολόγηση

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΩΤΗΣΗ

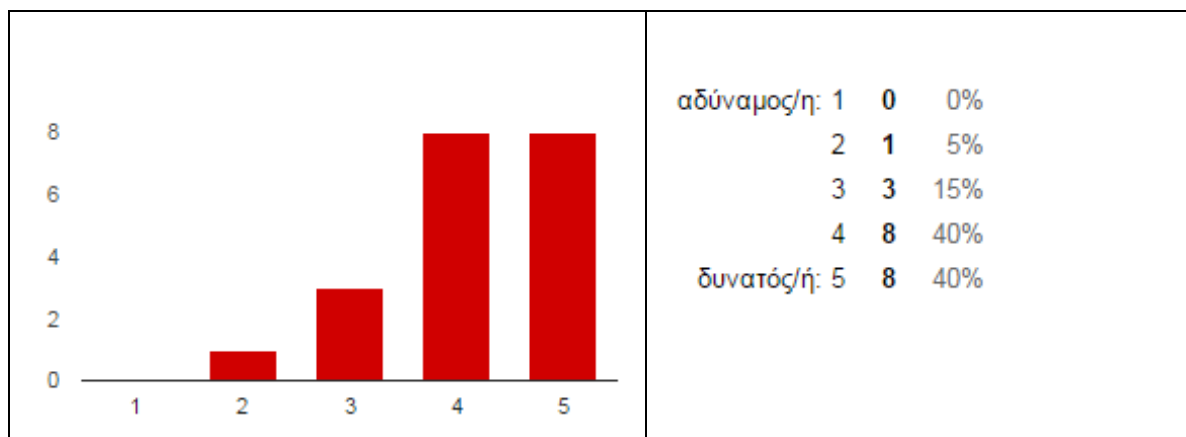
Ερωτήσεις γνώμης με κλίμακα αξιολόγησης. Στόχος των ερωτήσεων είναι να αποτυπωθούν οι εκτιμήσεις των υπαλλήλων των κοινωνικών δομών ως προς τα αποτελέσματα της εργασίας τους, να εκφράσουν τα συναισθήματά τους και να αξιολογήσουν τον βαθμό δυσκολίας της εργασίας τους. Είναι ερώτηση ελέγχου και διερεύνησης για προηγούμενες γενικευμένες ερωτήσεις.

Ερώτηση 56^η: Πώς αισθάνεστε αναφορικά με τον τρόπο επικοινωνίας με τους πολίτες;



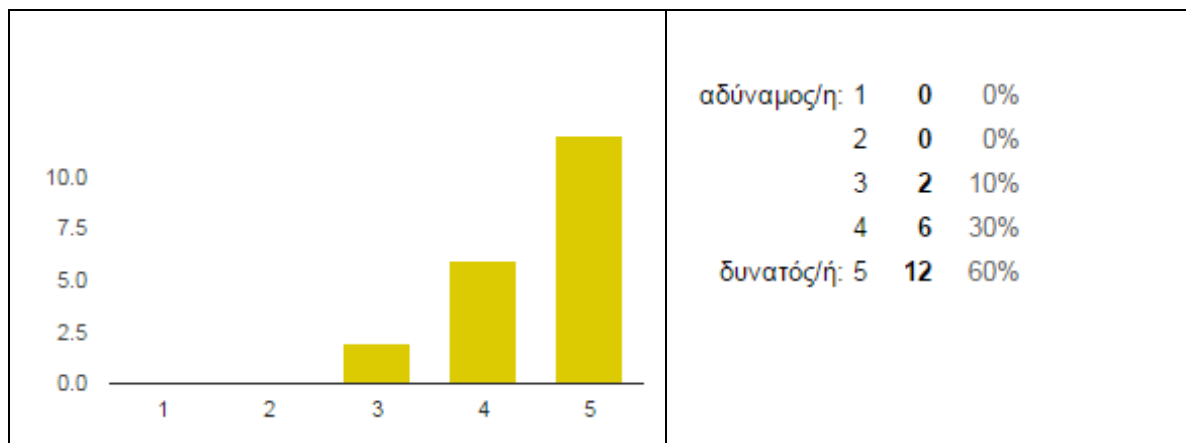
Η επικοινωνία με τους πολίτες είναι μείζονος σημασίας για τους εργαζόμενους και αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο αισθάνονται αρκετά δυνατοί (85%), όταν έχουν μια συνδιαλλαγή με αυτούς.

Ερώτηση 57^η: Πώς αισθάνεστε αναφορικά με τον τρόπο διαχείρισης του χρόνου σας;



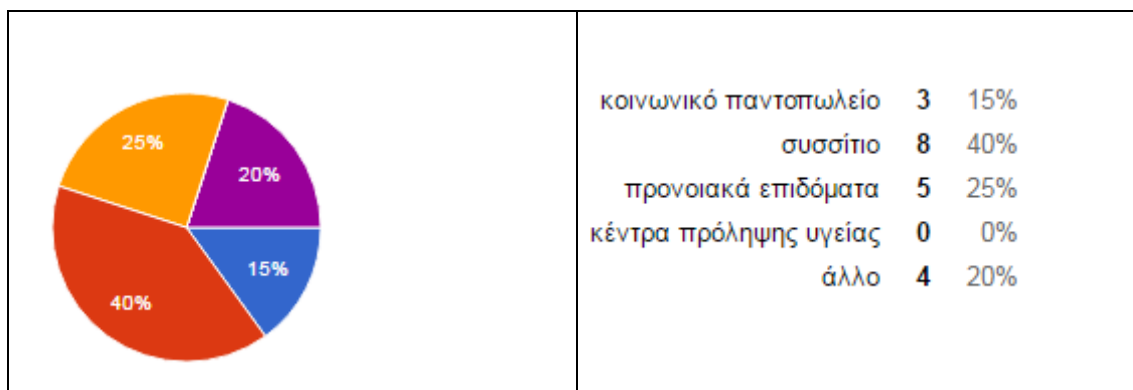
Επίσης, ιδιαίτερα ισχυροί (80%) αισθάνονται οι εργαζόμενοι σε εκείνες τις περιπτώσεις όπου καλούνται να διαχειριστούν το χρόνο που έχουν στη διάθεσή τους προκειμένου να φέρουν εις πέρας μια εργασία, ή όσο το δυνατόν περισσότερες υποθέσεις, εντός του εργασιακού τους ωραρίου.

Ερώτηση 58^η: Πώς αισθάνεστε αναφορικά με την γενική απόδοσή σας (ποιοτικά και ποσοτικά);

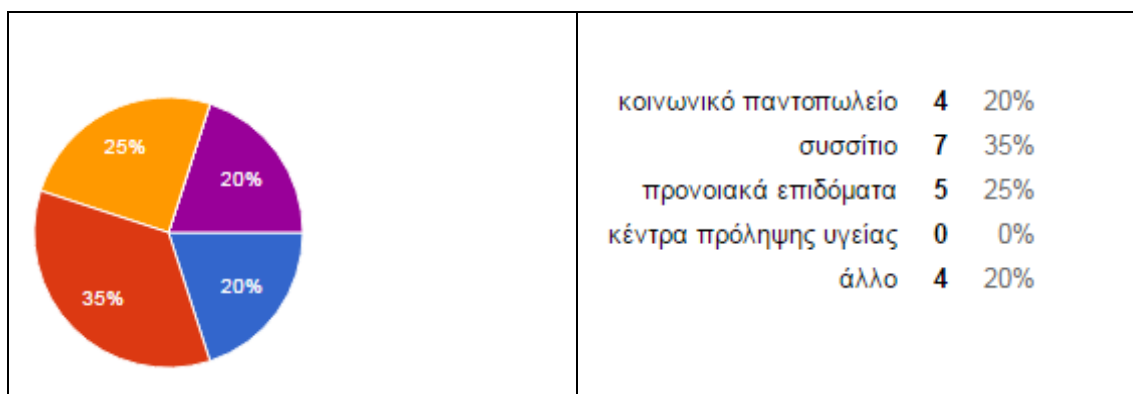


Ιδιαίτερα δυνατοί αισθάνονται οι εργαζόμενοι (90%), ως προς την αξιολόγηση της γενικότερης απόδοσής τους, τόσο βάσει της ποιότητας όσο και της ποσότητας αυτής, επιτυγχάνοντας τη συντριπτική πλειοψηφία των επιδιωκόμενων στόχων.

Ερώτηση 59^η: Ποια κατηγορία υποθέσεων από όσες διαχειρίζεστε είναι κατά την γνώμη σας η πιο δύσκολη/απαιτητική από άποψη διαδικασιών;

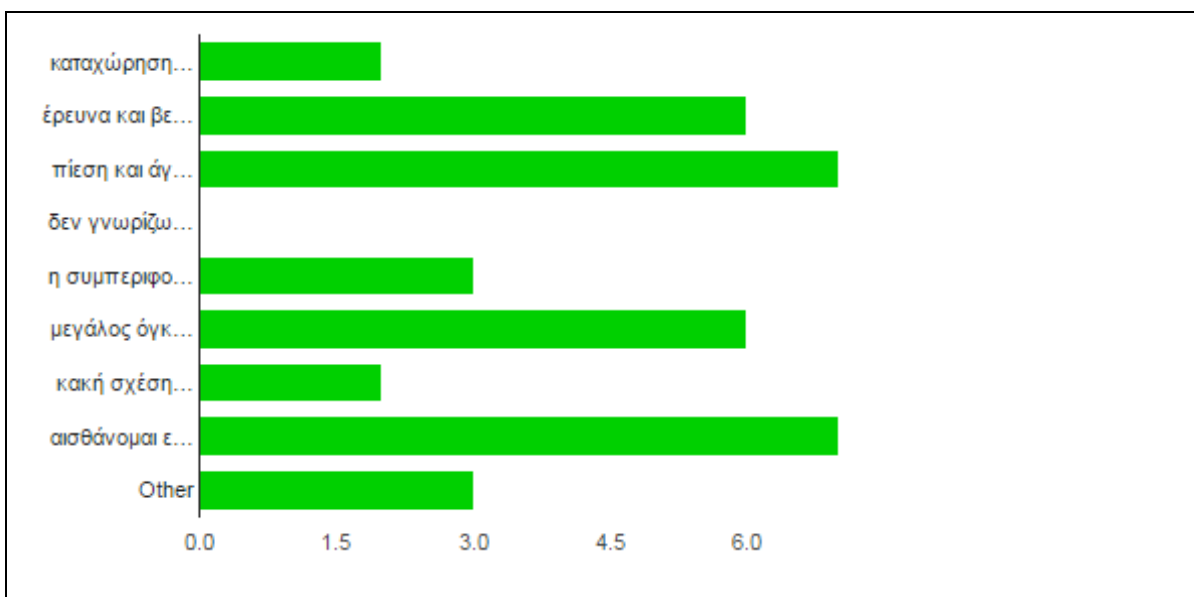


Ερώτηση 60^η: Ποια κατηγορία υποθέσεων από όσες διαχειρίζεστε είναι κατά την γνώμη σας η πιο δύσκολη/απαιτητική από άποψη συμπεριφοράς του πολίτη;

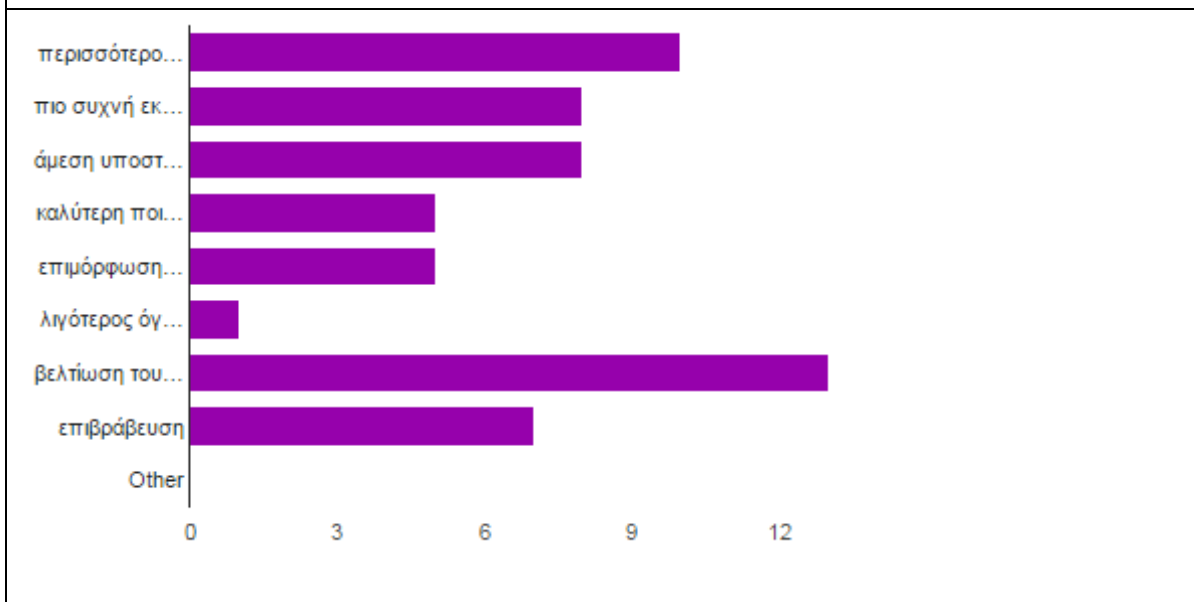


Σύμφωνα με τις απόψεις των εργαζομένων του Δήμου, οι πλέον απαιτητικές υποθέσεις είναι εκείνες που αφορούν τους δικαιούχους «Συσσιτίου», από τις δημοτικές υπηρεσίες, με την αμέσως επόμενη κατηγορία υποθέσεων να είναι εκείνη που αφορά όσους είναι να λάβουν κάποιο προνοιακό επίδομα (25%). Οι υποθέσεις αυτές δεν είναι μόνο δύσκολες λόγω του αντικειμένου που καλούνται να διαχειριστούν οι εργαζόμενοι, αλλά και λόγω της συμπεριφοράς των πολιτών έναντί τους, σε ποσοστό 35% και 25% αντίστοιχα.

