

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ ΓΙΑ

**η.μ.σ.**

ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

**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»**

***«Συνεργασία ΟΤΑ και ΜΚΟ για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών:***

***Παρουσίαση μελέτης περίπτωσης από το Δήμο Θεσσαλονίκης»***

**Ονοματεπώνυμο Φοιτήτριας: Τουλίκια Σοφία (ΑΕΜ: 3033201505273)**

**Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ. Σιδηρόπουλος Μωσής**

**Συνεργαζόμενος Διδάσκων: Δρ. Πλυμάκης Σήφης**

Κόρινθος, Φεβρουάριος 2017



**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»**

*«Cooperation between Local Government and NGOs for the provision of social services: A case study of the Municipality of Thessaloniki»*

**Student Name: Toulika Sofia (RN: 3033201505273)**

**Supervisor: Dr. Sidiropoulos Moise**

**Supervisor: Dr. Plymakis Sifis**

Corinth, February 2017

## Περίληψη

Η παρούσα εργασία επικεντρώνεται στο ζήτημα της συνεργασίας ανάμεσα στους ΟΤΑ και τις ΜΚΟ στην Ελλάδα του σήμερα. Πιο συγκεκριμένα, καταγράφεται η σύμπραξη των Φορέων για την αντιμετώπιση της φτώχειας με την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες. Είναι γνωστό, πως η Τοπική Αυτοδιοίκηση, ιδιαίτερα μετά το Νόμο Καλλικράτη, έχει πρωταγωνιστικό ρόλο στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών. Εν τούτοις, οι ΟΤΑ, λόγω των αυξημένων αρμοδιοτήτων, δε δύνανται να ασκήσουν μόνοι τους τη μέγιστη κοινωνική πολιτική και να δημιουργήσουν κοινωνικές δομές. Γι' αυτό το λόγο, απευθύνονται σε Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ), οι οποίες το τελευταίο χρονικό διάστημα, ασχολούνται όλο και περισσότερο με την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών και την προώθηση της αλληλεγγύης. Η εκπόνηση της εργασίας βασίζεται σε πρώτο στάδιο στη μελέτη και επεξεργασία βιβλιογραφικών αναφορών και διαθέσιμου υλικού από κάθε πηγή πρόσβασης. Για την καλύτερη, ωστόσο, διερεύνηση του θέματος, θεωρείται σκόπιμο, η παρουσίαση μίας μελέτης περίπτωσης (case study) με συλλογή στοιχείων από συνεντεύξεις. Επιλέχθηκε ο Δήμος Θεσσαλονίκης, καθώς τυγχάνει των μεγαλύτερων Δήμων της Ελλάδος, που συνεργάζεται με δύο από τις πιο γνωστές ΜΚΟ. Διεξήχθησαν συνεντεύξεις, από τους υπεύθυνους του Τμήματος Κοινωνικής Πολιτικής και Ισότητας των Φύλων του Δήμου Θεσσαλονίκης και των ΜΚΟ *Praksis* και *Άρσις*. Στόχος της συγκεκριμένης εργασίας είναι να διερευνήσει τα παρακάτω ζητήματα: α) Με ποιους συνεργάζεται ένας Δήμος για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών, β) Ποιος ο λόγος συνεργασίας ενός Δήμου με μία ΜΚΟ και το αντίστροφο, γ) Πως γίνεται ο σχεδιασμός και η αξιολόγηση των κοινωνικών υπηρεσιών, δ) Ποια τα οφέλη και τα προβλήματα της συνεργασίας αυτής. Συμπερασματικά, καίρια θέση του προβληματισμού, τίθεται το θέμα με ποιον τρόπο ασκείται αποτελεσματικότερα και από ποιους η κοινωνική πολιτική.

Λέξεις κλειδιά: Φτώχεια, Κοινωνική Πολιτική, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)

## Abstract

The present study focus on the collaboration between Local Governments and NGOs in Greece in our days. Specifically, it refers to the cooperation among Organisations, which provide social services in socially vulnerable groups aiming in poverty elimination. It is known that Local Governments have a crucial role in the provision of social services, especially because of “Kallikratis Law”. However, they are not able to exercise social policy in the maximum degree and to create social structures due to their increased powers. As a result, Local Governments address to Non-Governmental Organisations (NGOs), which recently have been increasingly involved in providing social services and in promoting solidarity. The preparation of this research is initially based on the study and processing of bibliographical references and any other available material from any possible source. Nevertheless, a presentation of a case study including interview data is considered to be appropriate for the better inspection of this issue. The Municipality of Thessaloniki was chosen, because it is one of the most extensive municipalities in Greece, that cooperates with two of the most well-known NGOs. Interviews have been conducted with the managers of the Social Policy and Gender Equality Section of Municipality of Thessaloniki and the NGOs *Praksis* and *Arsis*. The aim of this study is to investigate the above issues: a) Who does a municipality cooperate with in order to provide social services, b) Which is the reason for the collaboration between a municipality and NGOs and vice versa, too, c) Which is the procedure for the design and the evaluation of social services, and d) Which are the benefits and the problems of this collaboration. In conclusion, the issue of how and by whom social policy is exercised more efficiently is central to the present study.

Key-words: Poverty, Social Policy, Local Government, Non-Governmental Organisations (NGOs)

## Πίνακας περιεχομένων

Εισαγωγή.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εννοιολογικοί Προσδιορισμοί.....	2
1.1 Φτώχεια.....	2
1.2 Κοινωνική Πολιτική.....	4
1.3 Τοπική Αυτοδιοίκηση.....	7
1.4 Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ).....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Μεθοδολογία έρευνας.....	13
2.1 Περιγραφή της Έρευνας.....	13
2.2 Στόχοι της έρευνας.....	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Περιπτώσιακή Ανάλυση Δήμου Θεσσαλονίκης.....	15
3.1 Δήμος Θεσσαλονίκης - Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής και Ισότητας των Φύλων.....	15
3.2 Μη Κυβερνητική Οργάνωση «Άρσις».....	15
3.3 Μη Κυβερνητική Οργάνωση «Praksis».....	17
3.4 Συνεργασίες του Δήμου Θεσσαλονίκης για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών.....	17
3.4.1 Συνεργασία του Δήμου Θεσσαλονίκης με ΜΚΟ για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών.....	19
3.5 Παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου σε συνεργασία με ΜΚΟ.....	20
3.5.1 Σχεδιασμός των κοινωνικών υπηρεσιών.....	27
3.5.2 Παρακολούθηση – αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.....	29
3.5.3 Ποιότητα παροχής υπηρεσιών.....	30
3.5.4 Κόστος παρεχόμενων υπηρεσιών.....	31
3.6 Μέθοδοι συντονισμού εμπλεκόμενων Φορέων.....	38
3.7 Οι στόχοι των συμπράξεων του Δήμου Θεσσαλονίκης με ΜΚΟ.....	39
3.8 Τα οφέλη της συνεργασίας του Δήμου Θεσσαλονίκης με ΜΚΟ.....	39
3.9 Εμπόδια στη συνεργασία του Δήμου Θεσσαλονίκης με ΜΚΟ.....	40
3.10 Προτάσεις βελτίωσης παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών.....	40
Συμπεράσματα.....	42
Επίλογος.....	44
Βιβλιογραφία.....	45
Οδηγοί Συνέντευξης.....	51
Παράρτημα.....	53

## Εισαγωγή

Η κοινωνική πολιτική είναι ιδιαίτερα σημαντική και επίκαιρη στις μέρες μας, λόγω των προβλημάτων, που αντιμετωπίζει η χώρα μας τόσο σε οικονομικο-πολιτικό επίπεδο όσο και εξαιτίας του μεταναστευτικού ρεύματος. Η Τοπική Αυτοδιοίκηση έχει αναλάβει τα τελευταία χρόνια να φέρει εις πέρας αυτό το δύσκολο έργο. Οι προκλήσεις είναι πολλές, δημιουργούνται συνεχώς νέες ανάγκες, με αποτέλεσμα να αυξάνονται τα ποσοστά φτωχοποίησης. Η μείωση της κρατικής χρηματοδότησης, η αποσπασματικότητα των υπηρεσιών και η έλλειψη ελέγχου απόδοσης είναι κάποια από τα προβλήματα, που αντιμετωπίζουν οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.). Για τη βιωσιμότητα των κοινωνικών υπηρεσιών, απαιτούνται μεταρρυθμίσεις. Εναλλακτικά εργαλεία χρηματοδότησης, χορηγίες, εθελοντισμός, ΣΔΙΤ, συμπράξεις. Πιο συγκεκριμένα, συμπαραγωγή, συνεργασίες μεταξύ διαφορετικών δρώντων, δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα, κοινωνίας των πολιτών κ.ο.κ. για την επίλυση τοπικών εστιασμένων προβλημάτων.

Η άσκηση κοινωνικής πολιτικής μέσω συμπράξεων είναι πιο αποτελεσματική από τη μονοπωλιακή. Στην Ελλάδα, οι συνεργασίες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης με Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, είτε διαδημοτικές είτε με τον ιδιωτικό τομέα, εισάγονται αναγκαστικά για δύο λόγους: α) την αξιοποίηση ευρωπαϊκών πόρων και β) για τους Δήμους η εναλλακτική παροχή κοινωνικών υπηρεσιών εκ προοιμίου είναι ιδιαίτερα σημαντική. Για τη διαχείριση της προσφυγικής κρίσης, δημιουργήθηκε ξαφνικά ένα κενό στους Ο.Τ.Α. για το ποιος θα παρέχει τις υπηρεσίες. Το κράτος έδειξε ανέτοιμο να αναλάβει την ευθύνη εξ' ολοκλήρου, μέσα σε ένα σύστημα άναρχο και μη δομημένο, και ανορθολογικά οι ΜΚΟ, αναλαμβάνουν αυτό το έργο.

Χρειάζονται, επομένως, πρακτικές, τις οποίες διατρέχουν μία σειρά από κοινές αρχές, όπως η συνεργασία, η σύμπραξη, η ολοκληρωμένη παροχή και ο προγραμματισμός. Η βέλτιστη λύση στην παροχή υπηρεσιών επιτυγχάνεται με την ικανοποίηση και κάλυψη των αναγκών στο μικρότερο δυνατό κόστος, στοιχείο της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των υπηρεσιών.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εννοιολογικοί Προσδιορισμοί

## 1.1 Φτώχεια

Το φαινόμενο της φτώχειας είναι ένα από τα έντονα προβλήματα, που σκιαγραφεί την ελληνική κοινωνία και τον 21<sup>ο</sup> αιώνα. Οι συνέπειές του είναι τόσο δυσμενείς, που πλήττουν όχι μόνο τους πολίτες στην προσωπική τους ζωή, αλλά ολόκληρο το πολιτικό - κοινωνικό σύστημα. Η έννοια της φτώχειας σχετίζεται τις περισσότερες φορές με την έννοια του κοινωνικού αποκλεισμού. Ο κοινωνικός αποκλεισμός είναι μία έννοια, που δεν παραπέμπει σε οικονομικά φαινόμενα, αλλά σε διαφορετικής φύσης φαινόμενα, που δε συνδέονται αποκλειστικά με τις οικονομικές συνθήκες του ατόμου και του συνόλου. Επιπλέον, χαρακτηρίζει μία ή περισσότερες διαδικασίες και όχι μια κατάσταση, ακόμη κι αν οδηγεί σε μια καλά προσδιορισμένη και μετρήσιμη κατάσταση, όπως αυτή της φτώχειας, της απομόνωσης, της σωματικής και κοινωνικής ασθένειας, της μετανάστευσης ή του ρατσισμού κ.α. (Παπαδοπούλου, 2002). Με πιο απλά λόγια, κοινωνικός αποκλεισμός σημαίνει, αποκλεισμός από την πολιτική εκπροσώπηση, αδυναμία πρόσβασης σε οικονομικούς, κοινωνικούς, πολιτιστικούς πόρους, αδυναμία πρόσβασης στην αγορά εργασίας, καθώς επίσης, σε ποιοτική εκπαίδευση, υγεία, στέγαση, υπηρεσίες πρόνοιας. Σύμφωνα με παλαιότερες θεωρήσεις, η φτώχεια και ο κοινωνικός αποκλεισμός διαφέρουν σε δύο πράγματα: πρώτον η φτώχεια είναι μία έννοια μονοδιάστατη, εφόσον αναφέρεται μόνο σε έλλειψη πόρων και κυρίως εισοδήματος, ενώ ο κοινωνικός αποκλεισμός είναι μία έννοια πολυδιάστατη, και δεύτερον η φτώχεια είναι έννοια στατική, ενώ ο κοινωνικός αποκλεισμός δυναμική.<sup>1</sup> Σήμερα ο κοινωνικός αποκλεισμός τείνει να αντικαταστήσει την έννοια της φτώχειας, έχοντας περισσότερες συνέπειες για τους ανθρώπους και για την ίδια την κοινωνία.

Είναι κοινά αποδεκτό, πως η φτώχεια χαρακτηρίζει άτομα και οικογένειες, που «υστερούν χαρακτηριστικά σε διαθέσιμους χρηματικούς και μη πόρους, με αποτέλεσμα να μη μπορούν να συμμετέχουν κατά ανεκτό βαθμό στην κοινωνικοοικονομική ζωή της κοινωνίας, που ζουν».<sup>2</sup> Ως ένα σύνθετο και πολυδιάστατο φαινόμενο, «συντίθεται από στοιχεία ποσοτικά (ανεπαρκείς χρηματικοί πόροι) αλλά και ποιοτικά (ελλειψείς μη χρηματικοί πόροι)», όπως αναφέρει η Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή Ο.Κ.Ε.). Από την άλλη πλευρά, όσον αφορά τον κοινωνικό αποκλεισμό, πρόκειται σύμφωνα με τον Γεώργιο Κ., για μία διαδικασία, μέσω της οποίας κάποια άτομα ωθούνται πέρα από τα όρια της κοινωνίας, αποτρέπονται από την πλήρη συμμετοχή σε αυτήν (λόγω φτώχειας, έλλειψης βασικών δεξιοτήτων, ευκαιριών δια βίου μάθησης, διακρίσεων)

---

<sup>1</sup> Ανδριοπούλου Ε., Παπαδόπουλος Φ., Τσακλόγλου Π., *ΦΤΩΧΕΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ: ΕΠΙΚΑΛΥΨΗ ΚΑΙ ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΕΙΣ*, 2014

<sup>2</sup> Παΐζης Ν., Καραθανάση Γ., Μαμούχα Ι., *Φτώχεια Εκπαίδευση και Κοινωνικές Ανισότητες*, 2008

και αισθάνονται ανίσχυρα και ανήμπορα, χωρίς έλεγχο πάνω στις καθημερινές αποφάσεις, που επηρεάζουν τη ζωή τους. Τέτοιες καταστάσεις απομακρύνουν τα άτομα από την εργασία, το εισόδημα, τις εκπαιδευτικές ευκαιρίες και τα αποκλείουν από τα κοινωνικά και τοπικά δίκτυα και τις δραστηριότητες.

Ορόσημο των εννοιών κοινωνικός αποκλεισμός – φτώχεια αποτελεί ο ορισμός του Συμβουλίου των Υπουργών το 1975, με απόφαση του οποίου, φτωχοί χαρακτηρίζονται τα άπορα πρόσωπα, άτομα ή οικογένειες, που διαθέτουν περιορισμένους πόρους (αγαθά, εισοδήματα σε μετρητά, παροχές) κι έτσι αποκλείονται από το ελάχιστο του αποδεκτού τρόπου ζωής στη χώρα που ζουν.

Με βάση τα στοιχεία της Έρευνας Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης των Νοικοκυριών 2015, ο πληθυσμός που βρίσκεται σε κίνδυνο φτώχειας ή κοινωνικό αποκλεισμό ανέρχεται στο 35,7% του πληθυσμού της χώρας μας, παρουσιάζοντας μια μικρή μείωση σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Ο κίνδυνος φτώχειας ή κοινωνικού αποκλεισμού είναι υψηλότερος στην περίπτωση των ατόμων ηλικίας 18-64 ετών (39,4%).<sup>3</sup> Εκτός από τα επίσημα στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ, η Οικονομική Κοινωνική Επιτροπή υπογραμμίζει τις πραγματικές συνθήκες, που βιώνει το σύνολο του πληθυσμού, δηλαδή τη «χειροτέρευση της αγοραστικής δύναμης και του βιοτικού επιπέδου με την πάροδο των χρόνων και τη διεύρυνση του κινδύνου της φτώχειας για ολοένα περισσότερες κατηγορίες πληθυσμού».<sup>4</sup>

Συμπερασματικά, η μελέτη της διαχρονικής εξέλιξης της φτώχειας αποτελεί χρήσιμο εργαλείο για το σωστό και επιτυχή σχεδιασμό της κοινωνικής πολιτικής και συγχρόνως αποτελεί έναν σημαντικό δείκτη της αποτελεσματικότητάς της. Στο πλαίσιο της Ευρώπης 2020, αναφορικά με την καταπολέμηση της φτώχειας, έχει τεθεί ως στόχος «να μειωθούν κατά 20 εκατομμύρια τα άτομα που βρίσκονται ή που κινδυνεύουν να βρεθούν σε κίνδυνο φτώχειας ή κοινωνικό αποκλεισμό έως το 2020». Επομένως γίνεται αντιληπτή η επιτακτική ανάγκη επίλυσης του φαινομένου, το οποίο επηρεάζει το σύνολο του κοινωνικού ιστού με διάφορους τρόπους. «Το πολυδιάστατο περιεχόμενο του κοινωνικού αποκλεισμού υπαγορεύει σύνθετες παρεμβάσεις στο σχεδιασμό των μηχανισμών και των δημόσιων πολιτικών καταπολέμησής του, που δίνουν έμφαση στη δικτύωση διαφορετικών μορφών οργάνωσης της κοινωνικής προστασίας και στην άμεση εμπλοκή φορέων σε επίπεδο τοπικών κοινωνιών και δράσεις των Τοπικών Αυτοδιοικήσεων κατά την άσκηση κοινωνικής πολιτικής», επισημαίνεται σε διπλωματική εργασία σπουδαστή/στριας της ΕΣΔΔΑ.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> ΕΛΣΤΑΤ, *Κίνδυνος φτώχειας - Έρευνα Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης των νοικοκυριών 2015* (Περίοδος αναφοράς εισοδήματος 2014), 2016

<sup>4</sup> ΓΝΩΜΗ της Ο.Κ.Ε., *Φτώχεια*, 2009

<sup>5</sup> ΕΣΔΔ, *Εργασία ΕΣΤΑ Τ3/029/10018*



## 1.2 Κοινωνική Πολιτική

Η έννοια της κοινωνικής πολιτικής αποτελεί αντικείμενο ανάλυσης από τα μέσα του 19<sup>ου</sup> αιώνα, που πρωτοεμφανίστηκε. Μέχρι σήμερα δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός επιστημονικός ορισμός, αλλά διαφορετικές προσεγγίσεις από πολλούς ερευνητές. Αναφέρεται τόσο σε ένα σύνολο μορφών και μεθόδων κοινωνικής δράσης και παρέμβασης από κρατικούς και μη κρατικούς φορείς, όσο και σε ένα αντικείμενο μελέτης και επιστημονικής ανάλυσης των επί μέρους πολιτικών, που την συγκροτούν. Σύμφωνα με το εναρμονισμένο ευρωπαϊκό σύστημα στατιστικών κοινωνικής προστασίας (ESSPROS), ο όρος «κοινωνική πολιτική» παραπέμπει στο σύνολο των παροχών σε χρήμα ή σε είδος από τα προγράμματα κοινωνικής προστασίας, που αποσκοπούν στην αντιμετώπιση ενός καθορισμένου συνόλου κινδύνων και αναγκών.<sup>6</sup> Πρακτικά, η κοινωνική πολιτική αντιμετωπίζει με ποσοτικά μετρήσιμους τρόπους τους βασικούς «κινδύνους» των πολιτών, όπως είναι η ασθένεια, η ανεργία, τα γηρατειά, κάθε είδους ατύχημα, που έχουν ως στόχο «να εξαλείψουν, όσο είναι δυνατό, την αβεβαιότητα των πολιτών απέναντι στις διακυμάνσεις της οικονομικής και κοινωνικής θέσης τους σε ένα καπιταλιστικό σύστημα κοινωνικής οργάνωσης», υπογραμμίζει πτυχιούχος της ΕΣΔΔΑ στη διπλωματική του/της εργασία.<sup>7</sup>

Γενικότερα, η κοινωνική πολιτική συνδέεται με την καταγραφή, ιεράρχηση και κάλυψη κοινωνικών κινδύνων και αναγκών μέσα από σύνολα ρυθμίσεων και παροχών σε υγεία, απασχόληση, στέγαση, ασφάλιση και προνοιακές υπηρεσίες. Ειδικότερος σκοπός της είναι η εξομάλυνση των ιδιαίτερων προβλημάτων, που αφορούν τις συνθήκες διαβίωσης των λιγότερο ευνοημένων πολιτών και πληθυσμιακών ομάδων από τη λειτουργία της αγοράς και η διασφάλιση αξιοπρεπών όρων ζωής για το σύνολο των πολιτών. Θεωρείται διεθνώς αποδεκτό, πως η κοινωνική πολιτική είναι το αμάλγαμα επιστημών, όπως η κοινωνιολογία, η δημογραφία, η νομική επιστήμη, η πολιτική επιστήμη και η οικονομική επιστήμη, η κοινωνική ανθρωπολογία, η κοινωνική ψυχολογία, η οικολογία και η στατιστική. Αυτό σημαίνει ότι για την ανάπτυξη του θεωρητικού της υπόβαθρου και των μεθόδων έρευνας, ανάλυσης και παρέμβασης στην πράξη, αντλεί στοιχεία από ένα φάσμα επιστημών, κυρίως κοινωνικών.

Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τον Γεώργιο Κ., η κοινωνική πολιτική χρησιμοποιεί την πολιτική εξουσία για να υπερκεράσει, τροποποιήσει ή συμπληρώσει λειτουργίες του οικονομικού συστήματος με σκοπό να επιτύχει αποτελέσματα, που το οικονομικό σύστημα μόνο του δε θα είχε πετύχει. Συνεπώς, κινητοποιείται από αξίες που διαφέρουν από αυτές του οικονομικού συστήματος.

---

<sup>6</sup> Κοντιάδης, Ξ., Καλατζής, Ν., Μίχος, Λ., Μπιτσάνη, Ε., Τσέκος, Θ., «Κοινωνική πολιτική και Τ.Α.», (2006)

<sup>7</sup> ΕΣΔΔ, *Εργασία 15/13/769*

Πιο συγκεκριμένα, οι βασικοί στόχοι της κοινωνικής πολιτικής συνοψίζονται ως εξής:

- Αντιμετώπιση & άμβλυνση κοινωνικών ανισοτήτων
- Προστασία κοινωνικά ασθενέστερων
- Βελτίωση της ποιότητας διαβίωσης των πολιτών
- Προαγωγή της κοινωνικής δικαιοσύνης
- Προώθηση της κοινωνικής αλληλεγγύης
- Αποτελεσματική κάλυψη των αναγκών των πολιτών σε κοινωνικές υπηρεσίες

Αξίζει να σημειωθεί, πως η άσκηση της κοινωνικής πολιτικής δεν είναι ένα ζήτημα που αφορά μόνο τη χώρα μας, αλλά αυξημένης σημασίας για όλα τα Ευρωπαϊκά κράτη. Η Ευρωπαϊκή στρατηγική γεννήθηκε μέσα από τη Συνθήκη του Άμστερνταμ, η οποία επικεντρώνεται στα υψηλά επίπεδα απασχόλησης, στα υψηλά επίπεδα κοινωνικής προστασίας, στην ισότητα ανδρών γυναικών και στην ενίσχυση κοινωνικής συνοχής. Οι κοινωνικοί στόχοι, που έθεσε η Ε.Ε. μέσα από τη Συνθήκη, κατατάσσονται ως εξής:<sup>8</sup>

- Προώθηση της απασχόλησης
- Βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των εργαζομένων
- Βελτίωση των συνθηκών στο εργασιακό περιβάλλον
- Ορθή κοινωνική προστασία
- Διάλογος μεταξύ εργοδοτών-εργαζομένων
- Ανάπτυξη ανθρώπινων πόρων-προώθηση βασικής και συνεχούς επαγγελματικής κατάρτισης.

Η ευρωπαϊκή κοινωνική πολιτική πήρε άλλη διάσταση με τη Συνθήκη της Λισσαβόνας, η οποία ενισχύει την κοινωνική διάσταση της Ευρωπαϊκής Ένωσης και καθορίζει ότι η εφαρμογή των κοινωνικών πολιτικών παραμένουν κυρίως θέμα των κρατών μελών. Κατά τον καθορισμό και την εφαρμογή των πολιτικών και των δράσεων της, η Ένωση συνεκτιμά τις απαιτήσεις, που συνδέονται με:

---

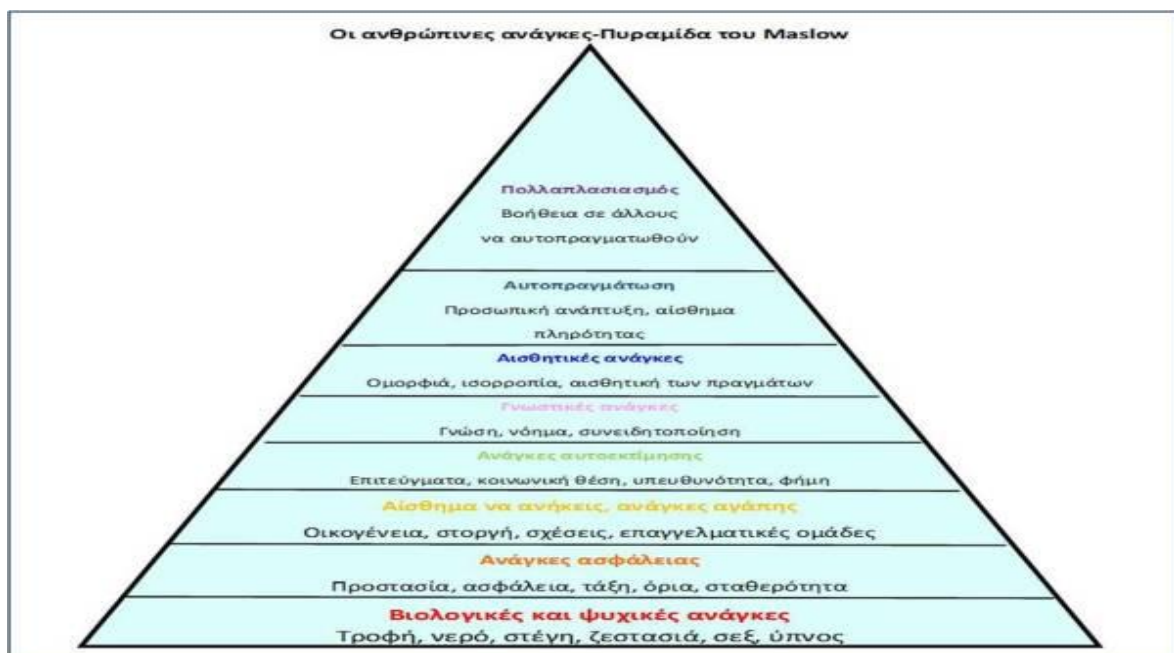
<sup>8</sup>Ευρωπαϊκή Ένωση, *Συνθήκη του Άμστερνταμ*, 1997

- ❖ την προαγωγή υψηλού επιπέδου απασχόλησης,
- ❖ τη διασφάλιση της κατάλληλης κοινωνικής προστασίας
- ❖ την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού
- ❖ το υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης, κατάρτισης
- ❖ το υψηλό επίπεδο προστασίας της ανθρώπινης υγείας

Συμπερασματικά σε κάθε περίπτωση, η Κοινωνική Πολιτική προσεγγίζει το αντικείμενό της μελετώντας:

- τα κοινωνικά φαινόμενα (θέματα)
- τα κοινωνικά προβλήματα
- τις κοινωνικές ομάδες
- τις κοινωνικές υπηρεσίες
- τις απόψεις των χρηστών των υπηρεσιών<sup>9</sup>

Όσον αφορά τις κοινωνικές υπηρεσίες έχουν ως στόχο να καλύψουν τις ανάγκες των πολιτών, οι οποίες κατηγοριοποιούνται σύμφωνα με το Maslow ως εξής:



<sup>9</sup> Κουκούλη Σ., «ΤΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ»

Καταληκτικά, σκοπός της κοινωνικής πολιτικής στην Ελλάδα, την εποχή της παγκοσμιοποίησης, πρέπει να είναι η διασφάλιση της ευελιξίας στην οικονομία με τη σταθερότητα στην κοινωνία. Οι κοινωνικές δαπάνες, οι κοινωνικές πολιτικές και οι θεσμοί δεν ενδείκνυται να αντιμετωπίζονται ως βάρος και εμπόδιο στην ανάπτυξη, αλλά ως παραγωγικός συντελεστής, καθώς εξασφαλίζουν κοινωνική ειρήνη, συνοχή και ασφάλεια για όλους τους πολίτες. Οι μηχανισμοί και οι φορείς άσκησης κοινωνικής πολιτικής θεωρείται σκόπιμο να ποικίλουν για καλύτερο αποτέλεσμα. «Τοπικές, κοινωνικές, ατομικές πρωτοβουλίες και ευθύνες, οικογένεια, αγορά, ΜΚΟ και η Εκκλησία μπορούν να συμμετέχουν ισότιμα στα πλαίσια ενός προνοιακού πλουραλισμού», επισημαίνει ο Θ. Σακελλαρόπουλος.<sup>10</sup>

### 1.3 Τοπική Αυτοδιοίκηση

Σύμφωνα με το πρόγραμμα «Καλλικράτης», το οποίο ισχύει από 1/1/2011, οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' και Β' βαθμού ανασυγκροτήθηκαν σε μεγαλύτερες δομές και τώρα η χώρα μας διαιρείται σε 325 Δήμους (Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' βαθμού), δεκατρείς (13) Περιφέρειες (Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης β' βαθμού) και επτά (7) αποκεντρωμένες διοικήσεις.<sup>11</sup> Οι Δήμοι είναι αυτοδιοικούμενα κατά τόπο νομικά πρόσωπα και αποτελούν τον α' βαθμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Οι δημοτικές αρχές διευθετούν όλες τις υποθέσεις της περιοχής τους, σύμφωνα με τις αρχές της επικουρικότητας και της εγγύτητας και έχουν ως στόχο την προστασία και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας ζωής των δημοτών. Οι αρμοδιότητες των Δήμων αφορούν, κυρίως, τους εξής τομείς:

A) Ανάπτυξης,

B) Περιβάλλοντος,

Γ) Ποιότητας Ζωής και Εύρυθμης Λειτουργίας των Πόλεων και των Οικισμών,

Δ) Απασχόλησης,

Ε) Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης,

ΣΤ) Παιδείας, Πολιτισμού και Αθλητισμού,

Z) Πολιτικής Προστασίας,

Η) Αγροτικής Ανάπτυξης – Κτηνοτροφίας – Αλιείας.

<sup>10</sup> Σακελλαρόπουλος Θ., «Ζητήματα Κοινωνικής Πολιτικής», 2011

<sup>11</sup> Υπουργείο Εσωτερικών, ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ ΕΛΛΑΔΑ, 2012

Επιπρόσθετα, δύναται να τους ζητηθεί να ασκούν, σε τοπικό επίπεδο, κρατικού χαρακτήρα αρμοδιότητες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τον Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (ΚΔΚ) οι αρμοδιότητες, που προβλέπονται στον τομέα Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης (άρθρο 75, παρ. Ι. ε΄) είναι οι εξής:

1. Η εφαρμογή πολιτικών ή η συμμετοχή σε δράσεις, που αποσκοπούν στην υποστήριξη και κοινωνική φροντίδα της βρεφικής και παιδικής ηλικίας και της τρίτης ηλικίας, με την ίδρυση και λειτουργία νομικών προσώπων και ιδρυμάτων, όπως παιδικών και βρεφονηπιακών σταθμών, βρεφοκομείων, ορφανοτροφείων, κέντρων ανοικτής περίθαλψης και ημερήσιας φροντίδας, ψυχαγωγίας και αναψυχής ηλικιωμένων, γηροκομείων κ.λπ. και τη μελέτη και εφαρμογή σχετικών κοινωνικών προγραμμάτων.
2. Η εφαρμογή πολιτικών ή η συμμετοχή σε δράσεις και προγράμματα, που στοχεύουν στη μέριμνα, υποστήριξη και φροντίδα ευπαθών κοινωνικών ομάδων με την παροχή υπηρεσιών υγείας και την προαγωγή ψυχικής υγείας, όπως δημιουργία δημοτικών και κοινοτικών ιατρείων, κέντρων αγωγής υγείας, υποστήριξης και αποκατάστασης ατόμων με αναπηρία, κέντρων ψυχικής υγείας, συμβουλευτικής στήριξης των θυμάτων ενδοοικογενειακής βίας και βίας κατά συνοικούντων προσώπων και κέντρων πρόληψης κατά εξαρτησιογόνων ουσιών.
3. Η μέριμνα για τη στήριξη αστέγων και οικονομικά αδύνατων δημοτών, με την παραχώρηση δημοτικών και κοινοτικών οικοπέδων σε αυτούς ή με την παροχή χρηματικών βοηθημάτων, ειδών διαβίωσης και περίθαλψης σε κατοίκους, που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα διαβίωσης κατά τις προβλέψεις αυτού του Κώδικα.
4. Η σχεδίαση, η οργάνωση, ο συντονισμός και η εφαρμογή προγραμμάτων και πρωτοβουλιών για την πρόληψη της παραβατικότητας στην Περιφέρειά τους, με τη δημιουργία Τοπικών Συμβουλίων Πρόληψης Παραβατικότητας.
5. Ο σχεδιασμός και εφαρμογή προγραμμάτων ή συμμετοχή σε προγράμματα και δράσεις για την ένταξη αθίγγανων, παλιννοστούντων ομογενών, μεταναστών και προσφύγων στην κοινωνική, οικονομική και πολιτιστική ζωή της τοπικής κοινωνίας.

6. Η προώθηση και ανάπτυξη του εθελοντισμού και της κοινωνικής αλληλεγγύης με τη δημιουργία τοπικών δικτύων κοινωνικής αλληλεγγύης, εθελοντικών οργανώσεων και ομάδων εθελοντών, που θα δραστηριοποιούνται για την επίτευξη των στόχων και την υποβοήθηση του έργου της κοινωνικής προστασίας και αλληλεγγύης του Δήμου και της Κοινότητας.

Ο νέος κοινωνικός ρόλος των Δήμων που εδραιώθηκε με το Ν. 3852/2010, βασίζεται στην αρχή της επικουρικότητας, σύμφωνα με την οποία κάθε πολιτική, που μπορεί να επιλυθεί σε πρωτογενές επίπεδο, δε χρειάζεται να μεταφέρεται σε ανώτερο. Η ενίσχυση των αρμοδιοτήτων στο πεδίο της κοινωνικής πολιτικής, αφορά κυρίως τις αρμοδιότητες στους τομείς της πρωτοβάθμιας φροντίδας και πρόνοιας, ακολουθώντας τη γραμμή ευρωπαϊκών χωρών με ισχυρές κοινωνικές δομές. Άλλωστε, η Τοπική Αυτοδιοίκηση, λόγω της εγγύτητας με τους δημότες, είναι ο κατ' εξοχήν φορέας, που μπορεί να αντιμετωπίσει τα προβλήματά τους.

Το τελευταίο διάστημα οι εξελίξεις στα οικονομικά, θεσμικά και κοινωνικά ζητήματα, που αφορούν τους ΟΤΑ, είναι ραγδαίες. Η συνεχιζόμενη άσχημη οικονομική συγκυρία πλήττει σημαντικά την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Η διοικητική μεταρρύθμιση του Καλλικράτη δημιούργησε αρκετά γραφειοκρατικά κωλύματα σε συνδυασμό με την αύξηση αρμοδιοτήτων, το μειωμένο προσωπικό και τις περικοπές να συνεχίζονται με εκρηκτικούς ρυθμούς. Μέσα λοιπόν σε αυτές τις νέες συνθήκες που διαμορφώνονται εξαιτίας της βαθιάς και πολυεπίπεδης κρίσης, η Αυτοδιοίκηση έχει αναλάβει ένα πολυσύνθετο, όσο και κομβικό ρόλο, για τη διατήρηση της κοινωνικής συνοχής, αφενός με τη δημιουργία των συνθηκών βιώσιμης ανάπτυξης σε τοπικό επίπεδο, και αφετέρου με την ανάπτυξη δικτύων κοινωνικής αλληλεγγύης.

Η οικονομική κρίση και τα κοινωνικοπολιτικά προβλήματα της χώρας συνέβαλαν στην αναποτελεσματική παροχή κοινωνικών υπηρεσιών. Οι ισχύουσες παροχές στην Ελλάδα είναι συχνά περίπλοκες και χαμηλής στόχευσης. Σημαντικές κατηγορίες, όπως οι άνεργοι, οι οικογένειες και οι άστεγοι χρήζουν πιο αποτελεσματικής βοήθειας.<sup>12</sup> Όπως έχει καταγραφεί σε πρόσφατες μελέτες (Ξ. Κοντιάδης/Δ. Απίστουλας, 2006), ο σχεδιασμός, η υλοποίηση και ο συντονισμός των πολιτικών κοινωνικής προστασίας σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης στη χώρα μας, στο πλαίσιο ενός ελλειμματικού δημόσιου μοντέλου παρέμβασης κοινωνικής προστασίας, παρουσιάζει σοβαρές αδυναμίες και στρεβλώσεις, οι οποίες κατά κύριο λόγο εντοπίζονται:

---

<sup>12</sup> Επιθεωρήσεις Δημόσιας Διακυβέρνησης από τον ΟΟΣΑ, *ΕΛΛΑΔΑ: ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ*, σελ.44, 2013

- στην έλλειψη στοχευμένων στρατηγικών προστασίας των ατόμων, που βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης και κοινωνικού αποκλεισμού,
- στην απουσία ολοκληρωμένων ενεργητικών δράσεων εργασιακής και κοινωνικής ένταξης των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού<sup>13</sup>.

Τα σημαντικότερα προβλήματα εντοπίζονται στην οργάνωση, διοίκηση και χρηματοδότηση του συστήματος κοινωνικής φροντίδας σε τοπικό επίπεδο, καθώς επίσης, καθυστερήσεις στην αποτελεσματική κάλυψη της ζήτησης για εξατομικευμένες και πιο ποιοτικές κοινωνικές υπηρεσίες.

Συγκεντρωτικά, λαμβάνοντας υπόψη διάφορες μελέτες, τα λειτουργικά προβλήματα στην υφιστάμενη οργάνωση και λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών σε επίπεδο Αυτοδιοίκησης είναι τα εξής:

- Μη σωστή κατανομή του προσωπικού στις κοινωνικές υπηρεσίες
- Έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού
- Έλλειψη ευελιξίας στις αναθέσεις, προμήθειες και προσλήψεις διοικητικού και επιστημονικού προσωπικού
- Διάσπαση και αποσπασματικότητα των δομών
- Λίγες κοινωνικές δομές, χωρίς να γνωρίζουν τις πραγματικές ανάγκες των ωφελούμενων και κατά πόσο εξυπηρετούνται
- Ανομοιογένεια στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών
- Προβλήματα με την άσκηση αρμοδιοτήτων – αλληλοκάλυψη μεταξύ κοινωνικής υπηρεσίας/ Νομικού προσώπου και αναθέσεις σε ιδιώτες
- Περιορισμένη αποτελεσματικότητα/ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Έλλειψη συντονισμού με την κεντρική υπηρεσία – μη άσκηση ενιαίας κοινωνικής πολιτικής
- Έλλειψη δικτύωσης και συνεργασίας
- Απουσία στρατηγικού προγραμματισμού και ολοκληρωμένων ενεργητικών δράσεων

---

<sup>13</sup> ΕΙΣΗΓΗΣΗ ΠΡΟΤΑΣΗ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΚΑΙ Ο.Τ.Α. Α' ΒΑΘΜΟΥ

- Απουσία αποτελεσματικής παρακολούθησης και αξιολόγησης των υπηρεσιών
- Δυσλειτουργικές γραφειοκρατικές δομές
- Περιορισμένη καινοτομία
- Αυξημένη γραφειοκρατία ελέγχου και εποπτείας προγραμμάτων
- Περιορισμός κρατικής χρηματοδότησης

Εκτός αυτών, παρατηρείται όξυνση των κοινωνικών προβλημάτων, λόγω της οικονομικής κρίσης, καθώς ο αριθμός των πολιτών που χρήζουν βοήθεια αυξάνεται συνεχώς. Δραματικές είναι και οι επιπτώσεις της προσφυγικής κρίσης, την οποία αδυνατούν να αντιμετωπίσουν οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης και κατ'επέκταση όλες οι κοινωνικές υπηρεσίες χωλαίνουν. Για αυτό το λόγο, η Τοπική Αυτοδιοίκηση στη σύγχρονη εποχή, οφείλει να αναλαμβάνει προτεραιότητες και πρωτοβουλίες συνεργασιών, εξωστρέφειας και δικτύωσης.