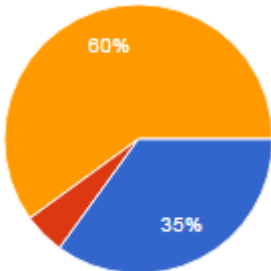
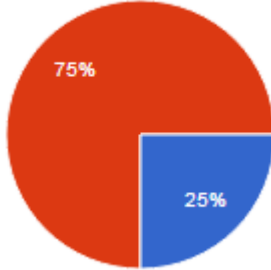
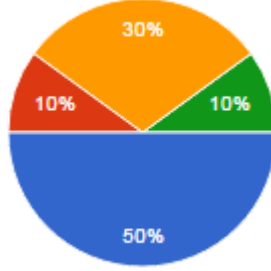
4.1.7 Παρατηρήσεις και δημογραφικά στοιχεία



| | | |
|---|---|-----|
| καταχώρηση δεδομένων | 2 | 10% |
| έρευνα και βεβαίωση ότι είναι όντως δικαιούχοι | 6 | 30% |
| πίεση και άγχος | 7 | 35% |
| δεν γνωρίζω καλά το αντικείμενο | 0 | 0% |
| η συμπεριφορά των πολιτών απέναντί μου | 3 | 15% |
| μεγάλος όγκος εργασίας | 6 | 30% |
| κακή σχέση μεταξύ συναδέλφων | 2 | 10% |
| αισθάνομαι εκτεθειμένος/η σε πιθανά προβλήματα κατά την άσκηση των καθηκόντων μου | 7 | 35% |
| Other | 3 | 15% |



| | | |
|----------------------------------|----|-----|
| περισσότερο προσωπικό | 10 | 50% |
| πιο συχνή εκπαίδευση | 8 | 40% |
| άμεση υποστήριξη εν ώρα εργασίας | 8 | 40% |
| καλύτερη ποιότητα αρχείων | 5 | 25% |
| επιμόρφωση στο αντικείμενο | 5 | 25% |
| λιγότερος όγκος εργασίας | 1 | 5% |
| βελτίωση του χώρου εργασίας | 13 | 65% |
| επιβράβευση | 7 | 35% |
| Other | 0 | 0% |

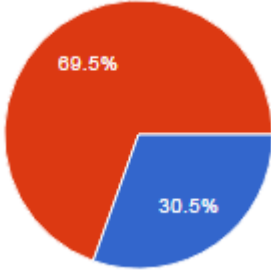
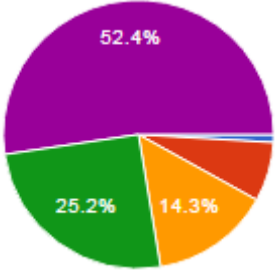
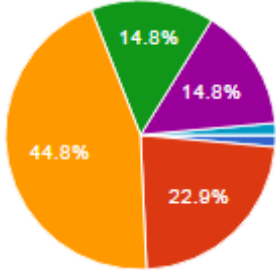
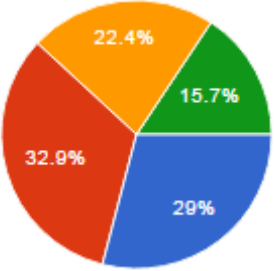
| Σχέση εργασίας | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-------------------|----|-----|------------------------|----|-----|-----------------------------------|----|-----|------------|---|-----|
|  | <table> <tr> <td>μόνιμος υπάλληλος</td> <td>7</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>σύμβαση μίσθωσης έργου</td> <td>1</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>σύμβαση ορισμένου χρόνου εργασίας</td> <td>12</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>εθελοντής</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> </table> | μόνιμος υπάλληλος | 7 | 35% | σύμβαση μίσθωσης έργου | 1 | 5% | σύμβαση ορισμένου χρόνου εργασίας | 12 | 60% | εθελοντής | 0 | 0% |
| μόνιμος υπάλληλος | 7 | 35% | | | | | | | | | | | |
| σύμβαση μίσθωσης έργου | 1 | 5% | | | | | | | | | | | |
| σύμβαση ορισμένου χρόνου εργασίας | 12 | 60% | | | | | | | | | | | |
| εθελοντής | 0 | 0% | | | | | | | | | | | |
| Φύλο | | | | | | | | | | | | | |
|  | <table> <tr> <td>άνδρας</td> <td>5</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>γυναίκα</td> <td>15</td> <td>75%</td> </tr> </table> | άνδρας | 5 | 25% | γυναίκα | 15 | 75% | | | | | | |
| άνδρας | 5 | 25% | | | | | | | | | | | |
| γυναίκα | 15 | 75% | | | | | | | | | | | |
| Ηλικία | | | | | | | | | | | | | |
|  | <table> <tr> <td>20-30</td> <td>10</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>31-40</td> <td>2</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>41-50</td> <td>6</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>51 και άνω</td> <td>2</td> <td>10%</td> </tr> </table> | 20-30 | 10 | 50% | 31-40 | 2 | 10% | 41-50 | 6 | 30% | 51 και άνω | 2 | 10% |
| 20-30 | 10 | 50% | | | | | | | | | | | |
| 31-40 | 2 | 10% | | | | | | | | | | | |
| 41-50 | 6 | 30% | | | | | | | | | | | |
| 51 και άνω | 2 | 10% | | | | | | | | | | | |

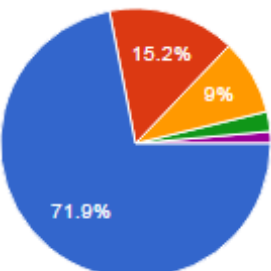
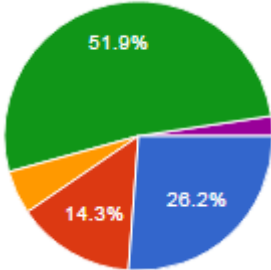
Τα ερωτηματολόγια απαντήθηκαν σε ποσοστό 75% από γυναίκες εργαζόμενες στο Δήμο, ενώ το υπόλοιπο 25% ήταν άνδρες. Από αυτούς τους εργαζόμενους, το 60% εργάζονται με σύμβαση ορισμένου χρόνου εργασίας, το 35% είναι μόνιμοι υπάλληλοι, ενώ το υπόλοιπο 5% έχουν σύμβαση μίσθωσης έργου. Τέλος, οι ηλικίες των ερωτηθέντων είναι από 20 έως και 30 ετών (50%), 31

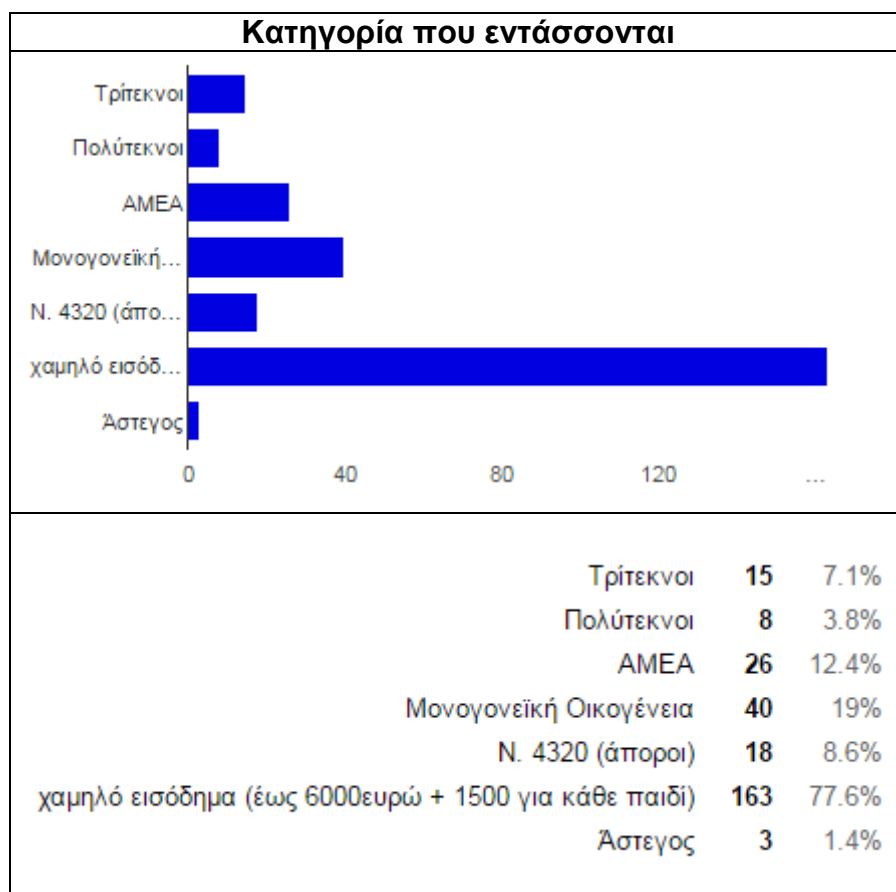
έως 40 ετών (10%), το 30% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα από 41 έως και 50 ετών, ενώ μόλις το 10% του συνόλου είναι άνω των 51 ετών.

4.2 ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

4.2.1 Δημογραφικά στοιχεία

| Φύλο | |
|---|--|
|  | <p>Άνδρας 64 30.5%</p> <p>Γυναίκα 146 69.5%</p> |
| Ηλικία | |
|  | <p>< 25 2 1%</p> <p>26 - 35 15 7.1%</p> <p>36 - 45 30 14.3%</p> <p>46 - 55 53 25.2%</p> <p>56+ 110 52.4%</p> |
| Μορφωτικό επίπεδο | |
|  | <p>Εκτός εκπαιδευτικής διαδικασίας 3 1.4%</p> <p>Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση 48 22.9%</p> <p>Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση 94 44.8%</p> <p>Μεταλυκειακή Εκπαίδευση (Ι.Ε.Κ., Κολλέγιο, κ.λπ.) 31 14.8%</p> <p>Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (Α.Τ.Ε.Ι./ Α.Ε.Ι.) 31 14.8%</p> <p>Μεταπτυχιακές Σπουδές 3 1.4%</p> <p>Διδακτορικό 0 0%</p> |
| Αριθμός μελών νοικοκυριού | |
|  | <p>1 61 29%</p> <p>2 69 32.9%</p> <p>3 47 22.4%</p> <p>4+ 33 15.7%</p> |

| Αριθμός παιδιών νοικοκυριού ηλικίας 5-18 ετών | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---------|-----|-------|--------------|----|-------|-----------|----|------|-----------------------------|-----|-------|-------|---|------|
|  | <table> <tr><td>0</td><td>151</td><td>71.9%</td></tr> <tr><td>1</td><td>32</td><td>15.2%</td></tr> <tr><td>2</td><td>19</td><td>9%</td></tr> <tr><td>3</td><td>5</td><td>2.4%</td></tr> <tr><td>4+</td><td>3</td><td>1.4%</td></tr> </table> | 0 | 151 | 71.9% | 1 | 32 | 15.2% | 2 | 19 | 9% | 3 | 5 | 2.4% | 4+ | 3 | 1.4% |
| 0 | 151 | 71.9% | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 32 | 15.2% | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 19 | 9% | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 5 | 2.4% | | | | | | | | | | | | | | |
| 4+ | 3 | 1.4% | | | | | | | | | | | | | | |
| Κάτοικοι περιοχής | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | <table> <tr><td>Αμφιθέα</td><td>55</td><td>26.2%</td></tr> <tr><td>Αγία Βαρβάρα</td><td>30</td><td>14.3%</td></tr> <tr><td>Κοφαχείλα</td><td>11</td><td>5.2%</td></tr> <tr><td>Κεντρικό Φάληρο - Παναγίτσα</td><td>109</td><td>51.9%</td></tr> <tr><td>Other</td><td>5</td><td>2.4%</td></tr> </table> | Αμφιθέα | 55 | 26.2% | Αγία Βαρβάρα | 30 | 14.3% | Κοφαχείλα | 11 | 5.2% | Κεντρικό Φάληρο - Παναγίτσα | 109 | 51.9% | Other | 5 | 2.4% |
| Αμφιθέα | 55 | 26.2% | | | | | | | | | | | | | | |
| Αγία Βαρβάρα | 30 | 14.3% | | | | | | | | | | | | | | |
| Κοφαχείλα | 11 | 5.2% | | | | | | | | | | | | | | |
| Κεντρικό Φάληρο - Παναγίτσα | 109 | 51.9% | | | | | | | | | | | | | | |
| Other | 5 | 2.4% | | | | | | | | | | | | | | |

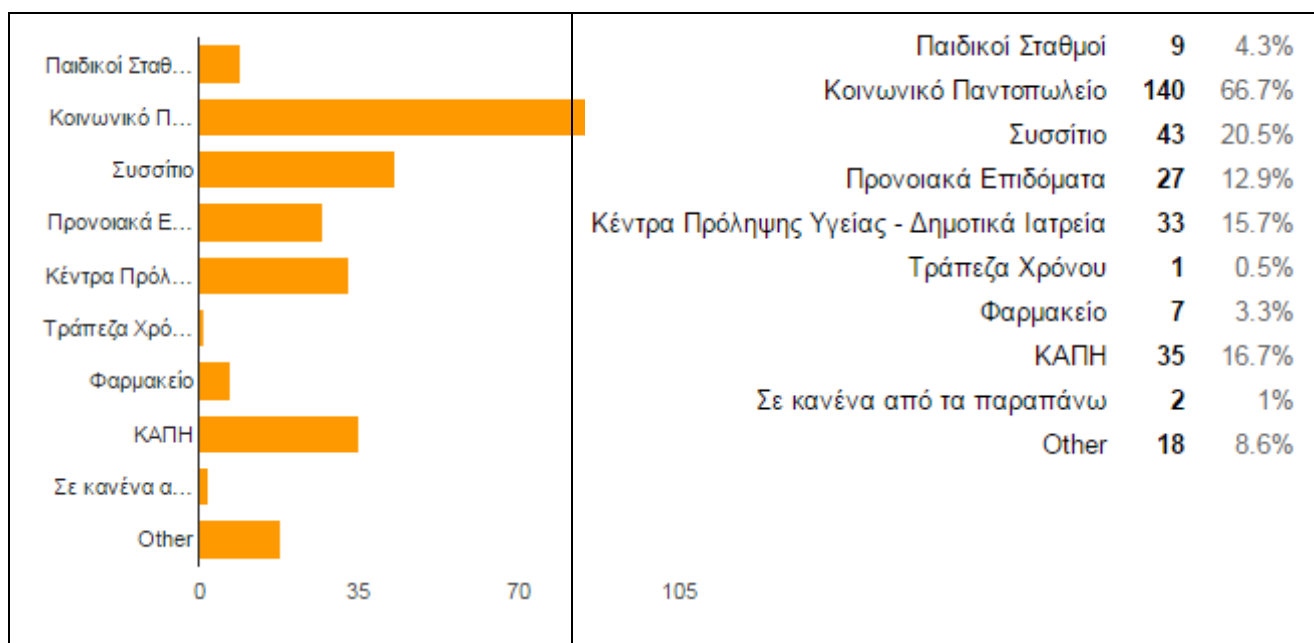


Συνολικά στην έρευνα από την πλευρά των πολιτών έλαβαν μέρος 210 άτομα, εκ των οποίων, το 69,5% είναι γυναίκες και το υπόλοιπο 30,5% άντρες. Η

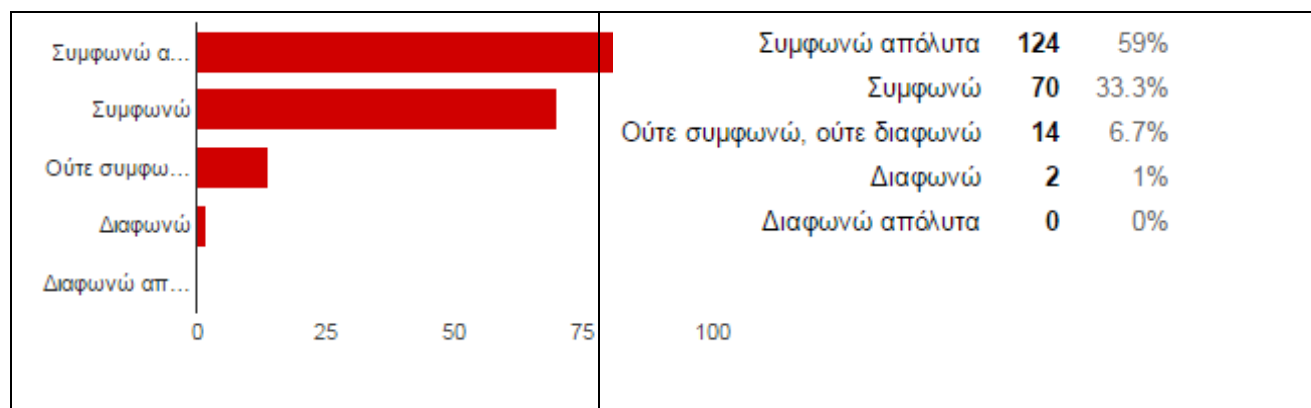
πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι άνω των 56 ετών (52,4%), ενώ οι περισσότεροι είναι απόφοιτοι Δευτεροβάθμιου εκπαιδευτικού επιπέδου (44,8%). Ως προς τον αριθμό των μελών που αριθμεί η οικογένειά τους, αυτός ποικίλει, μιας και στο 32,9% των ερωτηθέντων η οικογένειά τους αποτελείται από δυο (2) άτομα, ενώ σε ποσοστό 29% από ένα (1) άτομο. Η συντριπτική πλειοψηφία των πολιτών που ερωτήθηκαν (71,9%), δεν διαθέτουν κάποιο παιδί που ανήκει στην ηλικιακή ομάδα από 5 ετών έως και 18 ετών, ενώ άνω του μισού δείγματος (51,9%), διαμένουν στην κεντρική περιοχή του Παλαιού Φαλήρου και πιο συγκεκριμένα, στην περιοχή της Παναγίτσας. Το βασικό χαρακτηριστικό των πολιτών που συμμετείχαν στο ερωτηματολόγιο είναι πως ανήκουν στην τάξη των χαμηλο – εισοδηματιών, με ετήσιο εισόδημα κάτω των 6.000€ (77,6%).

4.2.2 Κοινωνικά Προγράμματα

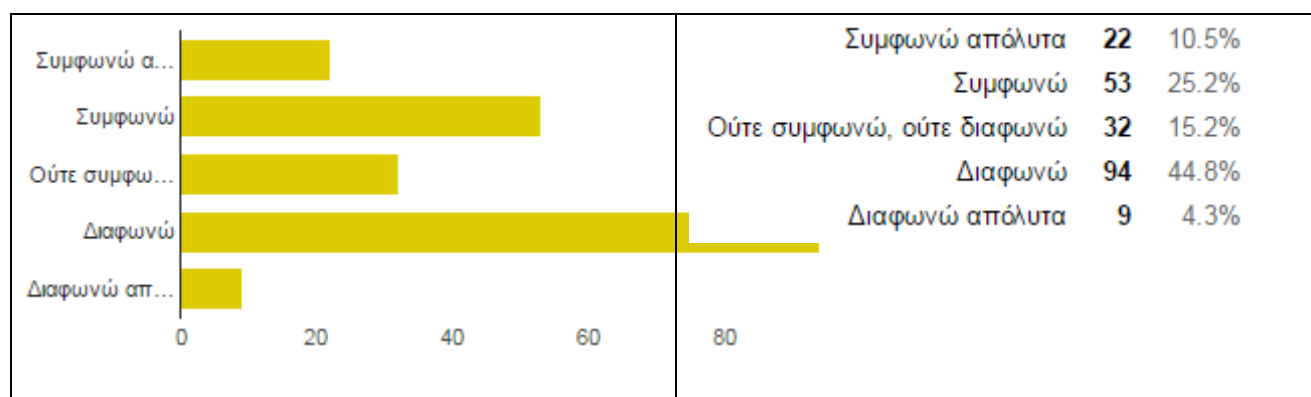
Σημειώστε σε ποιο από τα παρακάτω προγράμματα είστε δικαιούχος



Τα κοινωνικά προγράμματα με έχουν ωφελήσει

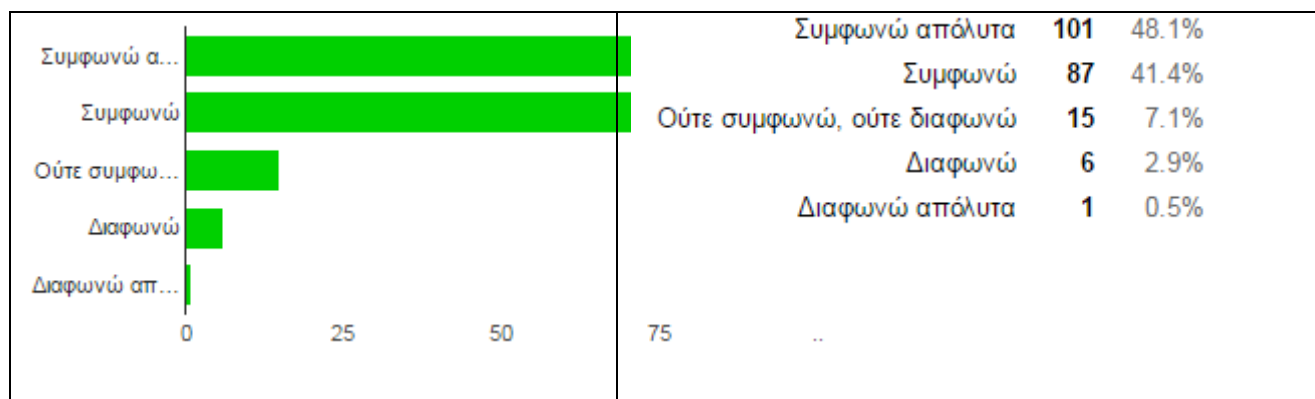


Έχω γνώση όλων των κοινωνικών προγραμμάτων



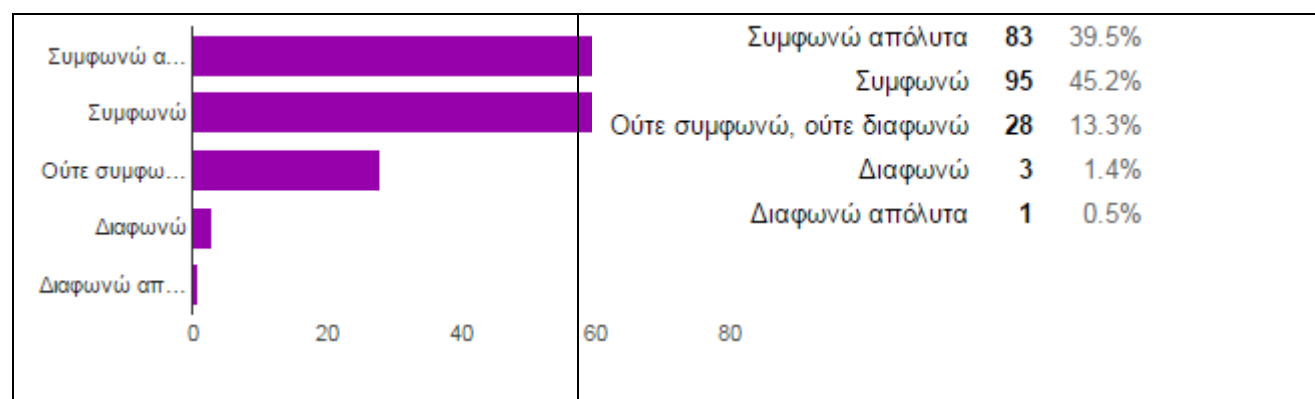
Οι περισσότεροι πολίτες που ερωτήθηκαν είναι δικαιούχοι του επιδόματος για αγορά προϊόντων από το «Κοινωνικό Παντοπωλείο» (66,7%), δηλώνοντας παράλληλα πως, τα κοινωνικά προγράμματα του Δήμου Παλαιού Φαλήρου τους έχουν ωφελήσει πάρα πολύ (92,3%). Σχετική έλλειψη βέβαια παρουσιάζεται ως προς την πλήρη ενημέρωσή τους για την ύπαρξη όλων αυτών των κοινωνικών επιδομάτων και προγραμμάτων, το οποίο και δηλώνουν σε ένα ποσοστό που φθάνει στο 64,3%.

Πιστεύω ότι ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου ενδιαφέρεται για τους δημότες του

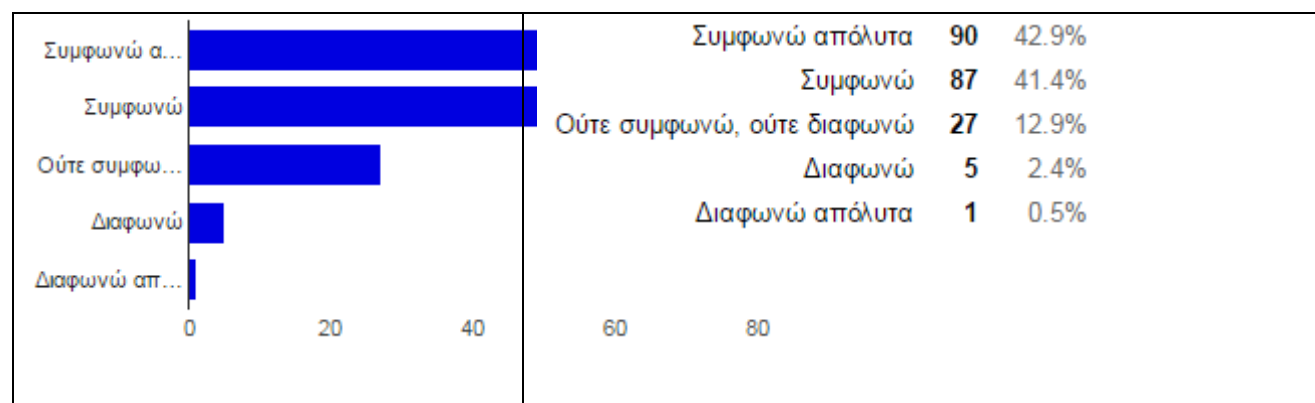


Σημαντική είναι η συμβολή και το ενδιαφέρον του Δήμου Παλαιού Φαλήρου που επιδεικνύει προς τους πολίτες του και ειδικά σε όσους χρίζουν λήψης ειδικής κοινωνικής βοήθειας, το οποίο και υποστηρίζεται σε ποσοστό 89,5%.