#### **1.4 Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)**

Σύμφωνα με την Παγκόσμια Τράπεζα, οι ΜΚΟ είναι «ιδιωτικοί οργανισμοί, που ασκούν δραστηριότητα για να απαλύνουν τον πόνο, να προωθήσουν τα συμφέροντα των φτωχών, την προστασία του περιβάλλοντος, την παροχή βασικών κοινωνικών υπηρεσιών, ή αναλαμβάνουν την ανάπτυξη της κοινότητας».<sup>14</sup> Οι Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις συγκαταλέγονται στην «κοινωνία των πολιτών», η οποία καλύπτει ένα ευρύ φάσμα φορέων και οργανώσεων. Ο Ερευνητής στο Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών Αφουξενίδης Αλέξανδρος (2015) επισημαίνει πως «ο λεγόμενος «Τρίτος Τομέας» και η εθελοντική δραστηριότητα, αντιπροσωπεύουν ένα πολύ ενδιαφέρον, σχεδόν μοναδικό, πεδίο διερεύνησης θεμάτων που αφορούν την οικονομία, τη πολιτική, την κουλτούρα, τις πολιτισμικές πρακτικές και την ατομική και συλλογική δραστηριοποίηση».<sup>15</sup>

Από αρκετούς μελετητές υποστηρίζεται, πως η κοινωνία των πολιτών μέσα από τις συνεργασίες με το δημόσιο τομέα, συνεισφέρει στο ευρύτερο ευρωπαϊκό και όχι μόνο, κοινωνικό σύνολο. Καθώς, όμως, ο τρίτος τομέας αποτελείται από πολλές και διαφορετικές οργανώσεις και φορείς, που αρκετές φορές δεν επικοινωνούν μεταξύ τους, κάθε προσπάθεια για οργανωμένες δράσεις έχει μειωμένο αντίκτυπο στον κοινωνικό περίγυρο. Οι ΜΚΟ, αλλά και οι εθελοντικές

<sup>14</sup> Βικιπαίδεια, <https://el.wikipedia.org>

<sup>15</sup> Αφουξενίδης Α., «Η κοινωνία πολιτών στην εποχή της κρίσης» στο «Το Πολιτικό Πορτραίτο της Ελλάδας», επιμ. Ν.Γ. Γεωργαράκης & Ν. Δεμερτζής, 2015



οργανώσεις, οι φορείς αλληλεγγύης, τα σωματεία, οι σύλλογοι, που απαρτίζουν το χώρο της κοινωνίας των πολιτών, λειτουργούν συμπληρωματικά στους Φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, όσον αφορά την άσκηση κοινωνικής πολιτικής. Στόχος και των δύο είναι η κάλυψη των ανθρώπινων αναγκών, όπως μπορεί να συμβάλει ο καθένας από τη μεριά του. Ο Δημόσιος Φορέας έχει την κύρια ευθύνη για την παροχή των κοινωνικών υπηρεσιών και οι ΜΚΟ συμβάλουν βοηθητικά για την κάλυψη των κενών. Ο ρόλος τους είναι ιδιαίτερα σημαντικός, διότι μέσα από την εμπειρία που έχουν και τη δικτύωση, ασκούν πίεση στην κυβέρνηση για την προώθηση νέων μέτρων κοινωνικής πολιτικής.

Οι ΜΚΟ, που δραστηριοποιούνται στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών και του περιβάλλοντος βρίσκονται, ως οργανισμοί, αντιμέτωπες με τη διαχείριση μιας πολύπλοκης κατάστασης, όσον αφορά τη διαχείριση πόρων και ανθρώπινου δυναμικού. Επιλύουν με κάθε δυνατό τρόπο ιδιαίτερα προβλήματα διαχείρισης, όπως παραδείγματος χάρη, ζητήματα στρατηγικού σχεδιασμού, αποτελεσματικής κατανομής του προϋπολογισμού, διαχείρισης διαδικασιών στελέχωσης, οργάνωσης της διοικητικής τους δομής κ.λπ. Επιπλέον, αντιμετωπίζουν δυσχέρειες στη διαχείριση των εξωτερικών τους σχέσεων όπως στις σχέσεις με την κυβέρνηση, τον ιδιωτικό τομέα, άλλες ΜΚΟ και τον πληθυσμό-στόχο τους (Bean & Hussey 2006 σε Χαϊνάς Ε. (2015)).<sup>16</sup>

Ο τομέας των ΜΚΟ έχει συχνά περιγράφει ως ποικιλόμορφος, ετερογενής και απαρτιζόμενος από οργανισμούς με υπερβολικά διαφορετικούς στόχους, διάρθρωση και κίνητρα. Ένας από τους βασικούς στόχους είναι η ενεργός συμμετοχή στο δημόσιο βίο για θέματα, που αφορούν στο γενικό συμφέρον του πληθυσμού, ειδικών ομάδων της κοινωνίας ή της κοινωνίας σαν σύνολου (Χαϊνάς Ε., 2015). Το επίκεντρο επομένως, της «κοινωνίας των πολιτών» είναι η κοινωνία και η βελτίωσή της και όχι η πολιτική/ πολιτικοί, οι ιδεολογίες και οι πρακτικές τους. Οι διεργασίες της ξεκινούν από την κοινωνία και αποσκοπούν στην ίδια την κοινωνία. Η διάσταση του κοινωνικού λαμβάνει ισότιμη αν όχι πρωτεύουσα σημασία (Ζάννης Π., 2015).<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Χαϊνάς Ε., «Αποτελέσματα έρευνας σχετικά με τα επιχειρησιακά πρότυπα των ελληνικών ΜΚΟ του τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών και του περιβάλλοντος. Η εφαρμογή εργαλείων, τεχνικών και καλών πρακτικών για την αποτελεσματική διοίκηση και διαχείριση πόρων στο πλαίσιο της οργανωσιακής μάθησης των ΜΚΟ», σε Πρακτικά 5<sup>ου</sup> Πανελληνίου Συνεδρίου Ελληνικής Κοινωνιολογικής Εταιρείας (ΕΚΕ), « Η ελληνική κοινωνία στο σταυροδρόμι της κρίσης, έξι χρόνια μετά», Αθήνα, 2015

<sup>17</sup> Ζάννης Π., «Η προβληματική πολιτική κοινωνία και η αδύναμη κοινωνία των πολιτών: Μία οικοσυστημική προσέγγιση της κρίσης στην Ελλάδα. Που και πώς να αναζητήσουμε τις λύσεις;», σε Πρακτικά 5ου Πανελληνίου Συνεδρίου Ελληνικής Κοινωνιολογικής Εταιρείας (ΕΚΕ), « Η ελληνική κοινωνία στο σταυροδρόμι της κρίσης, έξι χρόνια μετά», Αθήνα, 2015

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Μεθοδολογία έρευνας

### 2.1 Περιγραφή της Έρευνας

Για την ανάπτυξη του θέματος της εργασίας επιλέχθηκε από τον ελλαδικό χώρο η μελέτη του Δήμου Θεσσαλονίκης για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών. Πρόκειται για το δεύτερο μεγαλύτερο σε πληθυσμό Δήμο της χώρας μας, ο οποίος για να καλύψει πιο αποτελεσματικά τις ανάγκες των δημοτών, συνεργάζεται με δύο και όχι μόνο, από τις πιο δραστήριες Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις στην Ελλάδα, την *ΑΡΣΙΣ* και την *PRAKSIS*.

Για τη μελέτη περίπτωσης πραγματοποιήθηκαν 3 ημιδομημένες συνεντεύξεις, διάρκειας 60' (λεπτών) με κάθε εκπρόσωπο. Σε πρώτο στάδιο, απεστάλησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ο [Οδηγός Συνέντευξης](#) στα στελέχη, που συμμετείχαν στις συνεντεύξεις, προκειμένου να ετοιμαστούν κατάλληλα και να απαντήσουν όσο πιο συγκεκριμένα μπορούσαν στα ερωτήματα. Στη συνέχεια, καθορίστηκαν τα ραντεβού των συνεντεύξεων, τα οποία αναβλήθηκαν αρκετές φορές, λόγω των έντονων καιρικών συνθηκών και κατ'επέκταση των υποχρεώσεων, που είχαν οι κοινωνικές υπηρεσίες, τόσο του Δήμου όσο και των ΜΚΟ. Οι συνεντευξιαζόμενοι είναι διοικητικά στελέχη του Τμήματος Κοινωνικής Πολιτικής και Ισότητας των Φύλων (1 άτομο), της ΜΚΟ *PRAKSIS* (4 άτομα) και της ΜΚΟ *ΑΡΣΙΣ* (1 άτομο) και οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν στον προσωπικό χώρο του καθενός. Συγκεντρώθηκε το απαραίτητο, για τις ανάγκες της εργασίας, πληροφοριακό υλικό, το οποίο στη συνέχεια ταξινομήθηκε με βάση τη δομή της συνέντευξης.

Επιλέχθηκε η συνέντευξη και όχι κάποια άλλη μέθοδος συλλογής του απαιτούμενου υλικού, π.χ. ερωτηματολόγιο ανοικτού τύπου, καθώς αυτή, ως μεθοδολογικό εργαλείο ποιοτικών ερευνών, δίνει τη δυνατότητα στον ερωτώμενο να εκφράσει τις απόψεις του και να διατυπώσει τις γνώσεις, που κατέχει.

Επιπλέον, ως προς την ερευνητική στρατηγική, επιλέχθηκε η μορφή της ημιδομημένης συνέντευξης, με σκοπό ο ερευνητής να κατευθύνει τη συζήτηση σε συγκεκριμένα ερωτήματα, χωρίς όμως να περιορίζει τον αυθορμητισμό και την ελευθερία έκφρασης του συνεντευξιαζόμενου.

Συμπληρωματικά, διερευνήθηκαν οι ιστοσελίδες των Φορέων, όπου παρουσιάζονται βασικά χαρακτηριστικά του προφίλ τους, οι υπηρεσίες που προσφέρουν, οι δράσεις τους, στοιχεία επικοινωνίας και πλούσιο φωτογραφικό υλικό.

## 2.2 Στόχοι της έρευνας

Ειδικότερος στόχος της παρούσας εργασίας είναι, αφενός να μελετηθεί ο σχεδιασμός των κοινωνικών υπηρεσιών, αφετέρου δε να εξεταστεί η συνεργασία του Δήμου με τις ΜΚΟ για την παροχή αυτών των υπηρεσιών. Για την εμβάθυνση του θέματος και για μια ολοκληρωμένη εικόνα λειτουργίας των κοινωνικών υπηρεσιών, τα κεντρικά ερωτήματα που τέθηκαν αφορούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και το κόστος αυτών στους δημότες της Θεσσαλονίκης, τον τρόπο προγραμματισμού και συντονισμού του Δήμου Θεσσαλονίκης με τις ΜΚΟ, την παρακολούθηση και αξιολόγηση της ποιότητας τόσο των υπηρεσιών όσο και της συνεργασίας.

Ειδικότερα, λαμβάνοντας υπόψη πως ο Τρίτος Τομέας αποτελεί κομμάτι των νέων μεταρρυθμίσεων του κράτους πρόνοιας, η έρευνα εστιάζει στον τρόπο παροχής των υπηρεσιών από τις ΜΚΟ, σε ποιες κοινωνικές υπηρεσίες συνεργάζεται ο Δήμος μαζί τους και πως αναδιανέμονται οι αρμοδιότητες. Στη συνέχεια, και οι δύο πλευρές περιγράφουν το σχεδιασμό των προγραμμάτων, που υλοποιούν από κοινού και τις μεθόδους συντονισμού. Ο σχεδιασμός και ο προγραμματισμός είναι ο κορμός της σωστής παρακολούθησης και αξιολόγησης των υπηρεσιών. Στο τέλος, ο κάθε φορέας αναφέρει τα οφέλη και τα προβλήματα της συγκεκριμένης σύμπραξης και προτείνει μέτρα βελτίωσης για μία συνεργασία πιο αποδοτική και αποτελεσματική με στόχο ποιοτικές κοινωνικές υπηρεσίες.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Περιπτωσιακή Ανάλυση Δήμου Θεσσαλονίκης

### 3.1 Δήμος Θεσσαλονίκης - Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής και Ισότητας των Φύλων

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης είναι ο δεύτερος σε πληθυσμό Δήμος της Ελλάδας και έχει μόνιμο πληθυσμό, σύμφωνα με την απογραφή του 2011 της Ελληνικής Στατιστικής Εταιρείας 325.182 κατοίκους.<sup>18</sup> Παρέχει στους πολίτες ένα δίκτυο δομών κοινωνικής πολιτικής και πρόνοιας, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους. Το δίκτυο, αυτό, παρέχει υπηρεσίες, που απευθύνονται στις ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού, δηλαδή σε πολίτες με κοινωνικά και οικονομικά προβλήματα, μοναχικά άτομα, μονογονεϊκές οικογένειες, άτομα με αναπηρία, ανέργους, μετανάστες, κακοποιημένες γυναίκες. Στόχος είναι η βελτίωση της ζωής των πολιτών, η διευκόλυνση για πρόσβαση στην εκπαίδευση, την ψυχαγωγία, την εργασία αλλά και η ευαισθητοποίηση του κοινωνικού συνόλου, ο εντοπισμός, η καταγραφή και η ουσιαστική αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων.

Το Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής και Ισότητας των Φύλων του Δήμου Θεσσαλονίκης είναι ένα από τα Τμήματα, που απαρτίζουν τη Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας. Υλοποιεί προγράμματα με στόχο την πολύπλευρη κοινωνική φροντίδα και στήριξη των ευπαθών ομάδων. Συγκεκριμένα, διερευνά και καταγράφει, μέσω των κοινωνικών ερευνών, τις ανάγκες σε όλες τις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες (άστεγοι, άποροι, εξαρτημένοι, πρόσφυγες, ΑμεΑ, και εν γένει κοινωνικά αποκλεισμένοι πολίτες), και, παρέχοντας συμβουλευτική, κοινωνική και ψυχολογική υποστήριξη, υλοποιεί προγράμματα και δράσεις, που στοχεύουν, όχι μόνο στην προσωρινή βοήθεια, αλλά και στην επανένταξη στον κοινωνικό ιστό, ανθρώπων, που έχουν αποκλειστεί από αυτόν, ενώ παράλληλα, αναπτύσσει δράσεις για την αντιμετώπιση της έμφυλης βίας.

### 3.2 Μη Κυβερνητική Οργάνωση «Άρσις»

Η *ΑΡΣΙΣ – Κοινωνική Οργάνωση Υποστήριξης Νέων* είναι μία κοινωνική, ανεξάρτητη, μη κερδοσκοπική οργάνωση, που δραστηριοποιείται από το 1992 κυρίως σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Βόλο, Αλεξανδρούπολη και Κοζάνη για την υποστήριξη των παιδιών και των νέων και την προάσπιση των δικαιωμάτων τους. Βασική επιδίωξη της *ΑΡΣΙΣ* είναι η εφαρμογή της Διεθνούς Σύμβασης για τα δικαιώματα του παιδιού, αλλά και η κοινωνική προστασία εκείνων, που

---

<sup>18</sup>ΕΛΣΤΑΤ, [https://www.statistics.gr/documents/20181/1210503/A1602\\_SAM01\\_DT\\_DC\\_00\\_2011\\_03\\_F\\_GR.pdf/e1ac0b1c-8372-4886-acb8-d00a5a68aabe](https://www.statistics.gr/documents/20181/1210503/A1602_SAM01_DT_DC_00_2011_03_F_GR.pdf/e1ac0b1c-8372-4886-acb8-d00a5a68aabe)

μειονεκτούν κοινωνικά και απειλούνται με κοινωνικό αποκλεισμό και περιθωριοποίηση. Υποστηρίζει ανήλικους, οι οποίοι βιώνουν συνθήκες ζωής, που δυσχεραίνουν την ομαλή προσωπική τους ανάπτυξη και την πρόσβασή τους στα κοινωνικά αγαθά. Επιπρόσθετα, η ΑΡΣΙΣ αναπτύσσει υπηρεσίες για τη διευκόλυνση της ένταξης/ επανένταξης ευπαθών κοινωνικά ομάδων (αστέγων, προσφύγων, μεταναστών, αιτούντων άσυλο, απόρων, Ρομά, κοκ) και την υπεράσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Το έργο της υποστηρίζεται από επιχορηγούμενα εθνικά, ευρωπαϊκά και άλλα προγράμματα, ένα μεγάλο δίκτυο εθελοντών και χορηγίες κοινωνικά υπεύθυνων επιχειρήσεων, φορέων και κοινωφελών ιδρυμάτων. Συνεργάζεται με δημόσιες υπηρεσίες και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις της Ελλάδας και της Ευρώπης. «Αποστολή της ΑΡΣΙΣ είναι η ανάληψη δράσεων για την πρόληψη του κοινωνικού αποκλεισμού των νέων. Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύσσει μεθοδολογίες και εργαλεία για την υποστήριξη των νέων, οργανώνει και συμμετέχει σε δίκτυα, συνεργάζεται με δημόσιες υπηρεσίες και μη κυβερνητικές οργανώσεις και διατυπώνει προτάσεις στο πεδίο της κοινωνικής πολιτικής για τα παιδιά και τους νέους.»<sup>19</sup> Μέσω της υλοποίησης προγραμμάτων, εθνικών και ευρωπαϊκών, επιδιώκει:

- την υποστήριξη των νέων, που κινδυνεύουν να βρεθούν ή ήδη βρίσκονται κοινωνικά περιθωριοποιημένοι/ες,
- την ανάδειξη κοινωνικών προβλημάτων και το σχεδιασμό δράσεων για την αντιμετώπισή τους,
- την παραγωγή κοινωνικού έργου, που άρει τις συνθήκες του αποκλεισμού,
- την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πολιτών,
- τη συνεργασία και δικτύωση με κοινωνικές υπηρεσίες, δημόσιες και μη κυβερνητικές, σε επίπεδο εθνικό, διακρατικό, ευρωπαϊκό και διεθνές.

---

<sup>19</sup> Ιστοσελίδα της ΜΚΟ ΑΡΣΙΣ, <http://arsis.gr/pii-imaste>

### 3.3 Μη Κυβερνητική Οργάνωση «Praksis»

Η *PRAKSIS* είναι ένα Σωματείο Ανθρωπιστικό, Μη Κερδοσκοπικό, που βασίζεται στην εθελοντική προσφορά. Σκοπός της *PRAKSIS* είναι η δημιουργία, εφαρμογή και υλοποίηση προγραμμάτων ανθρωπιστικής δράσης, η ανάπτυξη πνεύματος αλληλεγγύης και εν γένει δράσης, που διέπεται από φιλανθρωπικά συναισθήματα, στο ευρύτερο κοινωνικό και υγειονομικό πεδίο.

Ειδικότερα, οι βασικές υπηρεσίες που παρέχονται στην *PRAKSIS* είναι:

- η δωρεάν παροχή κοινωνικών και ιατρικών υπηρεσιών, στους τομείς της θεραπείας, της πρόληψης, της εκπαίδευσης, της υγειονομικής υποδομής, κλπ. Πιο συγκεκριμένα, συνοδευτικών υποστηρικτικών υπηρεσιών, κοινωνικής και ψυχολογικής υποστήριξης, νομικής συμβουλευτικής, καθώς και η προμήθεια φαρμακευτικού και ιατρικού υλικού σε κάθε περιοχή της Ελλάδος και του κόσμου, που παρουσιάζεται ανάγκη,
- η προώθηση της αλληλεγγύης και του εθελοντισμού και η ενεργός συμβολή στην ανάπτυξη, δημιουργία, εφαρμογή και υλοποίηση προγραμμάτων καταπολέμησης του κοινωνικού και οικονομικού αποκλεισμού ευπαθών πληθυσμιακά ομάδων οπουδήποτε,
- η συνεργασία με Φορείς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Περιφερειών, καθώς και η δημιουργία Δικτύου, FORUM κ.λ.π. για την εξυπηρέτηση των αναγκών και την επίτευξη του σκοπού του Σωματείου,
- η συνεργασία με άλλες Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις σε οποιοδήποτε επίπεδο, με στόχο την ανάπτυξη διαλόγου με την Ελληνική Κοινωνία, καθώς και με επίσημους κρατικούς φορείς.<sup>20</sup>

### 3.4 Συνεργασίες του Δήμου Θεσσαλονίκης για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών συνεργάζεται κατά κύριο λόγο από «άποψη», καθώς, ό,τι συμβαίνει στην Πόλη δεν αφορά μόνο το Δήμο Θεσσαλονίκης, αλλά όλους τους Φορείς της πόλης. Επιπλέον, όλη αυτή η συνεργασία βοηθάει τόσο τους ίδιους όσο και τους εταίρους για την τεχνογνωσία και για την εξέλιξη των διαδικασιών. Οι μεγάλες συμπράξεις, που συστήνουν τον τελευταίο χρόνο, μία για τους πρόσφυγες και μία για το επισιτιστικό, είναι όχι μόνο με δημόσιους φορείς, αλλά με όλη την κοινωνία των πολιτών της Θεσσαλονίκης, δηλαδή κάθε ΜΚΟ, που έχει έδρα στη Θεσσαλονίκη, συνεργάζεται μαζί τους.

---

<sup>20</sup> Πλήρες καταστατικό Σωματείου *PRAKSIS*, 2004

Το τελευταίο διάστημα, συνεργάζονται και με τη Χ.Α.Ν.Θ., καθώς επισημαίνουν ως πολύ σημαντικό να υπάρχουν συνεργασίες και με άλλους ιδιωτικούς φορείς. Για το επισιτιστικό πρόγραμμα συνάπτονται συνεργασίες και με τις 2 Μητροπόλεις, της Καλαμαριάς και της Θεσσαλονίκης.