Η διαδικασία συμμετοχής στα κοινωνικά προγράμματα είναι απλή

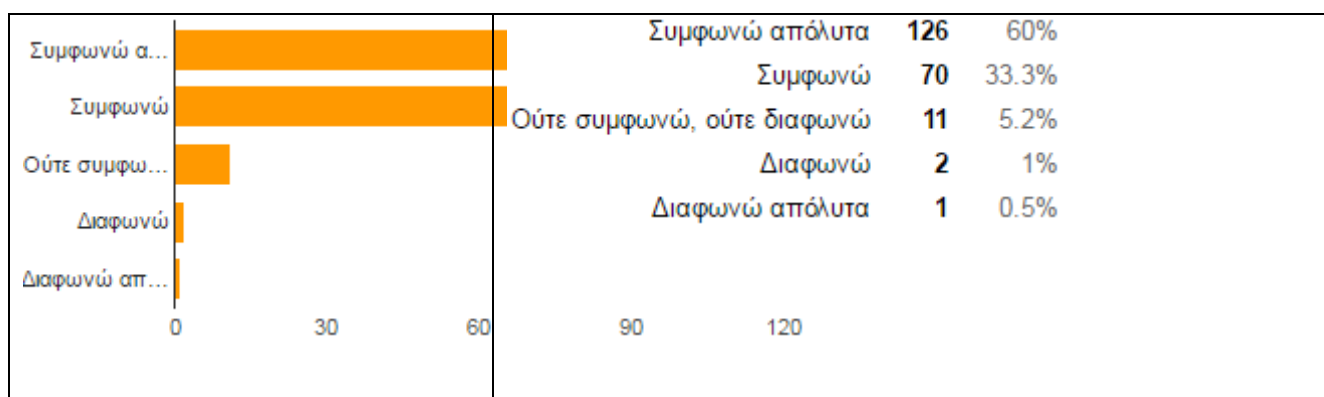


Η διαδικασία εγγραφής στα κοινωνικά προγράμματα είναι γρήγορη

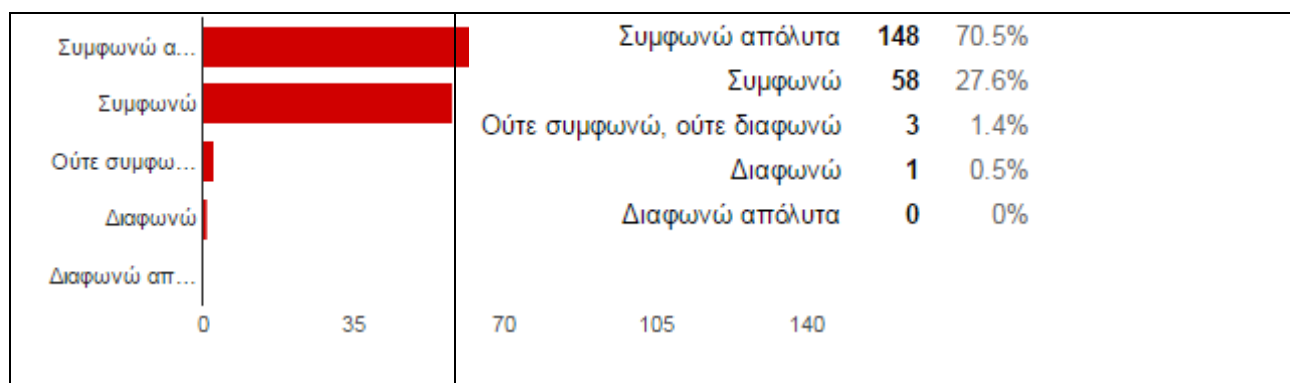


Συντριπτικά θετικές είναι οι απαντήσεις που δηλώνονται σχετικά με την απλότητα και την ταχύτητα που διακρίνει τις διαδικασίες για τη συμμετοχή και την εγγραφή στα κοινωνικά προγράμματα του Δήμου, όπως υποστηρίζουν οι πολίτες. Ειδικότερα, στο θέμα της απλότητας, το 84,7% δήλωσαν πως είναι εξαιρετικά εύκολες οι διαδικασίες συμμετοχής στα προγράμματα, ενώ ως προς την αμεσότητα, το 84,3% υποστηρίζουν πως την ύπαρξη εξαιρετικά γρήγορων διαδικασιών εγγραφής.

Οι υπάλληλοι του Δήμου στα κοινωνικά προγράμματα έχουν γνώση των προγραμμάτων



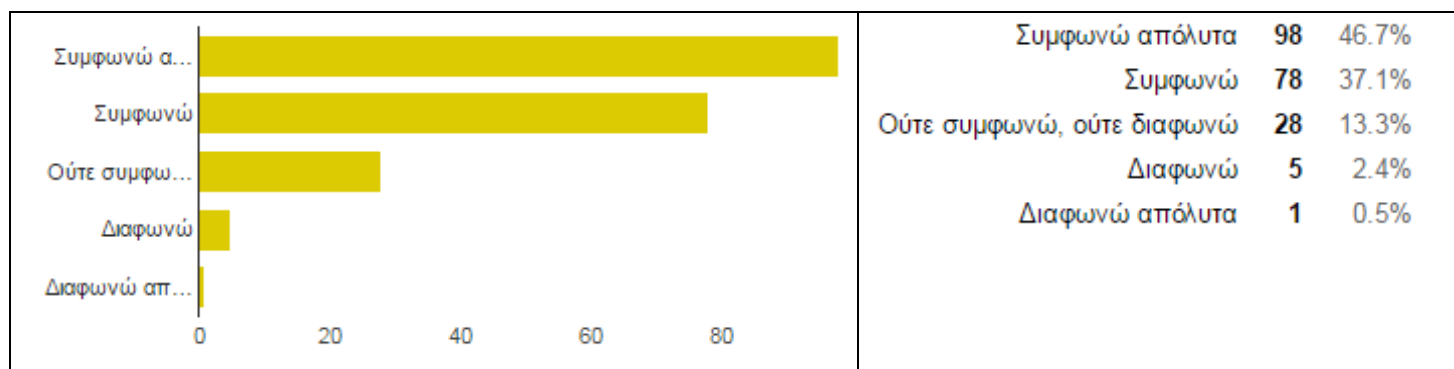
Οι υπάλληλοι του Δήμου στα κοινωνικά προγράμματα είναι πρόθυμοι να με βοηθήσουν



Πολύ θετική είναι η γνώμη των πολιτών για τους εργαζόμενους στο Δήμο Παλαιού Φαλήρου σχετικά με τη γνώση των κοινωνικών προγραμμάτων που υπάρχουν, αλλά και με την προθυμία που επιδεικνύουν για να τους εξυπηρετήσουν. Το 93,3% των πολιτών υποστηρίζουν πως οι εργαζόμενοι του Δήμου έχουν πολύ καλή γνώση επί των υφιστάμενων κοινωνικών

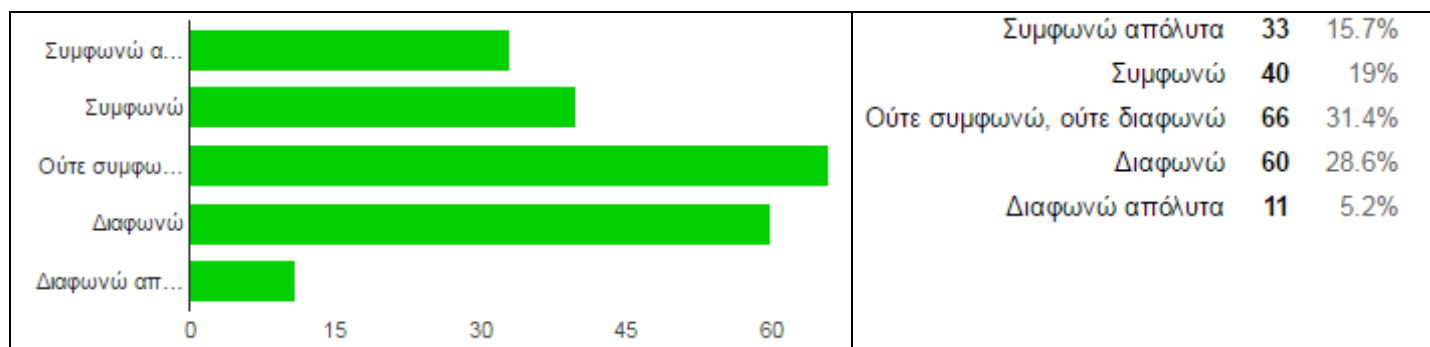
προγραμμάτων, ενώ η συντριπτική πλειοψηφία (98,1%) εκφράζουν την ικανοποίησή τους, από την προθυμία των εργαζομένων.

Είμαι ικανοποιημένος από τα κοινωνικά προγράμματα του Δήμου

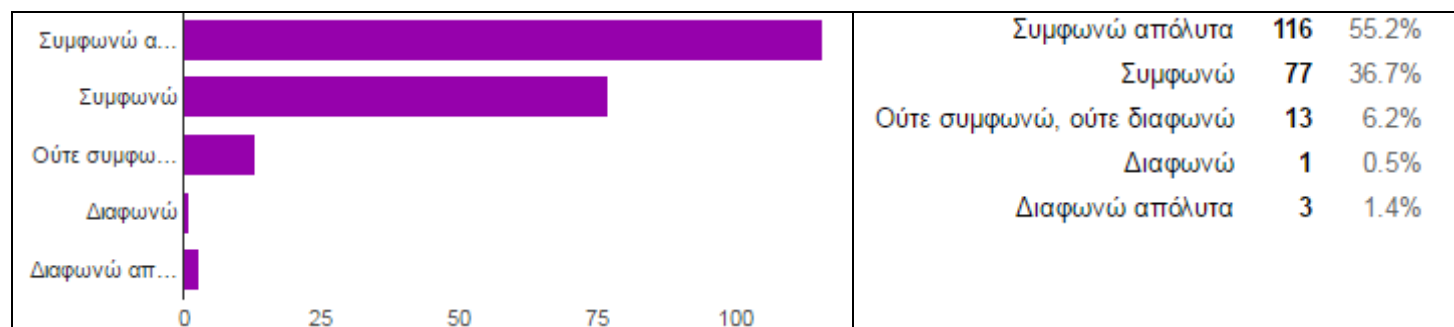


Αρκετά ικανοποιημένοι είναι οι πολίτες και από τη Δημοτική Αρχή του Παλαιού Φαλήρου, ως προς τα κοινωνικά προγράμματα, το οποίο σε ποσοστιαίες μονάδες μεταφράζεται σε 83,8%.

Τα κοινωνικά προγράμματα είναι ευθύνη του κράτους, όχι των Δήμων



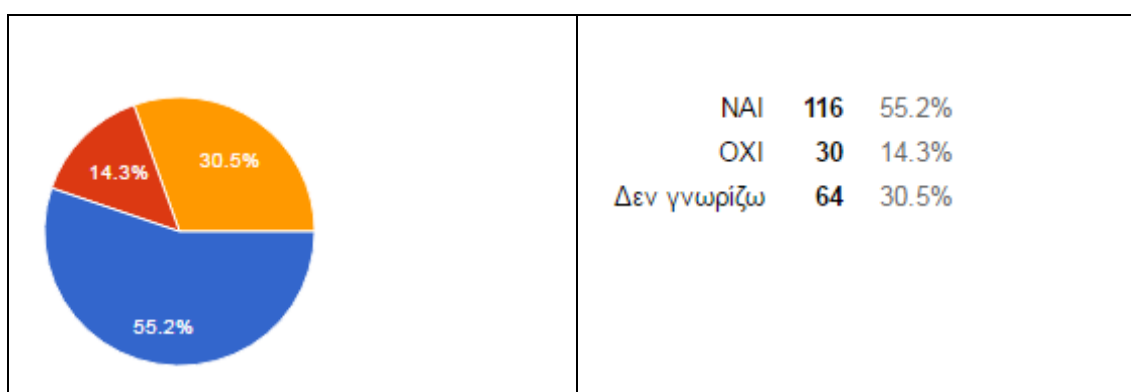
Τα κοινωνικά προγράμματα λειτουργούν καλύτερα υπό την ευθύνη των Δήμων



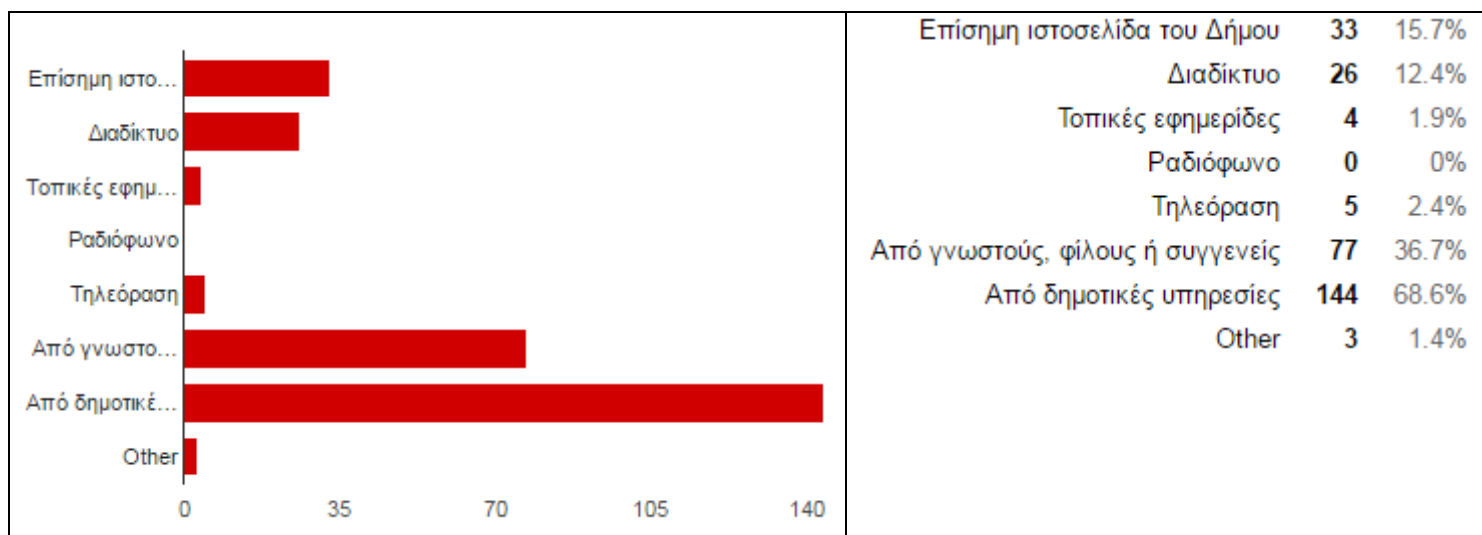
Έξι (6) στους δέκα (10) πολίτες υποστηρίζουν πως η ύπαρξη και η λειτουργία των κοινωνικών προγραμμάτων δεν είναι μόνο ευθύνη των κρατικών φορέων, σε ευρύτερη βάση, αλλά και των Δημοτικών Αρχών, ενώ αναλαμβάνοντας την ευθύνη για την εύρυθμη λειτουργία των προγραμμάτων αυτών οι Δήμοι, τα αποτελέσματα πιστεύεται πως θα είναι πολύ καλύτερα (91,9%).