Παρατηρούν πως, οι συνεργασίες δεν είναι καθόλου εύκολες, αν σκεφτεί κανείς, πως οι διοικητικές διαδικασίες, εντελώς διαφορετικών φορέων, πρέπει να συγκλίνουν προς μια κοινή τυπική διαδικασία. Δηλώνουν, βέβαια, πως είναι μία τεράστια πρόκληση. Με καλή διάθεση από όλες τις πλευρές, ξεπερνιούνται οι δυσκολίες και είναι όλοι κερδισμένοι, ο καθένας από την πλευρά του. Με αυτό τον τρόπο, παρέχονται πιο ποιοτικές, ουσιαστικές υπηρεσίες στους πολίτες της Θεσσαλονίκης. Μολαταύτα, αυτό, που χάνει από αδυναμία στο Δήμο, αλλά δεν είναι ότι δε μπορεί να ανταπεξέλθει, είναι, ότι δε θα μπορούσε να έχει τόσο προσωπικό, όσο έχει με όλους τους εταίρους μαζί. Η αδυναμία, όμως, αυτή βγαίνει σε εποπτεία, δηλαδή θα πρέπει να έχει περισσότερο προσωπικό ο Δήμος, για να εποπτεύει όλο το υπόλοιπο έργο. Στην αρχή η σκέψη ήταν αυτή, ότι θα υπάρχει περισσότερος κόσμος με μία συνεργασία. Από την άλλη πλευρά, πέφτει πολύ μεγάλο βάρος στην εποπτεία, η οποία έχει σχεδόν γονατίσει τις υπηρεσίες του Δήμου. Για αυτό το λόγο, ο Δήμος Θεσσαλονίκης παρατηρεί πως, ενώ καλύπτει υψηλό επίπεδο υπηρεσιών, δε μπορεί να καλύπτει την αδυναμία του είτε σε χώρους είτε σε οτιδήποτε, γιατί η συνεργασία, πάλι δίνει συνεργασία.

Στην περίπτωση των ΜΚΟ, υπάρχει το επιπλέον προσωπικό τους, αλλά οι περισσότερες στεγάζονται σε χώρους του Δήμου, δηλαδή είναι μία διαδικασία πολύ «δούνα και λαβείν», για να πει κάποιος, ότι ο Δήμος «εκμεταλλεύεται» το προσωπικό. Η λέξη, ωστόσο, «εκμετάλλευση», τόνισε η εκπρόσωπος του Δήμου, δεν ταιριάζει σε μία τέτοια συνεργασία, αλλά είναι το στερεότυπο, που χρησιμοποιείται πολύ έξω. Ουσιαστικά, δε χρησιμοποιεί κανένας, κανένα. Βρίσκονται σε τέτοιο επίπεδο, που αλληλοεπιδρούν ουσιαστικά, για να προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες. Γίνεται μεγάλη προσπάθεια, γιατί αν οχυρωνόταν ο καθένας στο προσωπικό του συμφέρον, δε θα προχωρούσαν σε συνεργασία.

Κατά κοινή ομολογία, προτάσεις συνεργασίας γίνονται και από τις δύο πλευρές. Ο Δήμος Θεσσαλονίκης “κατεβάζοντας” πρόταση για ένα πρόγραμμα, δεν κάνει διακρίσεις με ποιον θα συνεργαστεί και ούτε απορρίπτει κάποιον. Εργάζονται, ως σύνολο. Παραδείγματος χάρη, στην υλοποίηση ενός προγράμματος «ULG», ενός τοπικού δικτύου για τους πρόσφυγες, στη σκέψη ποιον να καλέσουν για να δημιουργηθεί αυτό το τοπικό δίκτυο προσφύγων, είτε συνεργάζονται είτε όχι, είτε πολιτικά δεν επιθυμεί η διοίκηση να συνεργαστεί με κάποιον, όλοι οι Φορείς, από Πανεπιστήμια μέχρι η Εκκλησία, είναι εκπρόσωποι στο τοπικό δίκτυο. Ο Δήμος τους καλεί,

αλλά αν είναι δική τους επιλογή να μην έρθουν στην τοπική δικτύωση, είναι καθαρά δική τους επιλογή και μένουν εκτός συνεργασίας. Είναι γεγονός, πως ο Δήμος Θεσσαλονίκης είναι ανοικτός υπηρεσιακά και μεταφέρει προσκλήσεις σε όλους, να μαζευτούν στο τραπέζι, να συζητήσουν και να ανταλλάξουν προτάσεις. Από εκεί ξεκινάνε όλα για το Δήμο Θεσσαλονίκης. Όποιος δεχτεί την πρόσκληση, πάντα κλείνει μια συμφωνία συνεργασίας, δεν έχουν απορρίψει ποτέ κάποιον εταίρο, που ήθελε να συνεργαστεί μαζί τους. Με τη Χ.Α.Ν.Θ. είναι πολύ μεγάλο το στοίχημα, καθώς είναι εντελώς διαφορετικοί, παρόλα αυτά με την καλή διάθεση λειτουργεί κι αυτό με τον καλύτερο τρόπο.

### **3.4.1 Συνεργασία του Δήμου Θεσσαλονίκης με ΜΚΟ για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών**

Η «άποψη», που αναφέρθηκε πρωτίτερα είναι ο πρώτος λόγος, που ο Δήμος Θεσσαλονίκης συνεργάζεται με κάθε Φορέα, όπως και με τις ΜΚΟ. Χρειάζεται, επίσης, να σημειωθεί πως, συνάπτουν συνεργασίες με ΜΚΟ, που γνωρίζουν, ότι δεν έχουν προβλήματα στη διαχείρισή τους, είναι δηλαδή υγιείς οργανώσεις και έχουν σημαντικό αποτύπωμα στην κοινωνία των πολιτών. Μία δημόσια υπηρεσία αυτό, που θέλει, είναι να έχει πρόσβαση ο πολίτης σε αυτή. Όταν, λοιπόν, οι ΜΚΟ έχουν κάνει ήδη αυτή τη διάχυση πληροφορίας, έχουν τον κόσμο μαζί τους, θέλει και ο Δήμος να είναι σε αυτό κοινωνός. Τις ΜΚΟ, τις επιλέγουν, γιατί έχουν άμεση πρόσβαση στον πολίτη. Εκτός αυτών, οι υπηρεσίες παρέχονται με μεγάλη ευκολία χωρίς γραφειοκρατικά κωλύματα, αν και υπάρχει μία ελευθερία κινήσεων από τη μεριά των ΜΚΟ, η οποία δεν συνδυάζεται με το νομότυπο του Δημόσιου φορέα. Ο Δημόσιος Φορέας θα πρέπει να είναι νομότυπος και νομιμοφανής, ενώ το νομικό πλαίσιο των ΜΚΟ, κάνει πιο ευέλικτες τις διαδικασίες. Το πιο σημαντικό, όμως, είναι η συνεργασία από «άποψη», καθώς έχουν πρόσβαση στην κοινωνία των πολιτών και στη συνέχεια, γιατί διευκολύνονται στις διαδικασίες.

Εξίσου σημαντική είναι η συνεργασία και για την *PRAKSIS*, όπου ο Δήμος Θεσσαλονίκης αποτελεί μία «εγγύηση», για να μπορέσει η ΜΚΟ να υλοποιήσει προγράμματα. Με την έννοια ότι, για να εγκριθούν τα προγράμματα μέσω του ΕΣΠΑ για τις δομές αντιμετώπισης της φτώχειας χρειαζόταν ένας βασικός φορέας, στον οποίο να μπορεί να βασιστεί η ΜΚΟ. Για αυτό το λόγο ορίστηκε ο Δήμος ως δικαιούχος και στη συνέχεια μοίρασε στους εταίρους τις αρμοδιότητες για κάθε πρόγραμμα. Παράλληλα και ο Δήμος έψαχνε να συνεργαστεί και υπήρχε πολύ καλή συνεργασία και στο παρελθόν. Όλοι θέλουν να συνεργαστούν, γιατί κανένας μόνος του δε μπορεί να ανταπεξέλθει. Για τα κοινά προβλήματα της πόλης, επειδή ασχολούνται και οι δύο, Δήμος και ΜΚΟ, αποφάσισαν να συνεργαστούν για καλύτερο αποτέλεσμα. Γιατί έτσι κι αλλιώς, αυτές οι δομές, η μία συμπληρώνει την άλλη. Ότι υπηρεσίες δεν έχει η μία δομή, τις καλύπτει η άλλη.



Είναι κοινά παραδεκτό από την *ΑΡΣΙΣ* η σπουδαιότητα της συνεργασίας με το Δήμο για δύο βασικούς λόγους. Αφενός, ο Δήμος Θεσσαλονίκης και ο κάθε Δήμος μπορεί να διαθέσει μία υλικοτεχνική υποδομή, που οι ΜΚΟ πολλές φορές δεν την έχουν, αφετέρου οι ΜΚΟ έχουν μία πολύ πιο αναπτυγμένη τεχνογνωσία, εμπειρία, πιο εξειδικευμένα στελέχη στο να παρέχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής σε ευάλωτες ομάδες, ενώ οι Δήμοι τώρα αρχίζουν σιγά σιγά να στελεχώνουν καλύτερα τις κοινωνικές τους υπηρεσίες με πιο έμπειρα στελέχη. Όπως προκύπτει, αυτά τα δύο έρχονται και αλληλοσυμπληρώνονται. Η *ΑΡΣΙΣ* πάντα συνεργάζεται με το Δήμο Θεσσαλονίκης, όπως στο πρόγραμμα Στέγαση και Επανένταξη. Η πρώτη πρόσκληση για τις κοινωνικές δομές, προϋπέθετε ούτως ή άλλως δικαιούχοι να είναι οι ΜΚΟ και οι Δήμοι να είναι συμπράττοντες. Οπότε ήταν περιοριστικό αυτό από μόνο του. Έπρεπε η ΜΚΟ να είναι ο δικαιούχος και οι ΟΤΑ συμπράττων φορέας.

### **3.5 Παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου σε συνεργασία με ΜΚΟ**

Το Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής και Ισότητας των Φύλων του Δήμου Θεσσαλονίκης παρέχει κοινωνικές υπηρεσίες στους δημότες, με στόχο τη διασφάλιση της κοινωνικής συνοχής και την αντιμετώπιση του κοινωνικού αποκλεισμού. Τα προγράμματα και οι δράσεις, που υλοποιεί για να μεταβεί ο ωφελούμενος από τον αποκλεισμό στην επανένταξη είναι τα εξής:

#### **➤ ΣΤΗΡΙΞΗ ΣΕ ΘΥΜΑΤΑ ΒΙΑΣ**

*Ξενώνας Φιλοξενίας Κακοποιημένων Γυναικών*

#### **➤ ΣΤΗΡΙΞΗ ΣΕ ΑΣΤΕΓΟΥΣ**

*Υπνωτήριο*

*Ανοικτό Κέντρο Ημέρας Αστεγών*

*Στέγαση Επανένταξη*

#### **➤ ΣΤΗΡΙΞΗ ΣΕ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ**

*Φιλοξενείο Αιτούντων Άσυλο*

*REACT*

➤ **ΜΕΡΙΜΝΑ ΓΙΑ ΣΙΤΙΣΗ**

*Κοινωνικό Παντοπωλείο*

*Συσσίτιο*

*Εορταστικά γεύματα*

*Επισιτιστική και Βασική Υλική Συνδρομή για το Ταμείο Ευρωπαϊκής Βοήθειας για τους Απόρους (TEBA/FEAD)*

➤ **ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ**

➤ **ΣΤΗΡΙΞΗ ΣΕ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ**

*Ειδικό Ψυχαγωγικό Κέντρο*

*Δίκτυο Αινείας*

*Κατασκηνώσεις ατόμων με αναπηρία*

➤ **ΕΝΙΣΧΥΤΙΚΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑ**

*Κοινωνικό Πνευματικό Κέντρο Πορτοκαλιάν*

➤ **ΠΑΡΟΧΗ ΒΟΗΘΗΜΑΤΩΝ**

*Έκτακτο βοήθημα οικονομικής ενίσχυσης*

➤ **ΜΕΡΙΜΝΑ ΓΙΑ ΕΞΑΡΤΗΜΕΝΑ ΑΤΟΜΑ**

*Κέντρα πρόληψης των εξαρτήσεων και προαγωγής της ψυχοκοινωνικής υγείας «Σείριος»*

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης «άτυπα» συνεργάζεται με ΜΚΟ σε όλο το επίπεδο των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών και κυρίως όσον αφορά τη δικτύωσή τους. Δεν υπάρχει πρόγραμμα, που υλοποιείται χωρίς ΜΚΟ. Σε ένα γεύμα απόρων, για παράδειγμα, δε θα συνεργαστούν άμεσα, αλλά θα τους βοηθήσουν οι ΜΚΟ, με το να μοιράσουν τα κουπόνια στους άπορους, που γνωρίζουν και βλέπουν στο δρόμο.

Παρακάτω αναλύονται τα προγράμματα, στα οποία ο Δήμος Θεσσαλονίκης έχει υπογράψει Σύμφωνο Συνεργασίας με τις ΜΚΟ *ΑΡΣΙΣ* και *PRAKSIS* και υλοποιούνται την τρέχουσα περίοδο.

## ***Δίκτυο Κοινωνικών Δομών για την Αντιμετώπιση της Φτώχειας***

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης μαζί με τις ΜΚΟ *ΑΡΣΙΣ* – *Κοινωνική Οργάνωση Υποστήριξης Νέων* και *PRAKSIS* συνεργάζονται για το πρόγραμμα «Κοινωνικές Δομές Αντιμετώπισης της Φτώχειας στο Δήμο Θεσσαλονίκης», το οποίο εγκρίθηκε από το Υπουργείο Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας και ήταν συγχρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Ένωση και συγκεκριμένα από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και από το Ελληνικό Δημόσιο για το διάστημα Ιούλιος 2013 - Σεπτέμβριος 2015. Από τον Οκτώβριο του 2015 έως 28/02/2017 το πρόγραμμα συνεχίζεται με παρατάσεις πολύ μικρές κάθε φορά, 2μηνες, 3μηνες, 4μηνες και αποκλειστικά με εθνικούς πόρους του Υπουργείου Εργασίας. Μία φορά δόθηκε μόνο 6μηνη παράταση, το 1ο εξάμηνο του 2016 και από τότε οι παρατάσεις είναι πολύ μικρές με τα διάφορα προβλήματα, που δημιουργούσαν, προκειμένου να ετοιμαστούν οι Δήμοι, να πάρουν το έργο και να το εντάξουν στο νέο ΕΣΠΑ 2014-2020. Στο καινούριο ΕΣΠΑ 2014-2020, αυτό το πρόγραμμα εντάσσεται στα ΠΕΠ (Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα), που έχουν πλέον οι Περιφέρειες και όχι τα Υπουργεία και δικαιούχος είναι ο Δήμος, ενώ οι Μ.Κ.Ο. συμμετέχουν ως εταίροι.

Το παραπάνω πρόγραμμα, είναι μία σύμπραξη του Δήμου Θεσσαλονίκης, της *ΑΡΣΙΣ* (ως δικαιούχος φορέας) και της *PRAKSIS* (ως συμπράττον φορέας) και ξεκίνησε για 8 κοινωνικές δομές. Το πρόγραμμα λεγόταν κοινωνικές δομές άμεσης αντιμετώπισης της φτώχειας του Δήμου και αποσκοπούσε στη βελτίωση ποιότητας ζωής των συνθηκών των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού. Για την αστεγία ήταν 2 οι δομές, το Υπνωτήριο και το Κέντρο Ημέρας Αστεγών, ενώ οι υπόλοιπες 6 δομές (Κοινωνικό Παντοπωλείο, Κοινωνικό Φαρμακείο, Συσσίτιο, Λαχανόκηπος, Γραφείο διαμεσολάβησης, Τράπεζα χρόνου) ήταν για τις ευάλωτες ομάδες πληθυσμού. Στο νέο ΕΣΠΑ 2014-2020, οι δομές κατατάσσονται, πλέον, σε 2 κατηγορίες. Μία κατηγορία είναι οι δομές αστεγών, δηλαδή το Υπνωτήριο και το Ανοιχτό Κέντρο Ημερήσιας Υποδοχής Αστεγών και η άλλη κατηγορία, οι δομές παροχής βασικών αγαθών, δηλαδή το Συσσίτιο, το Κοινωνικό Παντοπωλείο και το Κοινωνικό Φαρμακείο. Ας σημειωθεί ακόμη ότι, δημιουργούνται τα Κέντρα Κοινότητας, τα οποία αντικαθιστούν τα Γραφεία διαμεσολάβησης, του προηγούμενου έργου. Σε αυτό το έργο του Δήμου Θεσσαλονίκης για τα Κέντρα Κοινότητας, οι Μ.Κ.Ο. δεν έχουν κάποια εμπλοκή, τουλάχιστον, από την αρχή του έργου. Αργότερα δε γνωρίζουν, επειδή, όπως προαναφέρθηκε πάντα συνεργάζονται με το Δήμο Θεσσαλονίκης και πολύ πιθανό στην πορεία να υπάρχει κάποια είδους συνεργασία.

Οι δομές, που λειτουργούν αυτή την περίοδο στο Δήμο Θεσσαλονίκης σε συνεργασία με τις ΜΚΟ *ΑΡΣΙΣ* και *PRAKSIS*, απευθύνονται σε άτομα και οικογένειες, κατοίκους της Θεσσαλονίκης, που στερούνται το δικαίωμα στην αξιοπρεπή διαβίωση, αντιμετωπίζουν την ανεργία, εξωθούνται στην αστεγότητα, αποκλείονται από τη δημόσια υγεία και είναι οι εξής:

### ***Κοινωνικό Παντοπωλείο***

Το Κοινωνικό Παντοπωλείο ξεκίνησε να λειτουργεί στο πλαίσιο των δράσεων για την καταπολέμηση της φτώχειας και διανέμει σε τακτική βάση τρόφιμα, είδη παντοπωλείου, είδη ατομικής υγιεινής, κατεψυγμένα προϊόντα, είδη ένδυσης και υπόδησης, βιβλία, παιχνίδια, cd κλπ., σε κατοίκους, που ανταπεξέρχονται με δυσκολία στις καθημερινές τους ανάγκες. Το παντοπωλείο λειτουργεί με συγκεκριμένες προδιαγραφές στο κτίριο της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου Θεσσαλονίκης, Μοναστηρίου 53-55 και συνδέεται με τοπικές επιχειρήσεις και την τοπική κοινωνία για τη συλλογή των παραπάνω προϊόντων.

### ***Δομή Παροχής Συσσιτίου***

Παρέχει καθημερινά μεσημεριανό γεύμα χωρίς αντίτιμο σε κατοίκους του Δήμου, που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και αδυνατούν να εξασφαλίσουν για τον εαυτό τους το καθημερινό τους γεύμα. Οι δομές συσσιτίου που λειτουργούν είναι οι εξής:

- Παρέχεται συσσίτιο σε κατοίκους του κέντρου σε συνεργασία του Δήμου με τον Ι.Ν. Αγίου Δημητρίου.
- Συνεχίζει την λειτουργία του το συσσίτιο, που ξεκίνησε σε συνεργασία με τη Μ.Κ.Ο. *ΑΡΣΙΣ*, στο πλαίσιο των δράσεων για την καταπολέμηση της φτώχειας.
- Παρέχεται συσσίτιο σε κατοίκους των ακόλουθων Δημοτικών Κοινοτήτων και της Δημοτικής Ενότητας Τριανδρίας και διανέμεται μέσω του ΚΑΠΗ στους ωφελούμενους.  
**Γ' Δημοτική Κοινότητα**, ΚΑΠΗ Γ' Κοινότητας - Ακροπόλεως 14  
**Δ' Δημοτική Κοινότητα**, Γρ. Λαμπράκη 42  
**Ε' Δημοτική Κοινότητα**, ΚΑΠΗ Ε' Δημοτικής Κοινότητας - Αλεξανδρείας 27  
**Δημοτική Ενότητα Τριανδρίας** μέσω της δράσης «ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ ΦΙΛΕΜΑΤΑ», η οποία ξεκίνησε το 2012 και καθημερινά μαγειρεύεται συσσίτιο με τη συνδρομή επιχειρήσεων εστίασης.

## ***Κοινωνικό Φαρμακείο***

Στεγάζεται Αρκαδιουπόλεως 1 με Αγίου Δημητρίου γωνία, στο Πολυϊατρείο της ΑΡΣΙΣ και παρέχει ιατροφαρμακευτική κάλυψη σε ανασφάλιστο πληθυσμό και σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες. Δωρεάν φάρμακα, υγειονομικό υλικό και παραφαρμακευτικά προϊόντα, τα εξασφαλίζει η ΑΡΣΙΣ, μέσω συγκεκριμένων συνεργασιών με φαρμακοβιομηχανίες και τοπικούς φαρμακευτικούς συλλόγους, καθώς και μέσα από τη συμμετοχή και κινητοποίηση συλλογικών φορέων και πολιτών.<sup>21</sup>

## ***Ανοιχτό Κέντρο Ημερήσιας Υποδοχής Αστέγων***

Το Ανοιχτό Κέντρο Ημέρας Αστέγων, που ξεκίνησε τη λειτουργία του τον Απρίλιο του 2014 σε συνεργασία με τη Μ.Κ.Ο. ΠΡΑΚΣΙΣ, στο πλαίσιο των δράσεων για την καταπολέμηση της φτώχειας στο Δήμο, συνεχίζει την λειτουργία του στην οδό Μοναστηρίου 62, από τις 10:00 - 20:00 και 7 ημέρες την εβδομάδα. Απευθύνεται σε άτομα, που διαβιούν σε συνθήκες έλλειψης στέγης και σε έναν ειδικά διαμορφωμένο χώρο, παρέχονται κοινωνικές υπηρεσίες με δυνατότητα χρήσης λουτρού και πλυντηρίων. Οι φιλοξενούμενοι της δομής έχουν πρόσβαση σε πρωτοβάθμια ιατροφαρμακευτική περίθαλψη.

## ***Υπνωτήριο Αστέγων***

Το Υπνωτήριο Αστέγων, που η λειτουργία του ξεκίνησε το 2012 σε συνεργασία με τη Μ.Κ.Ο. ΑΡΣΙΣ, στο πλαίσιο του προγράμματος «Κοινωνικές Δομές Αντιμετώπισης της Φτώχειας στο Δήμο Θεσσαλονίκης» (συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης μέσω του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας), συνεχίζει την λειτουργία του για την παροχή προσωρινής φιλοξενίας σε άτομα, που στερούνται στέγη και σε άτομα, που διαβιούν στο δρόμο με επείγουσες στεγαστικές ανάγκες. Το Υπνωτήριο έχει δυνατότητα φιλοξενίας 64 αστέγων και η προσέλευση των ωφελούμενων γίνεται από τις 19:00 έως τις 21:00 και η αποχώρηση στις 9:00 το πρωί της επόμενης μέρας. Η παραμονή στη δομή γίνεται κατόπιν λήψεως κοινωνικού ιστορικού από την κοινωνική λειτουργό. Οι ωφελούμενοι έχουν δυνατότητα σίτισης, ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και προσωπικής υγιεινής σε κτίριο της Αδελφότητας Ανδρών στην Ανδρέου Γεωργίου 13, που το παραχώρησε στο Δήμο και αυτός με τη σειρά του, το παραχώρησε στην ΑΡΣΙΣ.

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης εκτός από τις κοινωνικές δομές, συνεργάζεται με τις ΜΚΟ και στα παρακάτω προγράμματα:

---

<sup>21</sup>Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού», <http://www.epanad.gov.gr>

## ***Πρόγραμμα Στέγαση - Επανένταξη***

Το πρόγραμμα υλοποιείται σε συνεργασία με τις *Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις PRAKSIS και ΑΡΣΙΣ* και έχει χρηματοδοτηθεί από πόρους της Γενικής Γραμματείας Πρόνοιας, του πρώην Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας και ήδη Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης με Αρχή Διαχείρισης το Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (ΕΙΕΑΔ). Το πρόγραμμα, που έχει διάρκεια ενός έτους, στοχεύει στην άμεση μετάβαση σε αυτόνομες μορφές διαβίωσης 40 ατόμων ή οικογενειών, που αντιμετωπίζουν προβλήματα έλλειψης στέγης, μέσω της παροχής υπηρεσιών στέγασης και κοινωνικής φροντίδας. Αποσκοπεί στην ευρύτερη και πληρέστερη αντιμετώπιση των κοινωνικών αναγκών μέσω της ένταξης, είτε με τις παροχές, που προσφέρει, είτε μέσω της διασύνδεσης με εξειδικευμένους φορείς. Τελικός στόχος είναι η πλήρης αυτονόμηση και επανένταξη στον κοινωνικό ιστό, τουλάχιστον 16 ατόμων, που αντιμετωπίζουν προβλήματα στέγασης, μέσω της παροχής υπηρεσιών εργασιακής επανένταξης και της επιστροφής στην αγορά εργασίας ή άλλης εξασφάλισης επαρκούς εισοδήματος (λ.χ. σύνταξη). Το συγκεκριμένο σχέδιο αναπτύσσεται συμπληρωματικά στη δράση των υφιστάμενων κοινωνικών δομών του Προγράμματος «Κοινωνικές Δομές Αντιμετώπισης της Φτώχειας στο Δήμο Θεσσαλονίκης», προκειμένου να ικανοποιηθεί ένα θεμελιώδες αίτημα και δικαίωμα, όπως αυτό της ασφαλούς και αξιοπρεπούς κατοικίας, ενώ ταυτόχρονα ενισχύονται η εργασιακή συμβουλευτική και η προώθηση στην αγορά εργασίας με ωφελούμενους, που έχουν προκύψει, έπειτα από κοινωνικές έρευνες, από τους καταγεγραμμένους των κοινωνικών δομών του παραπάνω προγράμματος.

## ***Επισιτιστική & Βασική Υλική Συνδρομή για το Ταμείο Ευρωπαϊκής Βοήθειας για τους Απόρους (TEBA/FEAD)***

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης μέσω της οικείας Δ/σης, ως Επικεφαλής Εταίρος (δικαιούχος) της Κοινωνικής Σύμπραξης ΠΕ Θεσσαλονίκης - Ανατολικό Τμήμα, συμμετέχει στην υλοποίηση του Επιχειρησιακού Προγράμματος με εταίρους τους Δήμους Καλαμαριάς, Θερμαϊκού, Θέρμης, Πυλαίας-Χορτιάτη, τις Ιερές Μητροπόλεις Θεσσαλονίκης και Καλαμαριάς, τις ΜΚΟ ΑΡΣΙΣ, PRAKSIS, τα Παιδικά Χωριά SOS και τον Σύλλογο Τρίτεκνων για 16.000 ωφελούμενους, εκ των οποίων οι 4.500 χιλιάδες είναι κάτοικοι Θεσσαλονίκης, με τη διανομή τροφίμων ή/και παροχή βασικής υλικής συνδρομής και υλοποίηση υποστηρικτικών υπηρεσιών (συνοδευτικά μέτρα).

## ***Δράσεις για τους πρόσφυγες στη Θεσσαλονίκη- Φιλοξενία και υποστηρικτικές υπηρεσίες***

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης, σε σύμπραξη με την *ΑΡΣΙΣ* και τις Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις *PRAKSIS* και *Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες*, με χρηματοδότηση του *SolidarityNow*<sup>22</sup>, υλοποιεί το πρόγραμμα «Δράσεις για τους πρόσφυγες στη Θεσσαλονίκη- Φιλοξενία και υποστηρικτικές υπηρεσίες ("Action for refugees in Thessaloniki - Hospitality and support services")». Στόχος του προγράμματος είναι η ανακούφιση των μετακινούμενων προσφυγικών πληθυσμών, οι οποίοι συχνά σταματούν στη Θεσσαλονίκη –τελευταίο σταθμό πριν την Ειδομένη- πριν συνεχίσουν το ταξίδι τους για τις χώρες της Κεντρικής και Βόρειας Ευρώπης. Οι δραστηριότητες του έργου περιλαμβάνουν την προσέγγιση των προσφύγων, μέσω κοινωνικής εργασίας στο δρόμο (streetwork), την παροχή πληροφόρησης, τη φιλοξενία των ατόμων/ οικογενειών, που βρίσκονται σε συνθήκες αυξημένης ευαλωτότητας σε ξενοδοχεία, την κάλυψη βασικών αναγκών διατροφής και ένδυσης, την παροχή ιατρικών και παραϊατρικών υπηρεσιών/ εξετάσεων, την ψυχο-κοινωνική υποστήριξη, καθώς και τη νομική υποστήριξη και βοήθεια στη διαδικασία του ασύλου.<sup>23</sup>

### ***REACT Πρόγραμμα φιλοξενίας Προσφύγων***

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης μέσω της οικείας Διεύθυνσης, συμμετέχει, ως επικεφαλής στο εταιρικό σχήμα του προγράμματος “REACT” (Refugee, Assistance, Collaboration, Thessaloniki), με εταίρους το Δήμο Νεάπολης-Συκεών, το Δήμο Καλαμαριάς, την Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας, τη Χριστιανική Αδελφότητα Νέων Θεσσαλονίκης, τη *ΜΚΟ PRAKSIS* (Προγράμματα Ανάπτυξης Κοινωνικής Στήριξης και Ιατρικής Συνεργασίας), την *ΑΡΣΙΣ - Κοινωνική Οργάνωση Υποστήριξης Νέων*, το *Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες* και την *Ελληνική Ένωση για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου*. Το πρόγραμμα υλοποιείται σε συνεργασία με την Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες και χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, για την παροχή προσωρινής φιλοξενίας σε πρόσφυγες αιτούντες άσυλο και υποψήφιους για μετεγκατάσταση σε άλλη χώρα με την πλήρωση 660 θέσεων προσφύγων σε μισθωμένα διαμερίσματα και σε ανάδοχες οικογένειες στο πολεοδομικό συγκρότημα Θεσσαλονίκης. Σκοπός του προγράμματος είναι η έμπρακτη εκδήλωση αλληλεγγύης και συμπαράστασης σε ανθρώπους, που έχουν υποστεί τις δυσμενείς συνέπειες του πολέμου με παροχή προσωρινών θέσεων φιλοξενίας είτε σε ενοικιαζόμενα διαμερίσματα είτε σε οικογένειες της Θεσσαλονίκης.

<sup>22</sup> Το *SolidarityNow* είναι μια οργάνωση, που ιδρύθηκε το 2013 με την υποστήριξη του Open Society Foundations (OSF/OSIFE) και σύμφωνα με το όραμα του George Soros. Κύριος στόχος μας είναι η παροχή βοήθειας και υποστήριξης σε όλους όσους πλήττονται περισσότερο από την οικονομική ύφεση και την ανθρωπιστική κρίση. <http://www.solidaritynow.org/>

<sup>23</sup> Ιστοσελίδα της ΜΚΟ *ΑΡΣΙΣ*, <http://arsis.gr>

## **Φιλοξενείο Αιτούντων Άσυλο**

Το Φιλοξενείο λειτουργεί από το 2015 με τη συνεργασία του Δήμου Θεσσαλονίκης, ως συντονιστής, και των Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων ΑΡΣΙΣ και του *Ελληνικού Συμβουλίου* ως εταίρους φορείς για τους Πρόσφυγες. Απευθύνεται σε πυρηνικές οικογένειες με ένα τουλάχιστον ανήλικο παιδί, σε μονογονεϊκές οικογένειες με ένα τουλάχιστον ανήλικο παιδί και σε ενήλικες γυναίκες μόνες, σε κατάσταση εγκυμοσύνης, που έχουν αιτηθεί διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα. Προσφέρει υπηρεσίες διαμονής (διατροφή, ένδυση, παροχή ειδών πρώτης ανάγκης), για διάστημα 6 μηνών με δυνατότητα παράτασης, διερμηνεία, συνοδεία σε φορείς και υπηρεσίες, νομική συνδρομή και ψυχοκοινωνική στήριξη, εκμάθηση της Ελληνικής γλώσσας στους ενήλικες, ένταξη των παιδιών στην εκπαίδευση, επαγγελματική-συμβουλευτική προετοιμασία για αυτόνομη διαβίωση και στη συνέχεια παρακολούθηση και στήριξη μετά τη φιλοξενία.

### **3.5.1 Σχεδιασμός των κοινωνικών υπηρεσιών**

Για το σχεδιασμό των κοινωνικών υπηρεσιών, στο Δήμο Θεσσαλονίκης έχει συσταθεί ένα συγκεκριμένο Τμήμα Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και μαζί με τη Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας, που υλοποιεί τα προγράμματα, έρχονται σε επαφή με τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες. Στο τέλος κάθε χρόνου, γίνεται ένας απολογισμός, όχι μόνο για τις υπηρεσίες, που προσφέρουν, αλλά και για τα προβλήματα, που προέκυψαν και για τις ανάγκες, που έχουν ως υπηρεσία να καλύψουν την επόμενη χρονιά, τις πραγματικές ανάγκες των ευπαθών κοινωνικών ομάδων. Με βάση αυτό τον απολογισμό, το Τμήμα του Επιχειρησιακού Σχεδιασμού βρίσκει τα κατάλληλα χρηματοδοτικά εργαλεία, καταθέτει προτάσεις στη Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας και όλοι μαζί σε ένα τραπέζι συζητάνε και αποφασίζουν για το ποια προγράμματα θα υλοποιήσουν. Συνήθως, τα περισσότερα είναι χρηματοδοτούμενα κι όπου δε δύναται με κρατικές χρηματοδοτήσεις, έχουν πολύ καλή συνεργασία με ιδιωτικούς χρηματοδότες, οι οποίοι καλύπτουν τις υπόλοιπες ανάγκες παροχής υπηρεσιών. Αυτός είναι ο τρόπος, που λειτουργούν. Όταν στα μέσα της χρονιάς ανακοινώνονται κάποια έκτακτα προγράμματα, συγκεντρώνονται και συζητάνε για κάτι, το οποίο δεν είχαν κάνει μέχρι πρότινος και είναι σκόπιμο να ξεκινήσει τώρα με την ευκαιρία του συγκεκριμένου χρηματοδοτικού εργαλείου.

Πρόκειται για μία διαδικασία δυναμική, δεν τελειώνει μόνο μία φορά το χρόνο, που γίνεται, αλλά συνεχίζεται καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου. Πάντα μεριμνούν, ώστε να έχουν κάνει τη διερεύνηση των αναγκών, να είναι καταγεγραμμένες και με βάση αυτές να κινούνται. Δεν είναι, επομένως, μία διαδικασία χαοτική με τυχαιότητα. Οι ανάγκες καταγράφονται, κυρίως μέσα από την εμπειρία των προγραμμάτων, που καλούνται να αξιολογήσουν με μικρές κάθε φορά



αξιολογήσεις. Πιο συγκεκριμένα, σε προγράμματα για αστέγους, όπως είναι το Κέντρο ημερήσιας φροντίδας και το Υπνωτήριο, προκύπτει η ανάγκη, ότι όλοι αυτοί οι άνθρωποι ανακυκλώνονται, περνάνε συνέχεια από τα ίδια στα ίδια και δεν προσπαθούν να περάσουν στην άλλη πλευρά, που είναι η ένταξή τους ξανά στον κοινωνικό ιστό. Οπότε, η ανάγκη για να δημιουργήσουν ένα πρόγραμμα επανένταξης αυτών των ανθρώπων στο κοινωνικό σύνολο και με εργασία, αλλά και με σπίτι, ήταν δική τους ανάγκη καταγεγραμμένη. Το πρόγραμμα Στέγαση και Επανένταξη κάλυψε αυτές τις ανάγκες, οι οποίες καταγράφονται και προωθούνται στο Υπουργείο Εργασίας. Επομένως, το συγκεκριμένο Πρόγραμμα λειτούργησε, επειδή αν και υπήρχαν κάποια προβλήματα στη χρηματοδότηση για τη λειτουργία του, η Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας έχει κάνει προγραμματισμό, έτσι ώστε να συνεχισθεί και με ιδιωτική χρηματοδότηση. Θεωρείται ιδιαίτερα σημαντικό σιγά σιγά το προφίλ των υπηρεσιών, που παρέχονται, να ξεφύγουν από την επιδοματική πολιτική και να βαδίσουν προς την ένταξη.

Για το σωστό σχεδιασμό των υπηρεσιών, πρώτα από όλα λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των δημοτών. Προσπαθούν με κάθε τρόπο να κάνουν το καλύτερο δυνατό, προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες τους. Παρόλα αυτά, υπάρχει ένα κενό στη σχέση με τους ανθρώπους, που προσπαθούν να τους προσεγγίσουν με εναλλακτικούς τρόπους και είναι κυρίως οι νεόπτωχοι. Υφίστανται πάρα πολλά προγράμματα για αυτούς, που δηλώνουν ότι είναι άποροι με βάση τη φορολογική τους δήλωση, δεν έχουν δηλαδή εισοδήματα. Ωστόσο, 4μελής οικογένειες, που δουλεύει μόνο ο ένας γονιός και αμείβεται με 600€, είναι πολύ λίγα χρήματα για να επιβιώσει μία οικογένεια με 2 παιδιά. Στόχος της Διεύθυνσης Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας είναι να ενισχυθεί και το εισόδημα αυτών των ανθρώπων είτε μέσω του κοινωνικού παντοπωλείου είτε με άλλες δράσεις. Προς το παρόν, οι διαδικασίες είναι σε αρχικό στάδιο, γιατί υπάρχει ένα μεγάλο πρόβλημα, ότι αυτοί οι άνθρωποι δε βγαίνουν εύκολα από το σπίτι τους, να πάνε σε μία κοινωνική υπηρεσία να καταγραφούν. Κάποιοι είτε έρχονται μόνοι τους είτε μέσω εστιασμένων παρεμβάσεων, που κάνει ο Δήμος, όπως σε σχολεία, που ενημερώνουν το Διευθυντή για τα προγράμματα κι αν έχει υπόψη του κάποιο παιδί, που η οικογένειά του είναι υποσιτιζόμενη ή δε μπορεί να καλύψει τις άμεσες ανάγκες, να τους ενημερώσουν. Από έναν οικείο άνθρωπο, είτε συγγενή είτε φίλο είτε το Διευθυντή του σχολείου είναι ο καλύτερος τρόπος να ενημερωθούν αυτές οι οικογένειες και να έρθουν σε επαφή με την κοινωνική υπηρεσία, μη αισθανόμενοι ότι θα μειωθεί η αξιοπρέπειά τους.

Ενημέρωση γίνεται κυρίως σε πολλούς φορείς και συλλόγους, καθώς επίσης σε κοινότητες του Δήμου διοργανώνονται ημερίδες. Επειδή ο χρόνος είναι περιορισμένος, προσπαθούν με αυτές τις κινήσεις, αλλά όχι σε πολύ μεγάλο ρυθμό αν και μέσα στο χρόνο γίνονται αρκετές, αλλά όχι τακτικά. Υπάρχει ανταπόκριση, θέλουν οι άνθρωποι να βοηθηθούν και κάθε φορά που μαθαίνουν τι

υπηρεσίες παρέχονται, εντυπωσιάζονται, καθώς δε γνωρίζουν και δεν ξέρουν πως ακριβώς να βοηθήσουν και με ποιο τρόπο ακόμη και το συνάνθρωπό τους.

Από την πλευρά της, η ΜΚΟ *PRAKSIS*, συμπληρώνει, πως ο σχεδιασμός γίνεται για κάθε πρόγραμμα ξεχωριστά και όσο διαρκέσει. Με την προκήρυξη ενός προγράμματος, συγκεντρώνονται όσοι έχουν σκοπό να συνεργαστούν, στήνουν το σχεδιασμό, μοιράζουν τις αρμοδιότητες και πάντα υπάρχει ένας συντονιστής σε κάθε σύμπραξη. Για το σχεδιασμό υλοποίησης κάθε προγράμματος, τα διοικητικά στελέχη εκφράζουν την ανάγκη συμμετοχής όλων των εμπειρων συνεργατών, καθώς από τη στιγμή, που θα κατατεθεί η πρόταση, δε μπορεί να αλλάξει. Για τις ανάγκες των ωφελούμενων αποτυπώνουν κάθε φορά ποια είναι η κρίση, ποιο είναι το πρόβλημα από την εμπειρία τους και από την καθημερινή επαφή με τους ωφελούμενους, και με βάση αυτά τα προβλήματα, τίθενται πρόγραμμα και σχεδιασμός και καταθέτουν προτάσεις με σκοπό, να καλυφθούν αυτά, που πιστεύουν αυτοί, ότι είναι οι βασικές ανάγκες των δημοτών. Οι ανάγκες των ατόμων καταγράφονται από τις κοινωνικές υπηρεσίες καθημερινά, μέσα από συζητήσεις μαζί τους. Μερικές φορές, γίνονται έρευνες και παρεμβάσεις. Γενικά, υποστηρίζουν ότι έχουν πρόγραμμα και στόχους και μέσα από όλα αυτά, μαζί με το Δήμο και με άλλους φορείς, τους δίνεται η δυνατότητα να καταθέτουν προτάσεις και πάντα να υλοποιούνται προγράμματα προς όφελος των ωφελούμενων και των εξυπηρετούμενων πολιτών.

Η υπεύθυνη της Μ.Κ.Ο. *ΑΡΣΙΣ* διευκρινίζει ότι ο σχεδιασμός γίνεται κατά κύριο λόγο από τις ομάδες των εργαζομένων στα προγράμματα, που υλοποιούν. Γίνονται ανά δύο βδομάδες περίπου, συναντήσεις συντονισμού, όπου οι συντονιστές από τα διάφορα προγράμματα αξιολογούν, που βρίσκονται και τι χρειάζεται να κάνουν διαφορετικό, αν κάτι δε λειτουργεί καλά και με ποιο τρόπο μπορούν να το βελτιώσουν. Είναι και ένας τρόπος να ενημερώνονται οι ομάδες για τα διάφορα έργα, για τη δουλειά του καθενός κι έτσι παίρνουν ιδέες από τον άλλο, που εφάρμοσε κάτι καλύτερο, να το εφαρμόσουν και οι ίδιοι.

### **3.5.2 Παρακολούθηση – αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών**

Από το Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής και Ισότητας των Φύλων, η παρακολούθηση και η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών γίνεται μέσω συγκεκριμένων *monitoring tools*, που αφορούν τη στοχοθεσία τους. Κάθε χρόνο στη συνέλευση του Τμήματος θέτουν συγκεκριμένους στόχους για συγκεκριμένες διοικητικές ενέργειες, όχι μόνο ποσοτικούς, αλλά και ποιοτικούς, το τι θέλουν δηλαδή, να βρουν και να κάνουν, και κάθε τρίμηνο, απολογούνται για αυτούς τους στόχους όλοι μαζί. Κάτι που δεν πήγε καλά, το διορθώνουν μέσα στο επόμενο τρίμηνο. Όλα αυτά γίνονται πάντα σε ενημέρωση και της Διεύθυνσης Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας, οπότε με

ένα ‘τυποποιητικό’ τρόπο, μπορούν να παρακολουθούν και να ελέγχουν τις εξελίξεις των έργων και φυσικά, να προβλέπουν. Παρόλη την τιτάνια προσπάθεια της πρόβλεψης, πολλές φορές έρχονται σε δύσκολη θέση να αντιμετωπίσουν μια κατάσταση δύσκολη, άμεσα, χωρίς να έχουν προετοιμαστεί κατάλληλα για αυτό, αλλά την φέρνουν εις πέρας αποτελεσματικά με μηχανισμούς, που έχουν αναπτύξει.