4.2.3 Επικοινωνία

Συμβάλλει ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου στην γνωστοποίηση των κοινωνικών προγραμμάτων με προωθητικές ενέργειες επικοινωνίας;



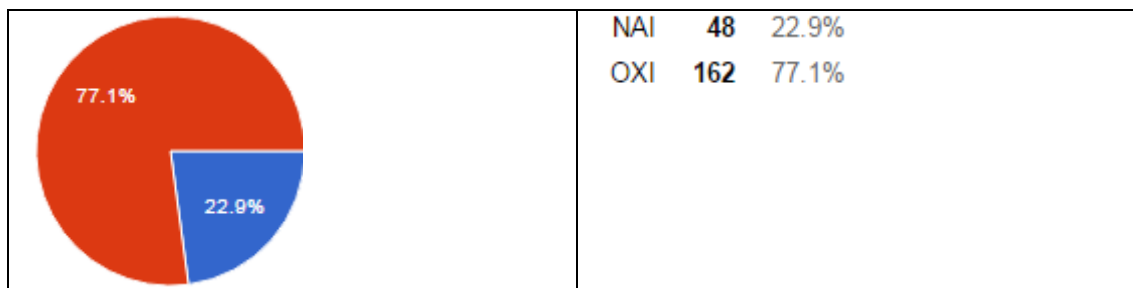
Πώς ενημερώνεστε για δράσεις και κοινωνικά προγράμματα που έχει ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου;



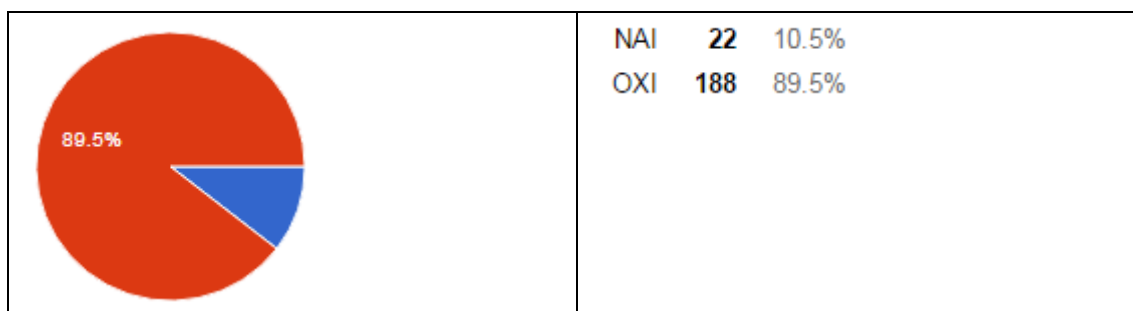
Η ενημέρωση που παρέχει η Δημοτική Αρχή του Παλαιού Φαλήρου είναι αρκετά σημαντική, σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, σε ποσοστό

69,5%, ενώ παράλληλα με την εξυπηρέτηση που λαμβάνουν στις κατά τόπους δημοτικές υπηρεσίες, οι πολίτες ενημερώνονται και για τα διάφορα κοινωνικά προγράμματα, σε ποσοστό 68,6%.

Είστε ενήμερος/η για την πλήρη και/ή μερική απαλλαγή δημοτικών τελών;



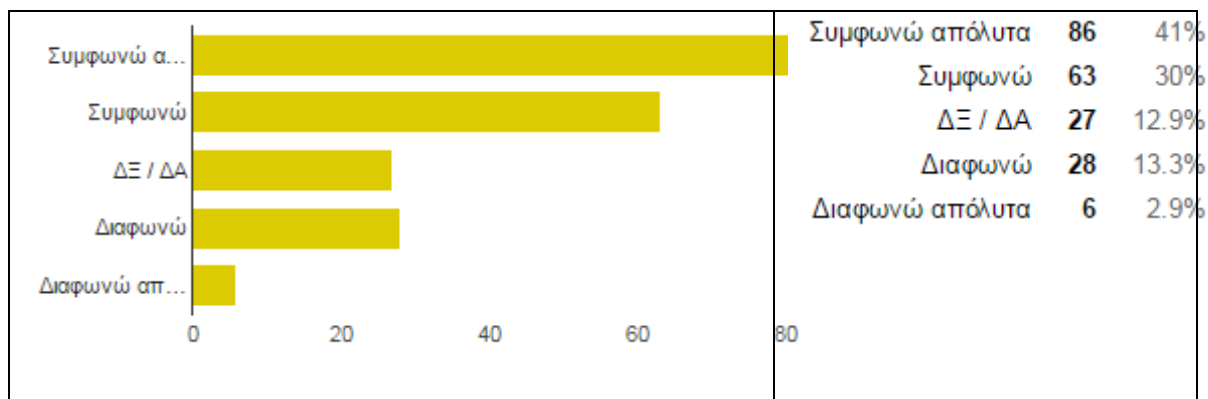
Είστε γνώστης των Κέντρων Κοινοτήτων;



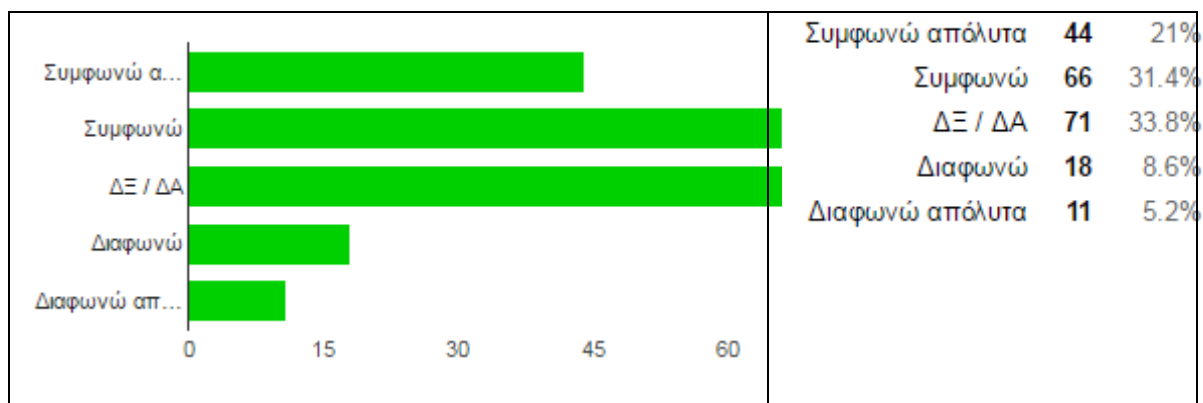
Έλλειψη ενημέρωσης δηλώνει ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των πολιτών (77,1%) σχετικά με την απαλλαγή που μπορεί να έχουν στα δημοτικά τέλη που πληρώνουν, σε μερικό ή ολικό βαθμό. Τέλος, ολική σχεδόν έλλειψη γνώσης ύπαρξης των Κέντρων Κοινοτήτων δήλωσαν πως έχει το 89,5% των πολιτών του Δήμου Παλαιού Φαλήρου.

4.2.4 Μελλοντικές Ενέργειες

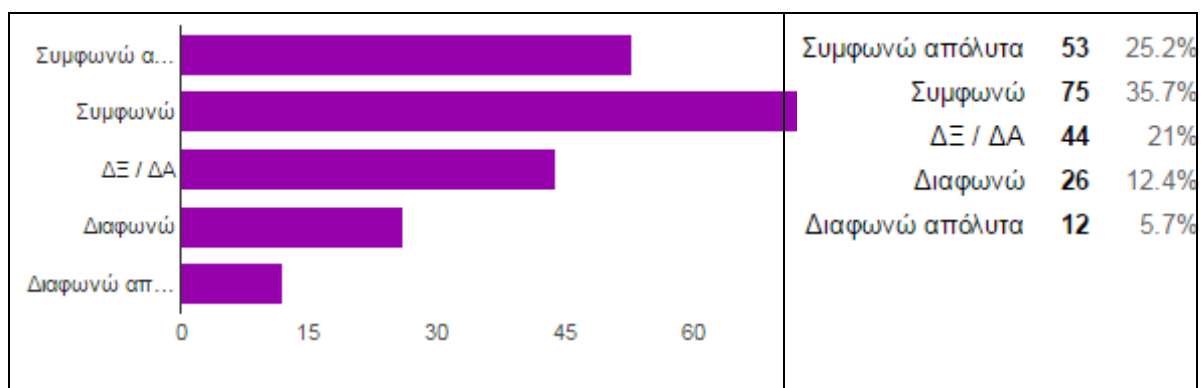
Θα προτιμούσα χρηματικό επίδομα αντί για τα κοινωνικά προγράμματα



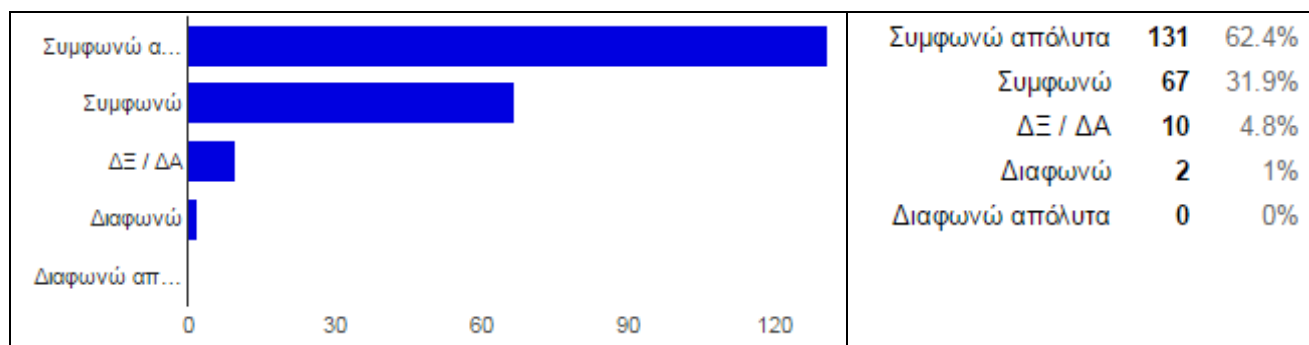
Θα με ενδιέφερε καθοδήγηση (coaching) για το κοινωνικό επιχειρείν



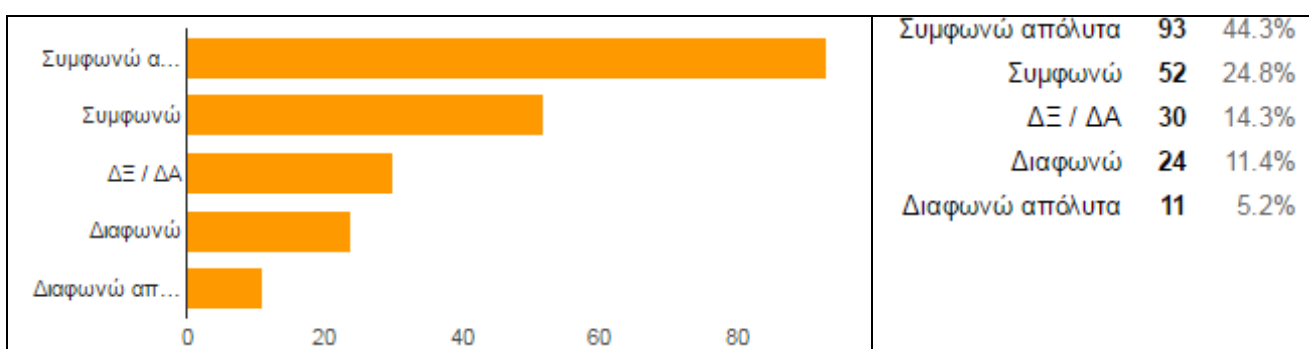
Θα ήθελα ιματιοθήκη



Θα ήθελα εκπρωτική κάρτα δημότη



Θα ήθελα υπνωτήριο για έκτακτες ανάγκες



Τέλος, σχετικά με τις όποιες μελλοντικές ενέργειες επιθυμούν οι πολίτες να κάνει ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους ως προς τις κοινωνικές παροχές, τα αποτελέσματα που συλλέχθηκαν από τα ερωτηματολόγια αφορούν:

- ✓ 71% προτιμούν να λαμβάνουν χρηματικά επιδόματα, έναντι άλλων κοινωνικών επιδομάτων
- ✓ 52,4% θα ήθελαν να λαμβάνουν καθοδήγηση, ως προς τις όποιες παρούσες ή μελλοντικές τους επιχειρηματικές ενέργειες
- ✓ 60,9% θα επιθυμούσαν τη δημιουργία μιας δημοτικής ιματιοθήκης
- ✓ 94,3% θα ήθελαν να δημιουργηθεί εκπρωτική κάρτα δημότη Παλαιού Φαλήρου
- ✓ 69,1% θα ήθελαν τη δημιουργία, για εκείνες τις περιπτώσεις που χαρακτηρίζονται ως έκτακτες, ενός δημοτικού υπνωτηρίου

5

| ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η ανάλυση που προηγήθηκε αποσκοπούσε στην αποσαφήνιση του κοινωνικού ρόλου που έχουν οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) και στην πολιτική που ασκούν ή θα πρέπει να ασκούν, σε σχέση με το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα που επιθυμούν να επιφέρουν, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Ο κοινωνικός ρόλος των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) σε θεωρητικό επίπεδο, είναι δυνατόν να γίνει κατανοητός μέσω της συνολικής θεώρησης των αρμοδιοτήτων που έχουν και κυρίως μέσω της συνολικής αποκέντρωσης που έχει επιτευχθεί, ώστε οι αρμοδιότητες αυτές να είναι πλήρως αποδοτικές. Η μετατόπιση αυτή των αρμοδιοτήτων και των ευθυνών, από κεντρικό επίπεδο, σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο είναι δυνατόν να αναβαθμίσει τη σημασία των αποκεντρωμένων διοικητικών βαθμίδων, συσσωρεύοντας όμως παράλληλα και περισσότερες ευθύνες (Κοντιάδης Ξ., Τσέκος Θ., 2008).