Η Μ.Κ.Ο. *PRAKSIS* από την πλευρά της, υπογραμμίζει, πως εξ’ αρχής δηλώνονται τα εργαλεία στην πρόταση, που θα αναδείξουν τα αποτελέσματα του προγράμματος. Υπάρχουν μηνιαίες αναφορές και εξάμηνες και κατατίθενται στο φορέα, που χρηματοδοτεί κάθε πρόγραμμα. Έτσι φαίνεται, ότι έχουν αποτέλεσμα οι δομές και ότι γίνεται σωστή δουλειά, για να μπορέσουν να καταθέσουν ξανά μία πρόταση. Κατά καιρούς, έχουν μοιραστεί και ερωτηματολόγια στους ωφελούμενους για το αν καλύπτονται οι ανάγκες τους ή αν επιθυμούν και κάποιες καινούριες δράσεις. Τακτικά μέσω συναντήσεων μαζί τους ή μέσα από τις βιωματικές ομάδες, που συστήνονται μία ή δύο φορές το χρόνο, πραγματοποιείται η καταγραφή των αναγκών και οι ωφελούμενοι τους ενημερώνουν για τα προβλήματά τους.

Από την *ΑΡΣΙΣ* υποστηρίζεται, πως για κάποιες δομές πιο κλειστού τύπου είναι εύκολο να γίνει η παρακολούθηση και αξιολόγηση των υπηρεσιών και γίνονται με έρευνα ή με ερωτηματολόγιο αξιολόγησης από τους ίδιους τους ωφελούμενους. Για παράδειγμα, στο Υπνωτήριο Αστέγων, που ο πληθυσμός διανυκτερεύει εκεί και μπορούν να τους βρουν πιο εύκολα συγκεντρωμένους, γίνεται αξιολόγηση με συμπλήρωση ερωτηματολογίων. Στις άλλες δομές, όμως, π.χ. στο Παντοπωλείο, αυτό είναι πολύ δύσκολο να γίνει. Με την έννοια ότι, οι άνθρωποι προσεγγίζουν το Παντοπωλείο δύο φορές το μήνα για να παραλάβουν τη σακούλα με τα απαραίτητα προϊόντα τους και είναι δυσεπίτευκτο εκείνη την ώρα, να τους πουν να καθίσουν να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο. Ή ακόμη πιο δύσκολο είναι, να τους το δώσουν για να το φέρουν συμπληρωμένο την επόμενη φορά, καθώς δεν υπάρχει περίπτωση να το επιστρέψουν. Συμπεραίνοντας πως ο παραπάνω τρόπος είναι μη εύστοχος, κάθε δύο βδομάδες γίνονται οι συντονιστικές συναντήσεις, όπου αξιολογούν την πορεία των υπηρεσιών και κατά πόσο καλύπτονται οι ανάγκες των ωφελούμενων.

### **3.5.3 Ποιότητα παροχής υπηρεσιών**

Όσον αφορά την αξιολόγηση της ποιότητας παροχής των υπηρεσιών, στο Δήμο Θεσσαλονίκης υποστηρίζουν, πως ίσα ίσα προλαβαίνουν αυτή τη στιγμή να ασχοληθούν με τους δείκτες του κάθε προγράμματος. Οι αναφορές και τα *reports* σε όλα τα προγράμματα, που υλοποιούν, και πρέπει να αποσταλούν σε αυτόν, που τα χρηματοδοτεί, είτε είναι το Υπουργείο είτε

ιδιωτικός χρηματοδότης, είναι εξωφρενικά όγκου εργασίας. Προσπαθούν, εντούτοις, να είναι τυπικοί σε αυτό και μέσα από αυτό βγαίνει και μία αξιολόγηση του προγράμματος. Μέχρι στιγμής, δεν έχουν καταγράψει και αξιολογήσει πόσα προγράμματα έχουν υλοποιήσει μόνοι τους σε ένα χρόνο, πόσα με ΜΚΟ, ούτε αξιολόγησαν τις υπηρεσίες, αν και, όπως ανέφεραν, θα έπρεπε. Συνήθως, η αξιολόγηση προκύπτει αποσπασματικά και τμηματικά μέσα από τα προγράμματα, που υλοποιούν. Για κάτι πιο ολοκληρωμένο, δεν υπάρχει ποιοτικός χρόνος, για να τον διαθέσουν. Δε το θέτουν ως προτεραιότητα, θα έπρεπε όμως, να είναι ένας συνολικός σχεδιασμός και μεγαλύτερος.

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης επεξεργάζεται τώρα αλλαγή του Οργανισμού της Εσωτερικής Υπηρεσίας και μία από τις αλλαγές, που συζητά είναι το σπάσιμο της Δ/σης σε δύο. Είναι πολύ μεγάλος ο προϋπολογισμός, που διαχειρίζονται και ο όγκος των προγραμμάτων σαν εργασία κι αυτό καθιστά δύσκολη τη διαχείριση από ένα Τμήμα. Συνεπώς, σε αυτή τη λογική, σε επίπεδο δηλαδή μιας Δ/σης, που θα ασχολείται για τη λειτουργία όλων αυτών, τότε ίσως μπορεί να υπάρχει ο χρόνος για μία αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Τώρα προσπαθούν να καλύψουν τις έκτακτες ανάγκες.

Το προσφυγικό είχε ένα σχεδιασμό, ένα χρόνο πριν. Το 2015 το σχεδίαζαν και το οργάνωναν στην Πόλη με όλους αυτούς τους φορείς, βρήκαν χρηματοδότηση με την Ύπατη Αρμοστία και ήταν ο μόνος Δήμος στην Ελλάδα, που περνούσαν όλα μέσα από τον προϋπολογισμό του. Είναι μία πρόκληση, αλλά έχει γονατίσει όλες τις υπηρεσίες, που παρέχουν. Γιατί όσο κι αν το σχεδιάζουν και το προγραμματίζουν, συνεχίζουν να υπάρχουν ανάγκες, που πρέπει να καλυφθούν και αυτό δε τους επαναπαύει ούτε νιώθουν πως πέτυχαν τους στόχους τους. Τους στόχους στο χαρτί, όπως είπαν, τους έπιασαν, τους ανθρώπινους, όμως, όχι. Επομένως, η ποιοτική αξιολόγηση όλων αυτών, δηλώνουν πως, είναι «πολυτέλεια» σε σχέση με τις έκτακτες ανάγκες, που αντιμετωπίζουν και θα εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν.

### **3.5.4 Κόστος παρεχόμενων υπηρεσιών**

Η συνεντευξιαζόμενη του Δήμου Θεσσαλονίκης διευκρινίζει, πως είναι πολύ δύσκολο ένα ακριβές κοστολόγιο για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, διότι είναι κάτι ιδιαίτερα περίπλοκο. Για παράδειγμα, στο Πρόγραμμα *REACT* για τους πρόσφυγες, έχουν ένα συγκεκριμένο προϋπολογισμό οι Μ.Κ.Ο. *PRAKSIS*, *ΑΡΣΙΣ*, το ΕΣΠ (Ελληνικό Συμβούλιο για τους πρόσφυγες) και η Εθνική Επιτροπή για τα δικαιώματα του ανθρώπου, που καλύπτει τις μισθοδοτικές τους δαπάνες. Απεναντίας, αυτά που κάνουν είναι πολλά περισσότερα από τις μισθοδοτικές τους δαπάνες. Η ίδια αναφέρει, πως είναι άδικο, ότι κάθε υπηρεσία κοστίζει μόνο το προσωπικό, που προσέλαβαν και για αυτό, δε μπορούν να μιλήσουν για ένα συγκεκριμένο αριθμό κόστους.

Η *PRAKSIS*, για παράδειγμα, που έχει εξ'ολοκλήρου το υγειονομικό υλικό, ξοδεύει το ίδιο με το κόστος της μισθοδοσίας της, υγειονομικό υλικό για να εξυπηρετήσει τους πρόσφυγες. Αυτό όμως, δε το πληρώνεται από τον προϋπολογισμό. «Δεν είναι δίκαιο και για τους δύο, να πει κάποιος ότι οι ΜΚΟ κοστίζουν τόσο στο Δήμο. Η συνεργασία είναι αυτή που κοστίζει», εξηγεί το διοικητικό στέλεχος του Δήμου Θεσσαλονίκης. Για τις υπηρεσίες που προσφέρουν έχουν κοστολόγιο, αλλά σε έναν ενιαίο προϋπολογισμό, ξέροντας π.χ. ότι αυτό είναι ένα πρόγραμμα 4εκ., από τα 4εκ. αν πει κάποιος ότι τα 3εκ. τα διαχειρίζεται ο Δήμος και το 1εκ. οι υπόλοιποι εταίροι, κρίνουν, πως αδικείται και ο Δήμος και ο εταίρος. Γίνεται κατανομή πόρων από την αρχή του προγράμματος, από το Τμήμα Σχεδιασμού και όπως προαναφέρθηκε, τη διαχείριση του προγράμματος την έχει ο Δήμος και ως είθισται, οι συνεργασίες με τις ΜΚΟ είναι για να καλύπτονται οι μισθοδοτικές τους ανάγκες και όχι για άλλο λόγο.

Η συνεντευξιαζόμενη της *ΑΡΣΙΣ* διασαφηνίζει, πως τα κόστη των υπηρεσιών και των δράσεων εντάσσονται κάθε φορά στον προϋπολογισμό του έργου. Το μνημόνιο συνεργασίας για κάθε πρόγραμμα κατατίθεται από το Δήμο και αυτοί διαθέτουν τα οικονομικά στοιχεία. Στο ΕΣΠΑ 2007-2013, που συνεχίζεται μέχρι και τώρα για τις κοινωνικές δομές, υπήρχε ένας προϋπολογισμός για κάθε εργαζόμενο, ο οποίος σε αυτή την περίπτωση είναι έμμεσα ωφελούμενος. Αυτό σημαίνει ότι ο εργαζόμενος έπρεπε να είναι μέχρι 30 ετών με χαμηλό εισόδημα. Αυτό πλέον δεν ισχύει, αφορά όλο τον πληθυσμό 18-65 ετών, ανεξαρτήτου εισοδήματος και μπορούν να κάνουν οι πάντες αίτηση, με κάποια ωστόσο κριτήρια, για να εργαστούν στις δομές. Στην αίτηση οι εργαζόμενοι δε θεωρούνται ωφελούμενοι κανενός έργου. Στο παλιό έργο, ο εργαζόμενος ανεξάρτητα από το αν είναι κοινωνικός λειτουργός, καθαριστής, διοικητικός υπάλληλος, είχε ένα ποσό 13.600€ ετήσιο μεικτό εισόδημα. Στο νέο ΕΣΠΑ 2014-2020 οι αμοιβές των εργαζομένων είναι διαφοροποιημένες ανά ειδικότητα. Για παράδειγμα, ο ψυχολόγος έχει κοστολογηθεί ότι θα αμείβεται το μήνα με 1.400€ μεικτά και ο κοινωνικός λειτουργός με 1.200€. Υπάρχουν διαφορές πλέον στις αμοιβές και είναι συγκριτικά καλύτερες. Στο προηγούμενο ΕΣΠΑ 2007-2013 υπήρχαν πάλι συγκεκριμένα κόστη στην προκήρυξη, τα οποία αφορούσαν συνολικά 40 εργαζομένους για τις 8 δομές, άρα  $40 \times 13.600\text{€} = 544.000\text{€}$  το συνολικό κόστος των μισθών. Φυσικά πάντα υπάρχουν και τα έξοδα της κάθε δομής, τα λειτουργικά, τα έμμεσα δηλαδή κόστη, που είναι ένα άλλο ποσό και διαμορφώνεται στο συνολικό προϋπολογισμό.

Μελετώντας τον Οδηγό Εφαρμογής και Λειτουργίας Δομών Παροχής Βασικών Αγαθών της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού και Παρακολούθησης Δράσεων ΕΚΤ (ΕΥΣΕΚΤ) της Εθνικής Αρχής Συντονισμού του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, τον οποίο έλαβε υπόψη του

ο Δήμος Θεσσαλονίκης για τη σύνταξη και κατάθεση του Σύμφωνου Συνεργασίας με τις ΜΚΟ, ο ελάχιστος αριθμός εργαζομένων και το ενδεικτικό κόστος ανά δομή παροχής βασικών αγαθών παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες:

ΕΙΔΟΣ ΔΟΜΗΣ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΟΜΗΣ (ΝΕΑ ή ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ)	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΜΗΝΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΓΙΑ 3 ΧΡΟΝΙΑ
1. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΑΝΤΩΠΩΛΕΙΟ		ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ ή ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ (ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ)	1	36
		ΒΟΗΘΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	1	36
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>			<b>2</b>	<b>72</b>
2. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ		ΦΑΡΜΑΚΟΠΟΙΟΣ	1	36
		ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ ή ΒΟΗΘΟΣ ΦΑΡΜΟΚΟΠΟΙΟΥ (ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ)	1	36
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>			<b>2</b>	<b>72</b>
3. ΣΥΣΣΙΤΙΟ		ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ (ΠΕ/ΤΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΑΔΕΙΑ ΑΣΚΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ) Η ΑΛΛΗ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ (Π.Χ. ΔΕΥΤΕΡΟΣ ΜΑΓΕΙΡΑΣ, ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ) ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ (ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ)	1	36
		ΜΑΓΕΙΡΑΣ	1	36
		ΒΟΗΘΟΣ ΜΑΓΕΙΡΑ	1	36
		ΒΟΗΘΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ Ή ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ	1	36
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>			<b>4</b>	<b>144</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ (ΠΡΑΞΗΣ)</b>			<b>8</b>	<b>288</b>

- Περιγραφή των όρων εργασίας (ωράριο, αποδοχές κ.ά.)

Οι εργαζόμενοι θα απασχολούνται ανά κοινωνική Δομή όπως αναλύεται στον ακόλουθο πίνακα:			
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΟΜΗ	ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	ΗΜΕΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΠΟΔΟΧΕΣ/ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟ ΣΕ 3 ΧΡΟΝΙΑ
1.ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΑΝΤΩΠΩΛΕΙΟ	09.00-17.00	ΔΕΥΤΕΡΑ- ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ	1 (Κοινωνικός λειτουργός ή Διοικητικό Προσωπικό) *12 Μήνες * 1.300,00€ * 3 Έτη = 46.800,00€ 1 (Βοηθητικό Προσωπικό) *12 Μήνες * 1.200,00€ * 3 Έτη = 43.200,00€ <b><u>90.000,00€ (ΣΥΝΟΛΙΚΑ)</u></b>
2.ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ	09.00-17.00	ΔΕΥΤΕΡΑ- ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ	1 (Φαρμακοποιός) *12 Μήνες * 1.400,00€ * 3 Έτη = 50.400,00€ 1 (Κοινωνικός Λειτουργός ή Βοηθός Φαρμακοποιού) *12 Μήνες * 1.300,00€ * 3 Έτη = 46.800,00€ <b><u>97.200,00€ (ΣΥΝΟΛΙΚΑ)</u></b>
3. ΣΥΣΣΙΤΙΟ	09.00-17.00	ΔΕΥΤΕΡΑ - ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ	1 (Κοινωνικός λειτουργός ή Διοικητικό Προσωπικό) *12 Μήνες * 1.300,00€ * 3 Έτη = 46.800,00€ 1 Μάγειρας*12 Μήνες * 1.300,00€ * 3 Έτη = 46.800,00€ 1 Βοηθός Μάγειρα*12 Μήνες * 1.200,00€ * 3 Έτη = 43.200,00€ 1 (Βοηθητικό Προσωπικό) *12 Μήνες * 1.200,00€ * 3 Έτη = 43.200,00€ <b><u>180.000,00€ (ΣΥΝΟΛΙΚΑ)</u></b>

- Προϋπολογισμός ανά Κοινωνική Δομή

ΕΙΔΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΟΜΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΟΜΗΣ 3 ΧΡΟΝΩΝ	ΕΜΜΕΣΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ (30%) <sup>24</sup>	ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ 3 ΧΡΟΝΩΝ
1. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΑΝΤΩΠΩΛΕΙΟ	90.000,00€	27.000,00€	117.000,00€
2. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ	97.200,00€	29.160,00€	126.360,00€
3. ΣΥΣΣΙΤΙΟ	180.000,00€	54.000,00€	234.000,00€
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ</b>	<b>367.200,00€</b>	<b>110.160,00€</b>	<b>477.360,00€</b>

<sup>24</sup> Για την διαμόρφωση του τελικού κόστους, στο κάθε φορά κόστος που προκύπτει από τις δαπάνες προσωπικού, συνυπολογίζεται και προστίθεται ένα ποσοστό 30%, σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στη συνέχεια.... Η επιχορήγηση του δικαιούχου γίνεται βάσει του άρθρου 14.2 του Κανονισμού του ΕΚΤ 1304/2013, σύμφωνα με το οποίο «ένα κατ' αποκοπή ποσοστό ύψους έως 40% των επιλέξιμων άμεσων δαπανών προσωπικού δύναται να χρησιμοποιηθεί για την κάλυψη των υπόλοιπων επιλέξιμων δαπανών μιας πράξης χωρίς να απαιτείται από τα κράτη μέλη να προβαίνουν σε υπολογισμούς για τον προσδιορισμό του εφαρμοζόμενου συντελεστή». Όπως αναφέρθηκε, για τη συγκεκριμένη δράση το ποσοστό αυτό προσδιορίζεται σε 30%. (Οδηγός Εφαρμογής και Λειτουργίας Δομών Παροχής Βασικών Αγαθών της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού και Παρακολούθησης Δράσεων ΕΚΤ (ΕΥΣΕΚΤ) της Εθνικής Αρχής Συντονισμού του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, 2016, σελ.14)



Επιπρόσθετα, διερευνώντας διαδικτυακά για επιπλέον οικονομικά στοιχεία των παραπάνω προγραμμάτων, στόχος του καινοτόμου ανθρωπιστικού έργου με τίτλο **“REACT”** (Refugee, Assistance, Collaboration, Thessaloniki) είναι η δημιουργία 200 θέσεων υποδοχής και προσωρινής στέγασης σε μισθωμένα διαμερίσματα, 40 σε φιλοξενούσες οικογένειες του πολεοδομικού συγκροτήματος της Θεσσαλονίκης και 28 στο Φιλοξενείο οικογενειών αιτούντων άσυλο, ιδιαίτερα ενόψει των αντίξοων καιρικών συνθηκών της χειμερινής περιόδου.

Θέσεις σε:	Υποδοχής	Δήμος Θεσσαλονίκης	Δήμος Νεάπολης – Συκεών	Δήμος Καλαμαριάς	Σύνολο Θέσεων Υποδοχής
Μισθωμένα διαμερίσματα		140	40	20	200
Φιλοξενούσες Οικογένειες		20	10	10	40
“Φιλοξενείο”		28	0	0	28
<b>Σύνολο Υποδοχής</b>	<b>Θέσεων</b>	<b>188</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>268</b>

Πέρα από την ανεύρεση, αναγνώριση και δημιουργία θέσεων υποδοχής και φιλοξενίας, οι Δήμοι Θεσσαλονίκης, Νεάπολης-Συκεών και Καλαμαριάς αναλαμβάνουν να υποστηρίξουν οικονομικά τους ωφελούμενους και πιο συγκεκριμένα:

Για φιλοξενία ωφελούμενων σε **διαμερίσματα**:

Σίτιση: προπληρωμένες κάρτες αξίας ≈90€/ μήνα

Είδη υγιεινής: άντρες 5€/άτομο, γυναίκες 10€/άτομο, άτομα ευπαθών κοινωνικά ομάδων 15€/άτομο.

Σπίτι: 25€/σπίτι για είδη καθαριότητας.

Για φιλοξενία ωφελούμενων σε **φιλοξενούσες οικογένειες** παρέχονται τα εξής:

Σίτιση: προπληρωμένες κάρτες αξίας ≈90€/ μήνα

Είδη υγιεινής: άντρες 5€/άτομο, γυναίκες 10€/άτομο, άτομα ευπαθών κοινωνικά ομάδων 15€/άτομο.<sup>25</sup>

Αξιοσημείωτο είναι να αναφερθεί, ο προϋπολογισμός του «Επιχειρησιακού Προγράμματος Επισιτιστικής και Βασικής Υλικής Συνδρομής» (**TEBA**) για τη χρηματοδοτική περίοδο 2015-2016, ο οποίος ανέρχεται στο ύψος των 135.000.000,00 ευρώ. Πιο συγκεκριμένα, για το έτος 2015 προβλεπόταν η διάθεση ποσού ύψους 30.000.000,00 ευρώ, ενώ για το έτος 2016, η διάθεση ποσού ύψους 105.000.000,00 ευρώ, για όλη την Ελληνική Επικράτεια. Πρόκειται για στοιχεία , που αφορούν το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης α' φάσης: 01.01.2015-31.12.2016.<sup>26</sup>

Εξίσου σημαντική είναι η μελέτη του συνολικού Προϋπολογισμού του **Προγράμματος Στέγαση – Επανάταξη**, ο οποίος ανέρχεται σε 9.400.000 ευρώ και κατανέμεται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα.