Ένα εκ των σημαντικότερων προβλημάτων που απασχολούν σήμερα τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) είναι αυτό της οικονομικής επιβάρυνσης που έχουν, ως προς την ίδρυση και λειτουργία κοινωνικών υπηρεσιών. Αυτή η επιβάρυνση πλέον καθίσταται και το σημαντικότερο εμπόδιο, το οποίο αποτρέπει ένα μεγάλο αριθμό Δήμων στο να αναλάβουν δράσεις και πρωτοβουλίες κοινωνικού χαρακτήρα, μιας και μπορεί αρχικά να κάνουν βήματα ίδρυσης και δημιουργίας τέτοιων δράσεων, όμως, χωρίς την απαιτούμενη χρηματοδότηση, το μέλλον των κινήσεων αυτών δείχνει δυσοίωνο. Απαιτείται κατά συνέπεια μια εξασφάλιση χρηματικών πόρων, για τη λειτουργία των δομών αυτών κοινωνικού περιεχομένου με τοπική εμβέλεια, χωρίς όμως να υπάρξει σε καμία των περιπτώσεων ιδιωτικοποίησή τους. Η ιεράρχηση των αναγκών αποτελεί τη σημαντικότερη μεταβλητή που θα κάνει τις δομές αυτές να αντιμετωπισθούν με υψηλότερο βαθμό σοβαρότητας και ενδιαφέροντος.

Από την έρευνα που διενεργήθηκε, τόσο στους εργαζόμενους του Δήμου Παλαιού Φαλήρου, όσο και στους πολίτες εκείνους, που ενδιαφέρονται και λαμβάνουν μια σειρά κοινωνικών επιδομάτων από τον υπόψιν Δήμο, προέκυψαν ορισμένα πολύ σημαντικά συμπεράσματα, σχετικά με την οργάνωση, το συντονισμό, την εξωστρέφεια, αλλά και την επάρκεια, ως προς την κάλυψη των αναγκών των δικαιούχων. Με την έρευνα να διακρίνεται σε δυο (2) μεγάλα τμήματα, αυτό που αφορά τους εργαζόμενους και εκείνο που αναφέρεται στους πολίτες, ο βασικός σκοπός επικεντρώθηκε στο κατά πόσο ασκείται σε

ικανοποιητικό και αποτελεσματικό βαθμό από το Δήμο Παλαιού Φαλήρου κοινωνική πολιτική.

Από την εργασία τους οι εργαζόμενοι του Δήμου Παλαιού Φαλήρου και λαμβάνοντας υπόψιν τις απαντήσεις που ελήφθησαν διαφαίνεται πως είναι αρκετοί ικανοποιημένοι, δεχόμενοι στην πλειοψηφία τους με ευχαρίστηση τις όποιες συμβουλές ή κατευθύνσεις τους δίνουν οι προϊστάμενοί τους, αποδεχόμενοι την εξουσία που τους παρέχει η θέση εργασίας που κατέχουν, ενώ και η σχέση με τους συναδέλφους τους είναι αρκετά καλή. Παράλληλα, οι εργαζόμενοι στο Δήμο, αισθάνονται την ανάγκη λήψης εποικοδομητικής κριτικής, σχολίων και παρατηρήσεις, με γνώμονα τη βελτίωση των εργασιών, επιθυμώντας και επιδιώκοντας σε ορισμένες περιπτώσεις να λαμβάνουν είτε θετικά είτε αρνητικά σχόλια, καλοπροαίρετα.

Αυτή η αρκετά καλή σχέση που διαθέτουν οι εργαζόμενοι του Δήμου με τους προϊσταμένους των Διευθύνσεών τους οφείλεται σε μεγάλο βαθμό και στη σχέση ανατροφοδότησης που υπάρχει μεταξύ τους. Πιο συγκεκριμένα, υπάρχει μια συνεχής επικοινωνία μεταξύ των δυο (2) πλευρών σχετικά με τις ενέργειες που απαιτείται να γίνουν, παρακολουθώντας παράλληλα οι προϊστάμενοι για την πορεία των ενεργειών αυτών, ενώ υπάρχει και σαφής ενημέρωση για το κατά πόσο ικανοποιούνται οι προσδοκίες τους, από την εξέλιξη της εργασίας. Παράλληλα με αυτή την παρακολούθηση της εξέλιξης, οι προϊστάμενοι προβαίνουν και σε τυχόν αλλαγές, όπου αυτές απαιτούνται, ως προς τον τρόπο χειρισμού των υποθέσεων των πολιτών από τους εργαζόμενους, ώστε να βελτιώνεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Όλη αυτή η θετική σχέση αλληλεπίδρασης δημιουργεί σε μεγάλο βαθμό θετικά συναισθήματα στους εργαζόμενους, οι οποίοι αισθάνονται ικανοποίηση σε πολύ μεγάλο ποσοστό, από την επιτυχή τέλεση των εργασιών, επιδεικνύοντας πραγματικό ενδιαφέρον για την εργασία τους. Παράλληλα, όταν κάποια εργασία δεν ολοκληρώνεται όπως θα έπρεπε ώστε να ικανοποιηθεί ο αιτούμενος, οι εργαζόμενοι έχουν έντονα το συναίσθημα της απογοήτευσης, μιας και σε μια εργασία που μπορεί να χαρακτηρίζεται ως ενθουσιώδης και γεμάτη προκλήσεις, η δημιουργία τέτοιων αρνητικών αισθημάτων, θεωρείται ως κάτι απόλυτα φυσιολογικό.

Δυο (2) σημεία στα οποία στέκονται όσοι εργαζόμενοι του Δήμου Παλαιού Φαλήρου ερωτήθηκαν, αφορούσαν το ζήτημα της εκπαίδευσης που λαμβάνουν, αλλά και εκείνο της αμοιβής τους. Ως προς την εκπαιδευτική διαδικασία επί του αντικειμένου που έχουν αναλάβει, αυτό που επισημαίνεται είναι πως, η επιμόρφωση που τους παρέχεται δεν είναι αρκετή, τονίζοντας την έλλειψη παρεχόμενων δυνατοτήτων από τη Δημοτική Αρχή, ώστε να βελτιωθούν σε επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων. Παράλληλα, κυρίως ως συνέπεια της οικονομικής κρίσης και της αβεβαιότητας του εργασιακού περιβάλλοντος, υποστηρίζεται σε ορισμένες περιπτώσεις πως, θα μπορούσαν να κάνουν κάποια άλλη εργασία, εάν δεν ετίθετο το ζήτημα της σταθερής και σίγουρης οικονομικής τους απολαβής από την παροχή υπηρεσιών στο Δήμο.

Παρά το γεγονός πως, οι εργασίες που κάνουν στις υπηρεσίες του Δήμου διακρίνονται για το άγχος που έχουν και την έντασή τους, εντούτοις υποστηρίζουν πως τόσο το αντικείμενο ενασχόλησης είναι το κατάλληλο για αυτούς, καθώς επίσης και η προσφορά των υπηρεσιών τους, βάσει της θέσης εργασίας αυτής, είναι η κατάλληλη. Σε γενικές γραμμές, το αίσθημα της ικανοποίησης, τόσο σε σχέση με τους προϊσταμένους τους και τη Δημοτική Αρχή, όσο και σε σχέση με τους συναδέλφους τους είναι αρκετά καλές, γεγονός που αποτυπώνεται και από το ότι είναι σε μεγάλο ποσοστό ικανοποιημένοι από την εργασία που τους έχει ανατεθεί, χαρακτηρίζοντάς τη με διαφοροποιημένο αντικείμενο, σχετικά συναρπαστική αλλά και αρκετά περίπλοκη σε ορισμένες περιπτώσεις.

Επιδιώκοντας να υπάρξει η λήψη μιας όσο το δυνατόν αντιπροσωπευτικότερης εικόνας, ως προς το Δήμο του Παλαιού Φαλήρου και τις υπηρεσίες που παρέχει προς τους πολίτες του, υπήρχε και ένα μέρος του ερωτηματολογίου προς τους εργαζόμενους που αφορούσε ουσιαστικά ερωτήσεις, στις οποίες και καταδεικνύονταν σημαντικές δυσλειτουργίες των καθημερινών τους εργασιών. Οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες τόνισαν την έλλειψη κατάλληλης τεχνολογικής υποστήριξης, τη μη διασύνδεση της εργασίας τους, με άλλους τομείς – υπηρεσίες του Δήμου, ώστε να υπάρχει ταχύτερη εξυπηρέτηση, αλλά και τη σημαντική χρονική υστέρηση που υπάρχει, ως προς την ικανοποίηση των αιτημάτων των πολιτών. Παράλληλα τέθηκε και το ζήτημα της ύπαρξης ενός πιο αποδοτικού καταμερισμού των εργασιών, ώστε να μην επιβαρύνονται συγκεκριμένοι εργαζόμενοι ή τμήματα με πολλές υποθέσεις.

Σημαντικά συμπεράσματα προέκυψαν από τις απαντήσεις που δόθηκαν και αφορούσαν τη σχέση που έχουν οι εργαζόμενοι στο Δήμο, με τους πολίτες, οι οποίοι και είναι δικαιούχοι των δημοτικών κοινωνικών υπηρεσιών. Ευχάριστη είναι η έκπληξη των πολιτών όταν διαπιστώνουν το πραγματικό μέγεθος ή την ποικιλία των κοινωνικών υπηρεσιών που υπάρχουν, χωρίς όμως να λείπουν σε ορισμένες περιπτώσεις και συμπεριφορές που έχουν χαρακτήρα προκλητικό, αγενές ή απειλητικό, έναντι των εργαζομένων. Παράλληλα, μεταξύ των εργαζομένων και των πολιτών υπάρχει μια σωστή και αμφίδρομη επικοινωνία, στην πλειοψηφία των περιπτώσεων, ακούγοντας οι τελευταίοι τι τους λένε ή τους προτείνουν οι εργαζόμενοι του Δήμου, χωρίς να υπάρχουν έντονα τα στοιχεία της κυριαρχίας του ενός ή του άλλου στη συζήτηση αυτή. Δεν υπάρχουν στοιχεία εντυπωσιασμού από την πλευρά των πολιτών, ενώ σε πολλές περιπτώσεις παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τη γνώση του τρόπου λειτουργίας των διαδικασιών και φυσικά της δικής τους υπόθεσης.

Από την άλλη πλευρά, σε εκείνες τις περιπτώσεις όπου υπάρχουν στοιχεία δυσλειτουργίας στην επικοινωνία μεταξύ των δυο (2) πλευρών, οι εργαζόμενοι προσπαθούν να εκφράσουν έναν διαφορετικό τρόπο προσέγγισης, προκειμένου να εξυπηρετήσουν αποτελεσματικότερα και φυσικά αυτή η μέθοδος τους είναι αρκετά αρεστή, εφαρμόζοντας τη όσο το δυνατόν περισσότερο. Για να υλοποιηθεί αποδοτικά όμως μια εναλλακτική επικοινωνιακή στρατηγική προσέγγισης, θα πρέπει οι εργαζόμενοι να μπορούν να ενστερνιστούν τις ανάγκες των συμπολιτών τους, να μπουν στη θέση τους και να δείξουν την απαιτούμενη, ώστε να σύμμαχο την αυτοπεποίθηση που τους παρέχει η θέση εργασίας και οι γνώσεις τους, να φέρουν εις πέρας άμεσα και με επιτυχία τα καθήκοντά τους.

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων που διανεμήθηκαν στους πολίτες του Δήμου Παλαιού Φαλήρου, εξάγονται ορισμένα πολύ χρήσιμα συμπεράσματα, τα οποία συνοπτικά θα μπορούσαν να διατυπωθούν ως εξής:

- ✓ Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι άνθρωποι χαμηλού εισοδηματικού επιπέδου, με ετήσια έσοδα που φθάνουν έως 6.000€.
- ✓ Οι υπηρεσίες του «Κοινωνικού Παντοπωλείου» και των «Συσσιτίων», είναι αυτές στις οποίες καταφεύγουν οι περισσότεροι, με τη συντριπτική

πλειοψηφία αυτών να δηλώνει την άμεση και σημαντική ωφέλεια που έχουν λάβει από αυτές.

- ✓ Δυστυχώς, παρά το ενδιαφέρον που επιδεικνύει ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου για τους δημότες του και για την παροχή υπηρεσιών κοινωνικού χαρακτήρα προς αυτούς, μεγάλο τμήμα του πληθυσμού των ερωτηθέντων δεν γνωρίζουν την ύπαρξη πολλών άλλων τέτοιων ενεργειών, μη λαμβάνοντας λόγω αυτής της μη γνώσης, ένα μεγάλο πλήθος σημαντικών βοηθημάτων.
- ✓ Εξαιρετικά θετική είναι η γνώμη των πολιτών, τόσο για τις διαδικασίες και την ταχύτητα υλοποίησης αυτών που ακολουθούνται, για τη λήψη των κοινωνικών υπηρεσιών, όσο και για την προθυμία των εργαζομένων να εξυπηρετήσουν. Επίσης, πολύ θετική είναι και η γνώμη τους σχετικά με την κατάρτιση – γνώση των εργαζομένων, ώστε να τους εξυπηρετήσουν επί των κοινωνικών αυτών προγραμμάτων.
- ✓ Σε γενικές γραμμές, εξαιρετικά θετική είναι η γνώμη των πολιτών για το Δήμο Παλαιού Φαλήρου και τις κοινωνικές του υπηρεσίες, τονίζοντας παράλληλα πως, εάν τα προγράμματα αυτά λειτουργούσαν υπό την αιγίδα των Δήμων, θα ήταν πολύ καλύτερη η κατάσταση.
- ✓ Μελανό σημείο της συνεργασίας του Δήμου με τους πολίτες του, επί των κοινωνικών υπηρεσιών αποτελεί ο τρόπος επικοινωνίας και ενημέρωσής τους, σχετικά με τα κοινωνικά προγράμματα που υπάρχουν. Παρά το γεγονός πως, στις κατά τόπους υπηρεσίες του Δήμου υπάρχει επαρκής ενημέρωση ως προς αυτά, εντούτοις, είναι εμφανής η έλλειψη γνώσης για την απαλλαγή που μπορεί να έχουν οι δικαιούχοι επί των δημοτικών τελών, ή επί των Κέντρων Κοινοτήτων.
- ✓ Ως προς τις μελλοντικές ενέργειες στις οποίες θα μπορούσε να προβεί ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου, σύμφωνα με τη γνώμη των δημοτών του, αυτές είναι κυρίως η λήψη χρηματικών επιδομάτων, έναντι προνοιακών, η δημιουργία εκπαιδευτικής κάρτα δημότη Παλαιού Φαλήρου, αλλά και η δημιουργία ενός δημοτικού υπνωτηρίου, για τυχόν έκτακτες περιπτώσεις συμπολιτών.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Μετά την ολοκλήρωση της παρούσης εργασίας και πριν την παράδοσή της θα πρέπει να επισημανθεί και να καταγραφεί ότι προέκυψαν στοιχεία που είναι προς διερεύνηση, γιατί θεσμοθετήθηκαν και λειτούργησαν για πρώτη φορά στο δήμο Π.Φαλήρου και αυτά είναι :

α) επεκτάθηκε ο θεσμός του ελάχιστου εγγυημένου εισοδήματος που λειτουργούσε πιλοτικά με την ονομασία κοινωνικό επίδομα αλληλεγγύης (Κ.Ε.Α) σε όλους τους δήμους

Οι στόχοι, το κόστος και οι βασικοί ορισμοί του Προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης (ΚΕΑ) ορίζονται στην Κοινή Υπουργική Απόφαση που υπεγράφη από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, το Υπουργείο Εσωτερικών και το Υπουργείο Οικονομικών και δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Β' 2089/7-7-2016).

Το πρόγραμμα Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης είναι ένα προνοιακό πρόγραμμα για την αντιμετώπιση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού και απευθύνεται σε νοικοκυριά που διαβιούν σε συνθήκες ακραίας φτώχειας. Το πρόγραμμα βασίζεται σε τρεις πυλώνες: α) την εισοδηματική ενίσχυση, β) τη διασύνδεση με υπηρεσίες κοινωνικής ένταξης, και γ) τη διασύνδεση με υπηρεσίες ενεργοποίησης που στοχεύουν στην ένταξη ή επανένταξη των δικαιούχων στην αγορά εργασίας και στην κοινωνική επανένταξη.

β) προκηρύχθηκαν οι θέσεις εργασίας για το θεσμό των κέντρων κοινότητας που θα καλύψουν ευρύ φάσμα ενημέρωσης αλλά και ενεργοποίησης προνοιακών δράσεων <https://palaiofaliro.gr/anakinosi-ip-arith-soch-12017/>

και γ) ολοκληρώθηκε η διαδικασία μεταβίβασης (είχε προβλεφθεί από τον Καλλικράτη) των προνοιακών επιδομάτων από την περιφέρεια στο Δήμο και προχώρησε η ολοκλήρωση 130 φακέλων που εκκρεμούσε ο έλεγχος τους και τάλαιπωρούσε πάνω από ενάμισι χρόνο τους δικαιούχους.

6

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

✓ **Ελληνική**

1. Atkinson A., Μητράκος Θ., Τσακλόγλου Π., Ματσαγγάνης Μ., Λεβέντη Χ., (2012), «Η Κοινωνική Πολιτική και η Κοινωνική Συνοχή στην Ελλάδα σε Συνθήκες Οικονομικής Κρίσης», Τράπεζα της Ελλάδος, Αθήνα
2. Βενιέρης Δ., (2015), «Κοινωνική Πολιτική – Έννοιες & Σχέσεις», Εκδόσεις Τόπος, Αθήνα
3. Βενιέρης Δ., Παπαθεοδώρου Χ.,(2003), «Η Κοινωνική Πολιτική στην Ελλάδα – Προκλήσεις και Προοπτικές», Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα
4. Βοσκόπουλος Γ., (2009), «Ευρωπαϊκή Ένωση, Θεσμοί, Πολιτικές, Προκλήσεις, Προβληματισμοί», Εκδόσεις Επίκεντρο, Θεσσαλονίκη
5. Δημητρόπουλος, Γ. (1994), «Εισαγωγή στη μεθοδολογία της επιστημονικής έρευνας», Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα
6. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2008), «Ανανεωμένη Κοινωνική Ατζέντα: Ευκαιρίες, πρόσβαση και αλληλεγγύη στην Ευρώπη του 21^{ου} Αιώνα», Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή, Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή των Περιφερειών, Ιούλιος, Βρυξέλλες, Βέλγιο
7. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (1999), «Έκθεση για την Κοινωνική Προστασία στην Ευρώπη το 1999», COM (2000), 163, Τελικό
8. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2013), «EaSI – Νέο Πρόγραμμα – Ομπρέλα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Κοινωνική Πολιτική και την Πολιτική για την Απασχόληση», Γενική Διεύθυνση Απασχόλησης, Κοινωνικών Υποθέσεων και Ένταξης, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Βρυξέλλες, Βέλγιο
9. Hague, R. Harrop, M. (2011), «Συγκριτική Πολιτική και Διακυβέρνηση», Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα
10. Ιατρίδης Δ., (2002), «Σχεδιασμός Κοινωνικής Πολιτικής», Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα
11. Καρούτζου Σ., Ζαφειροπούλου Ν., (2008), «Οδηγός Στήριξης Ευπαθών Κοινωνικά Ομάδων», Εκδόσεις Καυκάς, Αθήνα

- 12.Κασιμάτη Κ., (1998), «Κοινωνικός Αποκλεισμός: η ελληνική εμπειρία» Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα
- 13.Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. – Ε.Ε.Τ.Α.Α, (1995), «Κοινωνική Πολιτική και Τοπική Αυτοδιοίκηση – Παρούσα Κατάσταση και Προοπτικές», Εκδόσεις Ε.Ε.Τ.Α.Α., Αθήνα
- 14.Κομνηνός – Χλέπας Ν., (2014), «Δομή και Λειτουργία των Δήμων στην Ελλάδα», Γραφείο Διασύνδεσης του Εντεταλμένου της Ελληνογερμανικής Συνέλευσης, Αθήνα
- 15.Κοντιάδης Ξ., Τσέκος Θ., (2008), «Η αναδιάρθρωση της Κοινωνικής Διοίκησης σε Τοπικό Επίπεδο», Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα
- 16.Ματσαγγάνης Μ., (2011), «Η Κοινωνική Πολιτική σε Δύσκολους Καιρούς», Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα
- 17.Μπεσίλα – Βίκα, Ε., (2008), «Τοπική Αυτοδιοίκηση – Ειδικά Θέματα», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα
- 18.Μπουρίκος Δ., (2013), «Κοινωνική Αλληλεγγύη στην Ελλάδα της Κρίσης: νέο κύμα ανάδυσης της κοινωνίας πολιτών ή εμπέδωση της κατακερματισμένης κοινωνικής ιδιότητας του πολίτη;», Παρατηρητήριο για την Κρίση, ΕΛΙΑΜΕΠ, Απρίλιος
- 19.Νόμος 2218/1994 – Φ.Ε.Κ. Α – 90/13 – 6 – 1994, «Ίδρυση Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης – Τροποποίηση διατάξεων για την πρωτοβάθμια Αυτοδιοίκηση και την Περιφέρεια και άλλες διατάξεις»
- 20.Νόμος 3463/2006 – Φ.Ε.Κ. Α114, «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων»
- 21.Νόμος 3852/2010 – Φ.Ε.Κ. 87^Α/7 – 6 – 2010, «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης»
- 22.Νόμος 2646/1998 – Φ.Ε.Κ./Α/20 – 10 – 1998, «Ανάπτυξη του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Φροντίδας και άλλες Διατάξεις

23. Νόμος 4071/2012 – Φ.Ε.Κ. Α85, «Ρυθμίσεις για την τοπική ανάπτυξη, την αυτοδιοίκηση και την αποκεντρωμένη διοίκηση – Ενσωμάτωση Οδηγίας 2009/50/ΕΚ
24. Παπαδοπούλου Δ., (2002), «Από την Κοινωνική Ευπάθεια στον Κοινωνικό Αποκλεισμό – διαδικασίες και χαρακτηριστικά του κοινωνικού αποκλεισμού στο Νομό Κυκλάδων», Ινστιτούτο Εργασίας Γ.Σ.Ε.Ε. – Α.Δ.Ε.Δ.Υ.
25. Σκαμνάκης Χ., (2006), «Ο Ρόλος των Φορέων της Αυτοδιοίκησης στην Άσκηση Κοινωνικής Πολιτικής – η περίπτωση των φορέων της Αχαΐας», Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα
26. Στασινοπούλου Ο., (2006), Εισαγωγή στην Κοινωνική Πολιτική, Πανεπιστημιακές Σημειώσεις, Τμήμα Κοινωνικής Ανθρωπολογίας, Πάντειο Πανεπιστήμιο
27. Υπουργείο Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Αλληλεγγύης, (2016), «Οδηγός Εφαρμογής & Λειτουργίας Δομών Παροχής Βασικών Αγαθών – Δομές Σίτισης και Βασικών Αγαθών: Κοινωνικά Φαρμακεία», Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και Παρακολούθησης Δράσεων Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου, Υπουργείο Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Αλληλεγγύης, Μάιος, Αθήνα
28. Χλέτσος Μ., Ρομπόλης Σ., (1995), «Η Κοινωνική Πολιτική Μετά το Κράτος Πρόνοιας», Εκδόσεις Παρατηρητής, Θεσσαλονίκη
29. Χλέτσος Μ., (1995), «Οικονομία και Κοινωνία – Κεφάλαιο 1^ο: Το κράτος πρόνοιας ως ένας νέος τρόπος οργάνωσης του κοινωνικού», Κύκλος Διαλέξεων, Εργαστήριο Εφαρμοσμένης Οικονομικής και Κοινωνικής Πολιτικής, Τμήμα Οικονομικών Επιστημών, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, Ιωάννινα
- ✓ **Ξενόγλωση**
30. Akrivopoulou C., Dimitropoulos, G., Koutnatzis I., (2012), «The “Kallikratis Program” – The Influence of International and European Policies on the Reforms of Greek Local Government»

(http://www.regione.emiliaromagna.it/affari_ist/Rivista_3_2012/Dimitropoulos.pdf)

31. Skamnakis C., (2011), «Smaller Governments – Less Social Policy?», Case study in Greek Local Authorities Rise and Fall

(<http://www.socialpolicy.org.uk/lincoln2011/Skamnakis%20P3.pdf>)

✓ **Διαδίκτυο**

32. <https://palaiofaliro.gr/politis/pronia-igia/grafio-kinonikis-pronias/>

33. <http://the-f-times.gr/?p=11161>

34. http://www.enallaktikos.gr/kg15el_koinwniko-pantopwleio-dimoy-palaioy-faliroy_a1433.html

35. http://www.enallaktikos.gr/kg15el_anodos-koinsep-_a1825.html

36. <https://palaiofaliro.gr/default.aspx?id=2211&nt=18&lang=1>

37. <https://palaiofaliro.gr/Documents/%CE%95%CF%80%CE%B1%CE%B3%CE%B3%CE%B5%CE%BB%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D%20%20%CE%A0%CF%81%CE%BF%CF%83%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CF%84%CE%BF%CE%BB%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D.pdf>

38. <https://palaiofaliro.gr/Documents/epaggelmatikosprosanatolismos.pdf>

39. http://almatop.blogspot.gr/p/blog-page_9323.html

40. <http://www.leonai.gr/LEONAI-invitation%20open%20school.pdf>

41. <http://www.dikaiologitika.gr/eidhseis/paideia/41293/ekpaidefsi-ton-metanaston-stin-elliniki-glossa-odysseas-ap8>

42. [https://palaiofaliro.gr/Documents/%CE%A0%CE%A1%CE%9F%CE%A3%CE%9A%CE%9B%CE%97%CE%A3%CE%97%20%CE%95%CE%9D%CE%94%CE%99%CE%91%CE%A6%CE%95%CE%A1%CE%9F%CE%9D%CE%A4%CE%9F%CE%A3%20%CE%93%CE%99%CE%91%20%CE%9A%CE%9F%CE%99%CE%9D%20%CE%A6%CE%A1%CE%9F%CE%9D%CE%A4%CE%99%CE%A3%CE%A4%CE%97%CE%A1%CE%99%CE%9F%20\(2\).pdf](https://palaiofaliro.gr/Documents/%CE%A0%CE%A1%CE%9F%CE%A3%CE%9A%CE%9B%CE%97%CE%A3%CE%97%20%CE%95%CE%9D%CE%94%CE%99%CE%91%CE%A6%CE%95%CE%A1%CE%9F%CE%9D%CE%A4%CE%9F%CE%A3%20%CE%93%CE%99%CE%91%20%CE%9A%CE%9F%CE%99%CE%9D%20%CE%A6%CE%A1%CE%9F%CE%9D%CE%A4%CE%99%CE%A3%CE%A4%CE%97%CE%A1%CE%99%CE%9F%20(2).pdf)

7



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΟΜΩΝ

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο έχει σχεδιαστεί με σκοπό να σας δοθεί η δυνατότητα να εκφράσετε τις δικές σας απόψεις για τον Δήμο Παλαιού Φαλήρου, να καταγραφούν οι αντιλήψεις σας για την εργασία σας και να σημειωθεί η στάση των δικαιούχων των προγραμμάτων κατά τις συναλλαγές σας.

Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να βελτιωθούν οι συνθήκες εργασίας σας και να βελτιωθεί η ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Σας υπενθυμίζουμε και τονίζουμε ότι τα ερωτηματολόγια είναι ανώνυμα. Για τον λόγο αυτό, δεν περιλαμβάνεται καμία ερώτηση που θα μπορούσε έστω και έμμεσα να υποδηλώνει την ταυτότητά σας.

Ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συνεργασία σας!

* Required

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΔΗΜΟ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ

1.

Η ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ *

Κατά την γνώμη σας, ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου είναι κυρίως:
Mark only one oval.

- γραφειοκρατικός
- καινοτόμος
- υποστηρικτικός
- συμμετοχικός

2.

Η ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ *

Κατά την γνώμη σας, ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου τις περισσότερες φορές:
Mark only one oval.