**Πίνακας:** Ποσόστωση του προϋπολογισμού του προγράμματος ανά γεωγραφική ζώνη

Γεωγραφικές Ζώνες	Ποσοστό επί του συνολικού προϋπολογισμού του Προγράμματος
Λοιπή Ελλάδα	25%
Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας	20%
Περιφέρεια Αττικής	55%

Τα ως άνω ποσοστά δύνανται να τροποποιηθούν με βάση τις αιτήσεις χρηματοδότησης και μετά από αιτιολογημένη απόφαση της επιτροπής αξιολόγησης.<sup>27</sup>

<sup>25</sup> Πρόγραμμα **REACT**, <http://www.react-thess.gr/react/>

<sup>26</sup> Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού» (ΕΙΕΑΔ), <http://www.eiead.gr>

<sup>27</sup> Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης - Δικτυακός Τόπος Διαβουλεύσεων, *Πρόγραμμα «Στέγαση και Επανάταξη»*, <http://www.opengov.gr>

### 3.6 Μέθοδοι συντονισμού εμπλεκόμενων Φορέων

Για το συντονισμό των εμπλεκόμενων φορέων, συστήνονται ομάδες διοίκησης έργου, οι οποίες προβλέπονται στον *Καλλικράτη*, γίνονται με αποφάσεις Δημάρχου και τώρα η αρμοδιότητα αυτή έχει περάσει στη Γενική Δ/ντρια του Τμήματος. Σε κάθε Τμήμα, για όποιο πρόγραμμα υλοποιούν ως Δήμος, ορίζεται ένας *project manager*, που μπορεί να είναι οποιοδήποτε στέλεχος. Το άτομο αυτό έχει όλη την ευθύνη του συντονισμού, φυσικά και με την εποπτεία του Προϊσταμένου. Στην ομάδα διοίκησης έργου, αν χρειαστεί για καλύτερο συντονισμό, συμπεριλαμβάνονται άτομα και από άλλα Τμήματα, με απόφαση Δημάρχου. Σε κάθε ομάδα συνήθως δύο άτομα αναλαμβάνουν το οικονομικό αντικείμενο και δύο το φυσικό αντικείμενο. Παρόλα αυτά, αν υπάρχει συνεργασία με άλλους φορείς και υλοποιούνται προγράμματα με συμπράξεις, δηλαδή *leader* είναι ο Δήμος Θεσσαλονίκης και υπόλοιποι εταίροι είναι είτε ΜΚΟ είτε άλλοι Δήμοι κοκ, τότε δημιουργείται και μία πιο επιτελική ομάδα, κυρίως αιρετών, Αντιδημάρχων, Δημάρχων. Σε αυτή την περίπτωση, η ομάδα διοίκησης έργου ακολουθεί, και βρίσκεται λίγο πιο κάτω για αυτό το συντονισμό, διότι είναι σε άλλο επίπεδο. Αυτός είναι ο τρόπος συντονισμού και θεωρούν, πως με την εμπειρία, αλλάζοντάς τον, βάζοντας περισσότερες πινελιές, θα βελτιωθεί στο μέγιστο. Νιώθουν όλοι ασφαλείς να ανήκουν σε μία ομάδα, η οποία έχει πλήρως τον έλεγχο και δε βρίσκεται σε ένα χάος μονίμως. Ο Δήμος δεν είναι σε όλα *leader*, αλλά ως 2ος μεγαλύτερος Δήμος στην Ελλάδα, στα περισσότερα είναι.

Σύμφωνα με την *PRAKSIS*, πάντα ορίζεται ένας συντονιστής σε κάθε πρόγραμμα και με τακτικές συναντήσεις των εταίρων, γίνεται ο συντονισμός. Σε κάθε πρόγραμμα, που χρηματοδοτείται, υπάρχει ένας υπεύθυνος, ο οποίος παρουσιάζει την πορεία με την ομάδα του, το Δήμο και τις άλλες οργανώσεις. Ένας αντιπροσωπεύει και παρουσιάζει τη δουλειά όλης της ομάδας και σε κάθε πρόγραμμα ορίζεται διαφορετικός συντονιστής. Στο πρόγραμμα των δομών της φτώχειας μέχρι τώρα ήταν συντονιστής η ΜΚΟ, ενώ με το νέο ΕΣΠΑ 2014-2020, αυτό αλλάζει και συντονιστής θα είναι ο Δήμος Θεσσαλονίκης.

Επιπρόσθετα, η υπεύθυνη της *ΑΡΣΙΣ*, εξηγεί πως στην αρχή του έργου, όταν πρέπει να υποβληθεί μία πρόταση, συμφωνείται – αν δεν ορίζεται στην εκάστοτε προκήρυξη- ποιος θα είναι ο δικαιούχος, δηλαδή ο *leader*, που θα “κατεβάσει” την πρόταση κι αφού συμφωνηθεί αυτό, μετά μοιράζονται οι αρμοδιότητες στον κάθε ένα εταίρο και τι αναλαμβάνει να κάνει. Αυτό αποτυπώνεται κατά κανόνα, στο μνημόνιο συνεργασίας και σε κάθε παράταση ανανεώνεται το μνημόνιο συνεργασίας, όπως στο πρόγραμμα της φτώχειας. Εκεί γίνεται μία ξεκάθαρη διανομή των αρμοδιοτήτων, των ευθυνών, των υποχρεώσεων. Το στάδιο αξιολόγησης της ποιότητας του

συντονισμού δεν το έχει πετύχει η συνεντευξιαζόμενη, επειδή δεν είναι από τα πιο παλιά στελέχη, αλλά περιμένει να το δει όταν θα κλείσει το έργο, αν θα γίνει και με ποιο τρόπο θα γίνει.

### **3.7 Οι στόχοι των συμπράξεων του Δήμου Θεσσαλονίκης με ΜΚΟ**

Στόχος του Δήμου Θεσσαλονίκης είναι να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες και να έχουν μία καλή συνεργασία με τις ΜΚΟ, η οποία είναι σε πολύ μεγάλο βαθμό επιτυχής.

Από την πλευρά της η *PRAKSIS* παραθέτει πως κύριοι στόχοι των συμπράξεων είναι να καταφέρουν να λύσουν τα καθημερινά προβλήματα των ανθρώπων, των ευάλωτων ομάδων. Όπου αναγνωρίζεται η κρίση, να καταφέρουν να την λύσουν μέχρι εκεί, που μπορούν. Όλες οι συνεργασίες μέχρι τώρα έχουν φέρει καλά αποτελέσματα και οι στόχοι έχουν επιτευχθεί με το παραπάνω.

Για τη Μ.Κ.Ο. *ΑΡΣΙΣ* η συνεργασία με το Δήμο, που είναι ένα θεσμικό όργανο, μπορεί πάντα να διευκολύνει τις διαδικασίες, τα θέματα, που πρέπει να λυθούν με τα Υπουργεία κοκ, και ίσως αυτό να λειτουργεί κάποιες φορές διευκολυντικά. Από εκεί και πέρα, πάντα μέσα από αυτές τις συμπράξεις, οι κερδισμένοι είναι και οι δύο, είτε είναι συντονιστής η μία πλευρά είτε είναι εταίρος, δεν έχει καμία απολύτως σημασία.

### **3.8 Τα οφέλη της συνεργασίας του Δήμου Θεσσαλονίκης με ΜΚΟ**

Για το Δήμο Θεσσαλονίκης η αλληλεπίδραση και η συνεργασία διευρύνουν τους δικούς τους ορίζοντες για παροχή υπηρεσιών, αλλά φαίνεται και ο συντονισμός μιας κοινωνίας για να ανταποκριθεί σε αυτό. Το δύσκολο είναι να καθίσουν όλοι στο ίδιο τραπέζι και να καταφέρουν να πετύχουν τη σύγκλιση των απόψεων, γιατί ο καθένας μπορεί να έχει διαφορετική οπτική γωνία στα πράγματα. Αυτό από μόνο του θεωρείται πολύ μεγάλο κέρδος, να κάθονται όλοι σε ένα τραπέζι και να συναποφασίζουν.

Από την άλλη πλευρά για τις ΜΚΟ μέσω των συνεργασιών με το Δήμο, γίνεται πολύτιμη ανταλλαγή των υπηρεσιών και της τεχνογνωσίας, μεθοδολογιών, εργαλείων, που είναι κάτι ιδιαίτερα σημαντικό. Υψίστης, ωστόσο, σημασίας είναι οι ποιοτικές υπηρεσίες, που λαμβάνουν οι πολίτες. Κερδισμένοι από όλα αυτά είναι πρώτα από όλα οι ίδιοι οι πολίτες και κατ'επέκταση ο Δήμος και οι ΜΚΟ, καθώς από τη στιγμή, που είναι ευχαριστημένοι οι πολίτες, έχουν όφελος και οι ίδιοι. Πάντα έχουν καλό πνεύμα συνεργασίας και βρίσκονται στο ίδιο μήκος κύματος σε ζητήματα επί της ουσίας και όχι τύπου διαδικαστικά.

### **3.9 Εμπόδια στη συνεργασία του Δήμου Θεσσαλονίκης με ΜΚΟ**

Η εκπρόσωπος του Δήμου Θεσσαλονίκης, αιτιολογεί πως τα προβλήματα, που αντιμετωπίζουν αφορούν κατά κύριο λόγο τον τρόπο λειτουργίας μίας κοινωνικής υπηρεσίας. Με άλλα λόγια, ο Δήμος είναι πιο γραφειοκρατικός και χρονοβόρος στο να αποδίδει π.χ. χρηματικά εντάλματα κοκ. Καθυστερούν δηλαδή, αρκετά τις πληρωμές σε σχέση με το αν είχαν οι ΜΚΟ όλη την οικονομική διαχείριση, καθώς από τη δική τους την πλευρά δεν υπάρχει όριο και πλαίσιο, όπως λειτουργούν στο Δήμο, στο περίγραμμα θέσης. Αυτό είναι να μην πολύ καλό να γίνεται και αλτρουιστικό, αλλά δημιουργεί πρόβλημα στις συνεργασίες. Ακόμη, στο Δημόσιο τομέα δύσκολα ο εργαζόμενος θα εργαστεί πέρα από το ωράριό του και σε διαφορετικό αντικείμενο, που θα του ζητηθεί, ενώ στις ΜΚΟ είναι η νοοτροπία τους, είναι η κουλτούρα τους, ο τρόπος, που εργάζονται. Συνεργάζονται με τις ΜΚΟ, αλλά υπάρχει διαφορετικό πλαίσιο λειτουργίας.

Οι υπεύθυνοι της *PRAKSIS* δεν έχουν εντοπίσει μέχρι στιγμής κάποιο πρόβλημα. Ακόμη και στο συντονισμό αναφέρουν πως έχουν κοινή γραμμή. Κρατάει χρόνια ο συντονισμός και ξέρουν και οι δύο πλευρές πώς δουλεύουν και πώς συνεργάζονται. Από τη στιγμή, που γνωρίζουν ο ένας τον άλλο, είναι δύσκολο να υπάρξουν προβλήματα σε αυτή τη συνέργεια.

Η *ΑΡΣΙΣ* συγκλίνει με τις απόψεις του Δήμου και γνωστοποιεί ότι η συνεργασία με τους Ο.Τ.Α., ως δημόσιοι οργανισμοί, δημιουργεί κάποια προβλήματα στη γραφειοκρατία, στα χρονικά περιθώρια ετοιμασίας και αποστολής εγγράφων. Είναι διαφορετικό το πλαίσιο, εμπλέκονται πολλές υπηρεσίες, προκειμένου να ετοιμαστεί ένα έγγραφο κι έτσι δημιουργούνται προβλήματα στις διαδικασίες. Με τη συνεργασία, βέβαια, που έχουν τόσα χρόνια δεν παρατηρούνται προβλήματα στο συντονισμό και στον ορισμό του leader για κάθε πρόγραμμα.

### **3.10 Προτάσεις βελτίωσης παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών**

Για σωστές και ποιοτικές υπηρεσίες των ευπαθών κοινωνικά ομάδων, ο Δήμος Θεσσαλονίκης τονίζει πως θα πρέπει να δοθεί έμφαση στην οργάνωση των ανθρώπων, που παρέχουν τις υπηρεσίες. Για τις ευπαθείς ομάδες, πιστεύουν ότι κάνουν τα πάντα στο σχεδιασμό και μέσα από τη διερεύνηση των αναγκών τους, βρίσκεται ο Δήμος συνεχώς δίπλα τους. Σε πολύ καλό δρόμο είναι, επίσης, η διοίκηση με αυτή την οργανωσιακή διαχείριση των δύο Δ/σεων κι ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα, που πρέπει να αντιμετωπιστεί είναι ότι οι άνθρωποι λειτουργούν πέρα από τις αρμοδιότητες τους και σε πολύ δύσκολες συνθήκες και ώρες. Χρειάζονται ένα πρόγραμμα εποπτείας, πρόγραμμα όμως, και όχι να πηγαίνει ιδιωτικά ο καθένας για εποπτεία εξωτερικά, όπως συμβαίνει τώρα. Να υπάρχει, επομένως, ένα συγκεκριμένο σύστημα εποπτείας για τις κοινωνικές υπηρεσίες, που παρέχονται τα Σαββατοκύριακα και επιπλέον ώρες και

φυσικά εκπαίδευση. Ο συνδυασμός εποπτείας και εκπαίδευσης είναι η βάση, για να μπορέσουν οι υπάλληλοι να αισθανθούν δυνατοί και ασφαλείς και να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες. «Γιατί δεν είναι εύκολο να μιλάς για ποιοτική παροχή υπηρεσιών, όταν είναι στα όρια του *burnout* το 99% του Τμήματος», επισήμαινε η συνεντευξιαζόμενη. Το επίπεδο του Τμήματος θεωρείται σκόπιμο, να γίνει Δ/ση, καθώς χρήζει άμεσης ανάγκης επιπλέον προσωπικό. Οι διοικητικοί στο Τμήμα είναι 4, μαζί με την προϊσταμένη καθώς είναι και αυτή στο δίκτυο δουλειάς, 2 κοινωνικοί λειτουργοί, μία ψυχολόγος και οι υπόλοιποι είναι εξωτερικοί υπάλληλοι στις δομές.

Για τη Μ.Κ.Ο. *PRAKSIS* οι δομές λειτουργούν πάρα πολύ καλά. Σε περιόδους κρίσεις ενώνονται όλοι οι φορείς και υπάρχει μεγάλη διάθεση από παντού. Ως βελτίωση του προγράμματος, προτείνεται ένα μικρό επίδομα για τους αστέγους, ένα μικρό βοήθημα για να αυτονομηθούν σε κάποιο βαθμό. Γιατί όσες υπηρεσίες και να λάβει ένας άνθρωπος, χρειάζεται να έχει και κάποια χρήματα ο ίδιος, να νιώθει οικονομικά αυτόνομος.

Η *ΑΡΣΙΣ* παρατηρεί, πως το καλό με το νέο ΕΣΠΑ 2014-2020 είναι ο πιο μακρινός ορίζοντας και δε θα υπάρχει κάθε δύο ή τρεις μήνες παράταση, καθώς αυτό δε τους αφήνει να κάνουν έναν μακροπρόθεσμο σχεδιασμό. Από εκεί και πέρα συνιστάται μία πιο ενεργή εργασιακή συμβουλευτική στις δομές. Σε δομές όπως το φαρμακείο, το παντοπωλείο, το συστήσιο είναι ιδιαίτερα δύσκολο να οργανωθεί σαν δουλειά η συμβουλευτική. Χρειάζεται μία καλύτερη οργάνωση. Στο υπνωτήριο όμως, που είναι λίγο διαφορετικά τα πράγματα, ήδη γίνεται από την αρχή του προγράμματος. Πιο συγκεκριμένα, οι διοικητικοί υπάλληλοι από την προσωπική τους εμπειρία, ξεκίνησαν και δούλεψαν αυτό το κομμάτι, το να βοηθούν τους ανθρώπους να βρουν δουλειά, πώς να ψάξουν αγγελίες, να στήσουν το βιογραφικό τους, να παρουσιαστούν στον εργοδότη. Είναι κάτι που το έκαναν με δική τους πρωτοβουλία και αποδείχτηκε στην πορεία πως έγινε και σωστά. Αυτό όμως δεν αναιρεί το γεγονός, πως χρειάζεται ένας εξειδικευμένος σύμβουλος για καλύτερα αποτελέσματα. Σκοπός είναι οι πολίτες, που εξυπηρετούνται στις δομές, να μην είναι για μια ζωή εκεί αλλά να σταθούν σύντομα στα πόδια τους. Για παράδειγμα στον κανονισμό του Υπνωτηρίου υπάρχει περιθώριο 6 μήνες διαμονή. Αφού τους εξασφαλίσει τα απαραίτητα, ψάχνουν τι να κάνουν μετέπειτα, πώς να βρουν μία δουλειά και αφού βρουν δουλειά να μπορέσουν να βρουν και σπίτι, για να μπορέσουν να φύγουν από αυτή την κατάσταση της αστεγίας. Στόχος όλων των προγραμμάτων, ανεξάρτητα από τις δράσεις και τις ενέργειες, είναι η κοινωνική επανένταξη. Με κάποιο τρόπο οι άνθρωποι αυτοί, να μπορέσουν να μουν σε ένα ρυθμό ζωής, που κάποιοι από αυτούς τον είχαν πριν, απλά λόγω των συνθηκών, της οικονομικής κρίσης έφτασαν στο σημείο να μην ξέρουν ποιο είναι το φυσιολογικό και ποιο όχι.

## Συμπεράσματα

Η παρούσα εργασία συνιστά μία προσπάθεια πρακτικής διερεύνησης αναφορικά με τη συνεργασία Ο.Τ.Α. και ΜΚΟ για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών. Το βασικό ζήτημα που πραγματεύεται είναι ο προγραμματισμός και ο συντονισμός των δύο φορέων για ποιοτικές κοινωνικές υπηρεσίες. Τόσο οι θεωρητικές προσεγγίσεις στο θέμα άσκησης κοινωνικής πολιτικής όσο και οι μεταρρυθμίσεις που θεσπίζονται στα σύγχρονα κοινωνικά κράτη θέτουν ως βασική προϋπόθεση της προσαρμογής του κοινωνικού κράτους στα νέα κοινωνικοοικονομικά δεδομένα, την επέκταση των αρμοδιοτήτων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και ανάπτυξη συνεργασιών με την Κοινωνία των Πολιτών.

Μέσα από τα δεδομένα των συνεντεύξεων συμπεραίνεται, πως ο Δήμος Θεσσαλονίκης προσπαθεί με κάθε τρόπο να αντιμετωπίσει κάθε ανάγκη των δημοτών στο μέγιστο δυνατό. Για να τηρήσουν την υπόσχεσή τους, να σταθούν αρωγοί στους ανθρώπους, που δυσκολεύονται να καλύψουν τις βασικές τους ανάγκες, καταφεύγουν σε μία συστηματική εξεύρεση παράλληλων και ανεξάρτητων από την κυβέρνηση χρηματοδοτικών εργαλείων. Τα συνεργατικά σχήματα με ενεργούς φορείς της τοπικής κοινωνίας των πολιτών επιφέρουν εντυπωσιακά αποτελέσματα στην παραγωγή κοινωφελούς προϊόντος.

Μελετώντας τον απολογισμό του 2015 για τον τομέα της κοινωνικής πολιτικής, ο Δήμος Θεσσαλονίκης μετά από καταγραφή κοινωνικού ιστορικού, δημιούργησε μία βάση δεδομένων 1.900 οικογενειών δυνάμει δικαιούχων σε δράσεις παροχών ευπαθών ομάδων. Από αυτό το μητρώο επιλέχθηκαν και εξυπηρετήθηκαν μηνιαίως 60-70 οικογένειες, με πακέτα που περιείχαν προϊόντα υλικής συνδρομής (απορρυπαντικά κ.ά.) τρόφιμα (γάλατα, μακαρόνια κ.τ.λ.) και ρούχα, τα οποία συγκεντρώθηκαν από 70 χορηγίες από ιδιώτες και εταιρείες. Επιπρόσθετα, το Πάσχα διανεμήθηκαν 700 σακούλες με τρόφιμα, ενώ τα Χριστούγεννα διανεμήθηκαν 800 σακούλες. Στο πλαίσιο του Προγράμματος «Δομές Αντιμετώπισης της Φτώχειας», σε συνεργασία με τη Μ.Κ.Ο. *ΑΡΣΙΣ*, το Κοινωνικό Παντοπωλείο εξυπηρέτησε 109 οικογένειες απόρων με 236 εξαρτώμενα μέλη. Συγχρόνως, στο Κέντρο Ημερήσιας Υποδοχής Αστέγων καταγράφηκαν 18.543 επισκέψεις, ενώ ομάδα 20 ατόμων μετείχε σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας και τη Μ.Κ.Ο. *PRAKSIS*. Επιπλέον, το Κέντρο εξυπηρέτησε άλλα 250 άτομα μόνο για μία ημέρα. Ήταν είτε πρόσφυγες είτε άνθρωποι που εξυπηρετήθηκαν σε περιόδους έκτακτων καιρικών συνθηκών.