- ενδιαφέρεται για τους υπαλλήλους του
- ενδιαφέρεται για το αποτέλεσμα
- ενδιαφέρεται για τους πολίτες

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ

6. Όταν αδυνατείτε να εξυπηρετήσετε τους παλιές, αισθάνεστε *

Μπορείτε να σημειώσετε από 1 έως και 3 απαντήσεις.
Check all that apply.

- Θυμό
 Αγανάκτηση
 Ενοχή
 Νηρησιότητα
 Απογοήτευση
 Ανησυχία
 Φόβος
 Αδιαφορία

7. ΑΠΟΦΕΙΣ *

Σημειώστε σε τι βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις.
Mark only one oval per row.

| | Διαφωνώ απόλυτα | Διαφωνώ | Διαφωνώ λίγο | Ουδέτερη | Συμφωνώ λίγο | Συμφωνώ | Συμφωνώ απόλυτα |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Ενδιαφέρομαι πραγματικά για την εργασία μου. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Η εργασία μου είναι ενθουσιώδης και με προκλήσεις. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Έχω την δυνατότητα να επιμορφώνομαι. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Αν δεν ήταν ζήτημα χρημάτων, δεν θα ήμουν σε αυτή την δουλειά. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Πραγματικά, δεν με ενδιαφέρει η εργασία μου. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Μερικές φορές αισθάνομαι ότι δεν είναι η κατάλληλη εργασία για εμένα. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Μερικές φορές αισθάνομαι ότι δεν είμαι ο κατάλληλος άνθρωπος για αυτή την εργασία. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Η εργασία που κάνω έχει ένταση και άγχος. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

8. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εργασία σας συνολικά; *
- Mark only one oval.*

| | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Απόλυτα ικανοποιημένος/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Απόλυτα δυσανεστημένος/η |

9. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους προϊστάμενους σας; *
- Mark only one oval.*

| | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Απόλυτα ικανοποιημένος/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Απόλυτα δυσανεστημένος/η |

10. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε σε γενικές γραμμές από τον Δήμο Παλαιού Φαλήρου; *
- Mark only one oval.*

| | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Απόλυτα ικανοποιημένος/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Απόλυτα δυσανεστημένος/η |

11. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την υποστήριξη που λαμβάνετε από τους προϊστάμενους σας; *
- Mark only one oval.*

| | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Απόλυτα ικανοποιημένος/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Απόλυτα δυσανεστημένος/η |

12. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την υποστήριξη που λαμβάνετε από τους συναδέλφους σας; *
- Mark only one oval.*

| | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Απόλυτα ικανοποιημένος/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Απόλυτα δυσανεστημένος/η |

13. Θα χαρακτηρίζατε την εργασία σας; *
- Mark only one oval.*

| | | | | | | |
|------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| απλή | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | περίπλοκη |

14. Θα χαρακτηρίζατε την εργασία σας: *
- Mark only one oval.

| | | | | | | |
|------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| επαναλαμβανόμενη | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | διαφοροποιημένη |

15. Θα χαρακτηρίζατε την εργασία σας: *
- Mark only one oval.

| | | | | | | |
|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| μονότονη | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | συναρπαστική |

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ

16. Ποια θεωρείτε τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζετε στην καθημερινή εκτέλεση της εργασίας σας: *
- Αξιολογήστε τις παρακάτω προτάσεις.
Mark only one oval per row.

| | 1 - καθόλου έως ελάχιστα σημαντικό | 2 - λίγο σημαντικό | 3 - αρκετά σημαντικό | 4 - πολύ σημαντικό | 5 - εξαιρετικά σημαντικό |
|---|--|-----------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Δεν έχω κατάλληλη τεχνολογική υποστήριξη. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Νιώθω αποκομμένος/η από τις υπόλοιπες υπηρεσίες του Δήμου Παλαιού Φαλήρου | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Η αξία της εργασίας μου δεν εκτιμάται όσο θα ήθελα/έπρεπε. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Χάνω πολύτιμο χρόνο μέχρι να εξυπηρετήσω έναν πολίτη | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Οι πολίτες είναι αγενείς ή προσβλητικοί απέναντί μου. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Μου ανατίθενται περισσότερες υποθέσεις πολιτών από όσες μπορώ να διαχειριστώ. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

17. **Η εκπαίδευση που έχω ήδη λάβει από τον Δήμο ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της θέσης εργασίας μου. ***
Επιλέξτε την απάντηση που σας ταιριάζει.
Mark only one oval.
- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- Δεν έχω λάβει εκπαίδευση
18. **Πόσες υποθέσεις πολιτών διαχειρίζεστε κατά μέσο όρο ημερησίως; ***
Λάβετε υπόψιν τις περιόδους που χρεώνεστε υποθέσεις.
Mark only one oval.
- 1-5
- 6-10
- 11-15
- 16-20
- 21-30
- 31 και άνω
19. **Πόσες υποθέσεις πολιτών κρίνετε ότι θα μπορούσατε να διαχειρίζεστε κατά μέσο όρο ημερησίως; ***
Mark only one oval.
- 1-5
- 6-10
- 11-15
- 16-20
- 21-25
- 26 και άνω
20. **Έχετε παρατηρήσει διαφορά στον χρόνο εξυπηρέτησης του πολίτη ανάλογα με το είδος της κοινωνικής παροχής; ***
Mark only one oval.
- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- Δεν το έχω παρατηρήσει

Untitled Page

Η ΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

21. **Η ΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ***

Αξιολογήστε την συχνότητα των παρακάτω αντιδράσεων βάσει της μέχρι τώρα εμπειρίας σας.
Mark only one oval per row.

| | Ποτέ | Σπάνια | Μερικές Φορές | Συχνά | Πάντα |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Οι πολίτες εκπλήσσονται με το πλήθος ή το είδος των παραχών. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Οι πολίτες είναι προσβλητικοί ή αγενείς. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Δεν τους ενδιαφέρει τί λέμε. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Προσπαθούν να κυριαρχήσουν στην συζήτηση. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Προσπαθούν να εντυπωσιάσουν. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Γίνονται απειλητικοί. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ενδιαφέρονται να μάθουν περισσότερο για την λειτουργία των δομών. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ενδιαφέρονται να μάθουν περισσότερο για την υπόθεσή τους. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

22. **Η ΣΤΑΣΗ ΣΑΣ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ***

Αξιολογήστε την συχνότητα των παρακάτω προτάσεων βάσει της μέχρι τώρα εμπειρίας σας.
Mark only one oval per row.

| | Ποτέ | Σπάνια | Μερικές Φορές | Συχνά | Πάντα |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Όταν διασθάνομαι πως ο τρόπος επικοινωνίας δεν είναι αποτελεσματικός, αλλάζω τρόπο προσέγγισης. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Μου αρέσει να δοκιμάζω διαφορετικούς τρόπους επικοινωνίας/προσέγγισης. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Είμαι ευαίσθητος/η στην αντίδραση των πολιτών. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Προσπαθώ να μπω στην θέση του πολίτη. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Νιώθω αυτοπεποίθηση. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Νιώθω ανασφάλεια. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ23. **Πώς αισθάνεστε αναφορικά με τον τρόπο επικοινωνίας με τους πολίτες; ***

Αξιολογήστε μόνοι σας την απόδοσή σας.
Mark only one oval.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| αδύναμη/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | δυνατός/η |

24. **Πώς αισθάνεστε αναφορικά με τον τρόπο διαχείρισης του χρόνου σας; ***

Αξιολογήστε μόνοι σας την απόδοσή σας.
Mark only one oval.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| αδύναμη/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | δυνατός/η |

25. Πώς αισθάνεστε αναφορικά με την γενική απόδοσή σας (ποιοτικά και ποσοτικά); *
Αξιολογήστε μόνοι σας την απόδοσή σας.
Mark only one oval.

| | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | δυνατότη |

26. Ποια κατηγορία υποθέσεων από όσες διαχειρίζεστε είναι κατά την γνώμη σας η πιο δύσκολη/απατητική από άποψη διαδικασιών; *
Mark only one oval.

- κοινωνικά παντοπωλεία
 συσσίτια
 προνοιακά επιδόματα
 κέντρα πρόληψης υγείας
 άλλο

27. Ποια κατηγορία υποθέσεων από όσες διαχειρίζεστε είναι κατά την γνώμη σας η πιο δύσκολη/απατητική από άποψη συμπεριφοράς του πολίτη; *
Mark only one oval.

- κοινωνικά παντοπωλεία
 συσσίτια
 προνοιακά επιδόματα
 κέντρα πρόληψης υγείας
 άλλο

Untitled Page

ΟΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΣΑΣ

28. Οι δικές σας παρατηρήσεις σας *
Από την παρακάτω λίστα, επιλέξτε το πιο σημαντικό πρόβλημα για εσάς. Μπορείτε να επιλέξετε από 1 έως και 4 προβλήματα.
Check all that apply.
- καταχώρηση δεδομένων
 έρευνα και βεβαίωση ότι είναι όντως δικαιούχοι
 πίεση και άγχος
 δεν γνωρίζω καλά τα αντικείμενα
 η συμπεριφορά των πολιτών απέναντί μου
 μεγάλος όγκος εργασίας
 κακή σχέση μεταξύ συναδέλφων
 αισθάνομαι εκτεθειμένος/η σε πιθανά προβλήματα κατά την άσκηση των καθηκόντων μου
 Other: _____

29. Οι δικές σας παρατηρήσεις σας *

Από την παρακάτω λίστα, επιλέξτε την πιο ουσιαστική πρόταση που θεωρείτε ότι θα βελτιώσει την ποιότητα εργασίας σας. Μπορείτε να επιλέξετε από 1 έως και 4 προτάσεις.
Check all that apply.

- περισσότερο προσωπικό
- πιο συχνή εκπαίδευση
- άμεση υποστήριξη εν ώρα εργασίας
- καλύτερη ποιότητα αρχείων
- επιμόρφωση στο αντικείμενο
- λιγότερος όγκος εργασίας
- βελτίωση του χώρου εργασίας
- επιβράβευση
- Other: _____

Untitled Page

ΚΑΠΟΙΑ ΠΡΑΓΜΑΤΑ ΓΙΑ ΕΣΑΣ

30. Σημειώστε τι από τα παρακάτω ισχύει για εσάς ως προς την σχέση εργασίας. *

Mark only one oval.

- μόνιμος υπάλληλος
- σύμβαση μίσθωσης έργου
- σύμβαση ορισμένου χρόνου εργασίας
- εθελοντής

31. Φύλο *

Mark only one oval.

- άνδρας
- γυναίκα

32. Ηλικία *

Mark only one oval.

- 20-30
- 31-40
- 41-50
- 51 και άνω

Powered by
 Google Forms

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο σκοπό έχει να μετρήσει τον βαθμό ικανοποίησής σας από τα κοινωνικά προγράμματα που παρέχει ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου και να διερευνηθεί κατά πόσον είστε γνώστες αυτών.

* Required

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1.

Φύλο *

Mark only one oval.

- Άνδρας
 Γυναίκα

2.

Ηλικία *

Mark only one oval.

- < 25
 26 - 35
 36 - 45
 46 - 55
 56+

3.

Μορφωτικό επίπεδο *

Mark only one oval.

- Εκτός εκπαιδευτικής διαδικασίας
 Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση
 Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση
 Μεταλυκειακή Εκπαίδευση (Ι.Ε.Κ., Κολλέγιο, κ.λπ.)
 Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (Α.Τ.Ε.Ι./Α.Ε.Ι.)
 Μεταπτυχιακές Σπουδές
 Διδακτορικό

4.

Αριθμός μελών νοικοκυριού *

Mark only one oval.

- 1
 2
 3
 4+

5. Αριθμός παιδιών νοικοκυριού ηλικίας 5 - 18 ετών *

Mark only one oval.

- 0
 1
 2
 3
 4+

6. Είστε κάτοικος της περιοχής: *

Mark only one oval.

- Αμφιθέα
 Αγία Βαρβάρα
 Κοψαχήλα
 Κεντρικό Φάληρο - Παναγίτσα
 Other:

7. Σημειώστε σε ποιες από τις παρακάτω κατηγορίες ανήκετε. *

Μπορείτε να σημειώσετε περισσότερες από μία απαντήσεις.

Check all that apply.

- Τρίτεκνοι
 Πολύτεκνοι
 ΑΜΕΑ
 Μονογονεϊκή Οικογένεια
 Ν. 4320 (άποροι)
 χαμηλό εισόδημα (έως 8000ευρώ + 1500 για κάθε παιδί)
 Άστεγος

ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

8. Σημειώστε σε ποιο από τα παρακάτω προγράμματα είστε δικαιούχος. *

Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις.

Check all that apply.

- Παιδικό Σταθμοί
 Κοινωνικό Παντοπωλείο
 Συσσίτιο
 Προνοιακά Επδόματα
 Κέντρα Πρόληψης Υγείας - Δημοτικά Ιατρεία
 Τράπεζα Χρόνου
 Φαρμακείο
 ΚΑΠΗ
 Σε κανένα από τα παραπάνω
 Other:

17. Αν ναι, από πού;

.....

18. Αξιοποιείτε άλλες δομές παροχής; *
- Mark only one oval.

ΝΑΙ

ΟΧΙ

19. Αν ναι, ποιες είναι αυτές;

.....

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

20. Σημειώστε το βαθμό συμφωνίας σας με τις παρακάτω προτάσεις: *
- Mark only one oval per row.

| | Συμφωνώ απόλυτα | Συμφωνώ | ΔΞ/ ΔΑ | Διαφωνώ | Διαφωνώ απόλυτα |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Θα προτιμούσα χρηματικό επίδομα αντί για τα κοινωνικά προγράμματα. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Θα με ενδιέφερε καθοδήγηση (coaching) για το κοινωνικό επιχειρείν. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Θα ήθελα ιμμοποθήκη. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Θα ήθελα εκπαιδευτική κάρτα δημότη. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Θα ήθελα υπνωτήριο για έκτακτες ανάγκες. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Σας ευχαριστούμε για τον χρόνο που διαθέσατε!