Επιπρόσθετα, το 2015 το Κοινωνικό Φαρμακείο εξυπηρέτησε συνολικά 1647 πολίτες. Καθ' όλη τη διάρκεια του προγράμματος, η προσπάθεια ανεύρεσης δωρεών σε είδος (φάρμακα, φαρμακευτικό υλικό, αναλώσιμα κ.τ.λ.) οδήγησε σε σχεδιασμό και υλοποίηση εκδηλώσεων και σε δράσεις ενημέρωσης των πολιτών για τη λειτουργία της δομής με τη χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Δημιουργήθηκε δίκτυο συνεργασιών με τοπικά φαρμακεία και δίκτυο παραπομπών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ωφελούμενων. Επίσης, σύμφωνα με τα αποτελέσματα των εγγραφών του Υπουργείου Εργασίας προέκυψαν ως δυνητικά ωφελούμενοι στο Πρόγραμμα Επισιτιστικής και Βασικής Υλικής Συνδρομής του Ταμείου Ευρωπαϊκής Βοήθειας για τους Απόρους (ΤΕΒΑ) 16.000 άτομα. Τέλος, αξίζει να αναφερθεί πως μέχρι το Δεκέμβριο του 2015, το «Φιλοξενείο» Προσφύγων, με χρηματοδότηση ύψους 200.000€ από τον Μη Κυβερνητικό Οργανισμό «Solidarity Now», παρείχε διαμονή και διατροφή αλλά και υπηρεσίες διερμηνείας, συνοδείας, νομική συνδρομή και ψυχοκοινωνική στήριξη, συνολικά σε 8 οικογένειες (28 άτομα), εκ των οποίων οι πέντε έχουν πλέον εγκατασταθεί στη Γερμανία στο πλαίσιο του προγράμματος οικογενειακής επανένωσης. Μέσα από όλα αυτά, είναι ξεκάθαρο πως ο Δήμος Θεσσαλονίκης συνεργατικά πάντα, προσπαθεί να κάνει το αδύνατο δυνατό για να ικανοποιήσει τους πολίτες της Θεσσαλονίκης και τους πρόσφυγες, που είτε περνούν για ένα μικρό χρονικό διάστημα από την πόλη μας είτε έχουν εγκατασταθεί μόνιμα.

Συμπερασματικά, για μία πιο ποιοτική παροχή κοινωνικών υπηρεσιών, χρειάζεται μεγαλύτερος εξ ορθολογισμός των δράσεων, αναζήτηση περισσότερων εξωτερικών πόρων, ευρύτερες συνεργασίες των Δήμων με την κοινωνία των πολιτών, καθώς επίσης με όμορους Δήμους. Θεωρείται σκόπιμη η δημιουργία ισχυρότερων δικτύων κοινωνικής προστασίας και αλληλεγγύης για τους αδύναμους πολίτες. Όπως τονίζει η Αντιδήμαρχος Κοινωνικής Πολιτικής και Ισότητας των Φύλων « σκοπός είναι να λαμβάνει ο ωφελούμενος ουσιαστικές υπηρεσίες και όχι παροχές. Να μπορεί να μεταβεί από τον αποκλεισμό, στην επανένταξη».



## Επίλογος

Ο σύνθετος χαρακτήρας της κοινωνικής πολιτικής προϋποθέτει τη στενή συνεργασία των Φορέων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης με την Κοινωνία των Πολιτών και συχνά τη λειτουργία τους ως ομάδα. «Αυτό δεν είναι κάτι απλό.... Γιατί ακριβώς πρόκειται για μία ζωντανή και δυναμική κατάσταση αλληλόδρασης και αυτογνωσίας, η οποία διαμορφώνεται μέσα από διαδικασίες συναίνεσης και σύγκρουσης. Όχι μόνο γνώσεις, αλλά και αντιλήψεις, στάσεις, αξίες, πολιτικές πεποιθήσεις, προσωπικές εμπειρίες, γνώμες για το εφικτό και το δέον και για τις ηθικές διαστάσεις της εκάστοτε παρέμβασης, αποτελούν υλικά, με τα οποία δομείται η κοινωνική πολιτική, σε δεδομένα ιστορικά, κοινωνικά και πολιτισμικά πλαίσια» (Στασινοπούλου, 2006).

Οι μεταρρυθμίσεις των κοινωνικών υπηρεσιών, μία από τις οποίες είναι και οι συμπράξεις, είναι αναγκαίες, προκειμένου να αυξηθεί η συμμετοχικότητα τόσο του ωφελούμενου όσο και του παρόχου, που πραγματικά γνωρίζει και αξιολογεί, πως θα καλυφθούν οι ανάγκες του πληθυσμού. Από την αλλαγή στις αξίες, αλλαγή στον προσανατολισμό. Στόχος των Ο.Τ.Α. πρέπει να είναι η πρόσβαση όλων στις κοινωνικές υπηρεσίες και η μείωση των ανισοτήτων με δράσεις, που προωθούν την κοινωνική ενσωμάτωση των ευπαθών ομάδων (ΑΜΕΑ, άνεργοι), όπως προγράμματα κατάρτισης, επιδοματική πολιτική, εύρεση πρακτικής εργασίας. Οι παθητικές μορφές παρέμβασης, οι οποίες δεν είναι προσανατολισμένες στην επίλυση των προβλημάτων, να μετατραπούν σε ενεργητικές, με προγράμματα κατάρτισης και χρηματοδότησης από την Ευρώπη.

Είναι προφανές, πως ένα νέο μοντέλο άσκησης κοινωνικής πολιτικής προσπαθεί να εδραιωθεί στη χώρα μας. Η εισαγωγή σύγχρονων αντιλήψεων με την ανάδειξη εταιρικών σχημάτων και τη συμμετοχή εκπροσώπων της κοινωνίας των πολιτών με τις κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων, αποτελεί το χαρακτηριστικό της σύγχρονης κοινωνικής πολιτικής με έντονο το στοιχείο της αλληλεγγύης.

## Βιβλιογραφία

### Ελληνόγλωσση

Αδάμ Σ., Παπαθεοδώρου Χ. (2010), *«Κοινωνική οικονομία και κοινωνικός αποκλεισμός»* - Παρατηρητήριο Οικονομικών και Κοινωνικών Εξελίξεων – Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ, Αθήνα

Αλεξίου Θ. (2007), *«Περιθωριοποίηση και Ενσωμάτωση – Η κοινωνική πολιτική ως μηχανισμός ελέγχου και κοινωνικής πειθάρχησης»*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα

Ανδριοπούλου Ε., Παπαδόπουλος Φ., Τσάκλογλου Π. (2013), *«Φτώχεια και κοινωνικός αποκλεισμός στην Ελλάδα: Επικάλυψη και διαφοροποιήσεις»*, Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ - Παρατηρητήριο Οικονομικών και Κοινωνικών Εξελίξεων, Καμπύλη ΑΕΒΕ, Αθήνα

Αφουξενίδης Α. (2015), *«Η κοινωνία πολιτών στην εποχή της κρίσης»*, στο «Το Πολιτικό Πορτραίτο της Ελλάδας», επιμ. Ν.Γ. Γεωργαράκης & Ν. Δεμερτζής, Εκδόσεις Gutenberg & Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών

Βενιέρης Δ. (2015), *«Κοινωνική Πολιτική - Έννοιες & Σχέσεις»*, Εκδόσεις Τόπος, Αθήνα

Γεώργιας, Κ. (2006), *«Η Φτώχεια και ο Κοινωνικός Αποκλεισμός. Προσεγγίσεις και Πολιτικές των Διεθνών Οργανισμών: οι περιπτώσεις της Παγκόσμιας Τράπεζας, της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης»*, Διδακτορική Διατριβή, Πάντειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα

Γεώργιας, Κ. (2016), Πανεπιστημιακές σημειώσεις για το ΔΔΠΜΣ «Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση», Θεσσαλονίκη

Δήμος Θεσσαλονίκης, «Απολογισμός 2015»

Επιθεωρήσεις Δημόσιας Διακυβέρνησης από τον ΟΟΣΑ (2013), *«ΕΛΛΑΔΑ: ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ»*, OECD

Επιτροπή Εργασίας Ο.Κ.Ε. (2009), Γνώμη της Ο.Κ.Ε. *«Φτώχεια»*, Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος (Ο.Κ.Ε.), Αθήνα

Ευρωπαϊκή Ένωση (1997), «*Συνθήκη του Άμστερνταμ*», Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Λουξεμβούργο

Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Έρευνας για τις Συνεργατικές και Κοινωνικές Επιχειρήσεις (2013), «*Κοινωνική οικονομία και κοινωνική επιχειρηματικότητα, Οδηγός για την Κοινωνική Ευρώπη*», Τεύχος 4, Υπηρεσία Εκδόσεων Ευρωπαϊκής Επιτροπής, Λουξεμβούργο

Καπλάνογλου Γ., «*Ανισότητα και Φτώχεια στην εποχή της κρίσης 2008-2013*», άρθρο στο ηλεκτρονικό περιοδικό *Επιστήμη και Κοινωνία: Επιθεώρηση Πολιτικής και Ηθικής Θεωρίας*

Κονιόρδος Σ. (επιμ.) (2016) , «*Η ελληνική κοινωνία στο σταυροδρόμι της κρίσης, έξι χρόνια μετά*», Πρακτικά 5ου Πανελληνίου Συνεδρίου Ελληνικής Κοινωνιολογικής Εταιρείας (ΕΚΕ), Εκδόσεις Ελληνική Κοινωνιολογική Εταιρεία, Αθήνα

Κοντιάδης Ξ. (2005), «*Το κοινωνικό κράτος πρόληψης ως απάντηση στην κρίση του παραδοσιακού κοινωνικού κράτους*», σε Ανθόπουλος Χ. , Κοντιάδης Ξ. & Παπαθεοδώρου Θ. (επιμ.), *Ασφάλεια και Δικαιώματα στην κοινωνία της Διακινδύνευσης*, Εκδόσεις Σαββάλας, Αθήνα

Κοντιάδης Ξ. (2006) , «*Η δικτύωση των κοινωνικών υπηρεσιών και ο ρόλος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε Κοινωνική Συνοχή και Ανάπτυξη*», Εκδόσεις ΔΙΟΝΙΚΟΣ, Αθήνα

Κοντιάδης Ξ., Απίστουλας Δ. (2006), «*Μεταρρύθμιση του κοινωνικού κράτους και τοπική αυτοδιοίκηση, Συντονισμός και δικτύωση των δομών κοινωνικής πολιτικής σε τοπικό επίπεδο*», Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα

Κοντιάδης, Ξ., Καλατζής, Ν., Μίχος, Λ., Μπιτσάνη, Ε., Τσέκος, Θ., (2006), «*Κοινωνική πολιτική και Τ.Α.*», Τελική έκθεση, Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Αθήνα

Κουκούλη Σ., «*ΤΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ*», Πανεπιστημιακές σημειώσεις, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, ΤΕΙ Κρήτης, Κρήτη

ΝΟΜΟΣ ΥΠ'ΑΡΙΘ. 3463, «*Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων*», Εφημερίς της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας, τεύχος Α΄, Αρ. Φύλλου 114, 8/6/2006, Αθήνα

Ν. 3852/2010, «*Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης*», ΦΕΚ 87, τεύχος Α΄, Εθνικό Τυπογραφείο, Αθήνα

Παΐζης Ν., Καραθανάση Γ., Μαμούχα Ι. (2008), «*Φτώχεια Εκπαίδευση και Κοινωνικές Ανισότητες*», Κέντρο Ανάπτυξης Εκπαιδευτικής Πολιτικής Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος (ΚΑΝΕΠ ΓΣΕΕ), Αθήνα

Παπαδοπούλου Δ. (2002), «*Κοινωνικός Αποκλεισμός, Για τους ανθρώπους που παραμερίζουμε...*», Εισηγήσεις τριήμερου συνεδρίου, 16, 17, 18 Μαΐου 1999, Πάντειο Πανεπιστήμιο, Εκδόσεις Αρμός, Αθήνα

Πλυμάκης Σ. (2016), Πανεπιστημιακές σημειώσεις για το ΔΔΠΜΣ «*Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση*», Θεσσαλονίκη

Σακελλαρόπουλος Θ. (2011), «*Ζητήματα κοινωνικής πολιτικής*», Εκδόσεις Διόνικος, Αθήνα

Σακελλαρόπουλος Θ., Αγγελάκη Μ. (2016), «*Ευρωπαϊκή Κοινωνική Πολιτική: από την άτολμη ανάπτυξη στο αβέβαιο μέλλον*», στο, Μαραβέγιας Ναπολέον (επιμ.), *Ευρωπαϊκή Ένωση Δημιουργία, Εξέλιξη, Προοπτικές*, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα

Σιάνου Ε. (2001), «*Φτώχεια, αγορά εργασίας και εκπαίδευση*» στο Θ. Πάκος (επιμ.) *Κοινωνία των 2/3. Διαστάσεις του σύγχρονου κοινωνικού προβλήματος*, Πάντειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα

Σκλιάς Π. (2002), «*Η διεθνής πολιτική οικονομία και ο ρόλος των Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων στη Διεθνή Αναπτυξιακή Συνεργασία*», στο Σκλιάς Π. και Χουλιάρας Α. (επιμ.), *Η διπλωματία της κοινωνίας των πολιτών*, Εκδόσεις Παπαζήσης, Αθήνα

Σταθόπουλος Π. (2012), «*Οργάνωση και Διοίκηση Κοινωνικών Υπηρεσιών*», Εκδόσεις Παπαζήσης, Αθήνα

Στασινοπούλου, Ο. (2006), «*Κοινωνική πολιτική. Βασικές έννοιες, ιστορική εξέλιξη, φορείς και πρότυπα*», Πανεπιστημιακές Σημειώσεις, Τμήμα Κοινωνικής πολιτικής, Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Σπουδών, Αθήνα

Τσιάκαλος Γ. (1998), «Κοινωνικός αποκλεισμός ορισμοί, πλαίσιο και σημασία», (επιμ. Κούλα Κασσιμάτη) ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ: Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ, Κέντρο Κοινωνικής Μορφολογίας & Κοινωνικής Πολιτικής, Αθήνα

Υπουργείο Εσωτερικών (2011), «Πρόταση μοντέλου οργάνωσης της κοινωνικής υπηρεσίας περιφέρειας και ΟΤΑ Α' βαθμού», Αθήνα

Υπουργείο Εσωτερικών (2012), «ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ, ΕΛΛΑΔΑ, 2012», Αθήνα

### **Ξενόγλωσση**

Araroglou ,V. & Gounis, K. (2015), “*Poverty and Homelessness in Athens: Governance and the Rise of an Emergency Model of Social Crisis Management*”, GreeSE Paper No. 90, Hellenic Observatory Papers on Greece and Southern East Europe, LSE.

ESN (2014), “*Social Planning at the Local Level*”, European Social Network, Vienna

European Commission (2010), “*Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions*”, Brussels

Huliaras A. (2014), “*The dynamics of civil society in Greece: Creating civic engagement from the top*”, The Jean Monnet Papers on Political Economy, University of Peloponnese, Peloponnese

Polyzoidis P. (2009), “*Nonprofit Organizations and human services in Greece: The Residual Segment of a Weak Sector*”, Voluntas

Petmesidou M., Mossialos, E. (eds.) (2006), “*Social Policy Developments in Greece*”, Aldershot: Ashgate

Salamon L. (2002), “*The Tools of Government: A Guide to the New Governance*”, Oxford: Oxford University Press

Yfantopoulos J., “THE WELFARE STATE IN GREECE”

## Διαδικτυακοί Τόποι / Ιστοσελίδες

PRAKSIS - Ανεξάρτητη Μη Κυβερνητική Οργάνωση, <http://www.praksis.gr>

ResearchGate, <https://www.researchgate.net>

Άρσις – Κοινωνική Οργάνωση Υποστήριξης Νέων, <http://arsis.gr>

Δήμος Θεσσαλονίκης, <http://www.thessaloniki.gr/portal/page/portal/DimosThessalonikis>

Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (Ε.Ι.Ε.Α.Δ.), <http://www.eiead.gr>

Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, <http://www.ekdd.gr>

Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης, <http://epublishing.ekt.gr/>

Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης: [www.eetaa.gr](http://www.eetaa.gr)

Ελληνική Κοινωνιολογική Εταιρεία (ΕΚΕ), <http://www.hellenicsociology.gr>

Ελληνική Στατιστική Αρχή, <https://www.statistics.gr>

Επιστήμη και Κοινωνία: Επιθεώρηση Πολιτικής και Ηθικής Θεωρίας,  
<http://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/sas/index>

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα « Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού», <http://www.epanad.gov.gr>

Ευρωπαϊκή Ένωση, [https://europa.eu/european-union/index\\_el](https://europa.eu/european-union/index_el)

Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης, <http://www.ita.org.gr/el/t>

Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδος (ΚΕΔΕ), <http://www.kedke.gr>

Κοινωνική Πολιτική – Κοινωνική Θεωρία, <http://socialpolicy.gr>

Οργάνωση SolidarityNow, [www.solidaritynow.org](http://www.solidaritynow.org)

Πλατφόρμα Τηλεκπαίδευσης TEI of Crete - Open eClass, <https://eclass.teicrete.gr>

Πρόγραμμα REACT, <http://www.react-thess.gr>

Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης - Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης  
- Μονάδα Τεκμηρίωσης και Καινοτομιών, <http://www.opengov.gr>

# Οδηγοί Συνέντευξης

## Οδηγός Συνέντευξης για το Δήμο Θεσσαλονίκης

- 1) Πως γίνεται ο σχεδιασμός των κοινωνικών υπηρεσιών στο Δήμο σας, πως ενσωματώνονται οι ανάγκες των ωφελούμενων στο σχεδιασμό /Με ποιον τρόπο ασκείται η κοινωνική πολιτική στο Δήμο σας; Ποιες κοινωνικές υπηρεσίες προσφέρετε; Ανταποκρίνονται στις ανάγκες των δημοτών; Ξέρετε ποιες είναι αυτές;
- 2) Πως γίνεται η παρακολούθηση - αξιολόγηση των υπηρεσιών
- 3) Μορφές συντονισμού, πως συντονίζονται οι εμπλεκόμενοι φορείς και πως αξιολογείτε την ποιότητα συντονισμού
- 4) Με ποιους συνεργάζεστε ως Δήμος για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών και από πότε; (π.χ. ΜΚΟ, ΚΟΙΝΣΕΠ, άλλους Δήμους, Επιμελητήριο,...) Για ποιο λόγο συνεργάζεστε; (π.χ. δε διαθέτει ο Δήμος την τεχνογνωσία/κατάλληλο προσωπικό) Ποια η αποτελεσματικότερη συνεργασία και γιατί;
- 5) Γιατί επιλέγετε τη συνεργασία με ΜΚΟ, ποιοι οι λόγοι πίσω από την επιλογή σας
- 6) Κατηγορίες υπηρεσιών που παρέχουν οι ΜΚΟ, αριθμός ωφελούμενων κτλ
- 7) Πως παρέχονται οι υπηρεσίες από τις ΜΚΟ, τρόποι, μέθοδοι κτλ
- 8) Στοιχεία για το κόστος παροχής της υπηρεσίας από τις ΜΚΟ, προϋπολογισμός κτλ
- 9) Μέθοδοι συντονισμού και παρακολούθησης των ΜΚΟ/ Με ποιον τρόπο συνεργάζεστε; Οι αρμοδιότητες του καθενός – Ποιος έχει τον έλεγχο – οικονομική διαχείριση;
- 10) Ποιοι οι στόχοι των συμπράξεων με ΜΚΟ; Επιτεύχθηκαν ναι ή όχι και γιατί;
- 11) Ποια τα οφέλη μίας συνεργασίας και ειδικά με μία ΜΚΟ;
- 12) Ποια τα προβλήματα μίας συνεργασίας και ειδικά με μία ΜΚΟ; Εμπόδια στη συνεργασία με τις ΜΚΟ
- 13) Ποιότητα παροχής από τις ΜΚΟ, είστε ικανοποιημένοι από την παροχή και τη συνεργασία κτλ
- 14) Σύμφωνο συνεργασίας με τις ΜΚΟ για την παροχή της υπηρεσίας (απόφαση ΔΣ κτλ)
- 15) Θα συνεχιστεί η συνεργασία σας και με το νέο ΕΣΠΑ 2014-2020; Αλλάζει κάτι;
- 16) Ποιες οι προτάσεις σας για βελτίωση του Προγράμματος;



## Οδηγός Συνέντευξης για τις ΜΚΟ

- 1) Περιγραφή της ΜΚΟ
- 2) Ποιες οι δράσεις σας ως ΜΚΟ και συγκεκριμένα για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών; Κατηγορίες υπηρεσιών, ωφελούμενων κτλ
- 3) Πως γίνεται ο σχεδιασμός και πως ενσωματώνονται οι ανάγκες των ωφελούμενων στο σχεδιασμό
- 4) Πως παρέχονται οι υπηρεσίες από τη ΜΚΟ, τρόποι, μέθοδοι κτλ
- 5) Πως γίνεται η παρακολούθηση - αξιολόγηση των υπηρεσιών
- 6) Μορφές συντονισμού, πως συντονίζονται οι εμπλεκόμενοι φορείς και πως αξιολογείτε την ποιότητα συντονισμού
- 7) Στοιχεία για το κόστος παροχής της υπηρεσίας από τις ΜΚΟ, προϋπολογισμός κτλ
- 8) Για ποιο λόγο συνεργάζεστε με το Δήμο Θεσσαλονίκης;
- 9) Με ποιον τρόπο συνεργάζεστε; Οι αρμοδιότητες του καθενός – Ποιος έχει τον έλεγχο – οικονομική διαχείριση; Σύμφωνο συνεργασίας με το Δήμο για την παροχή της υπηρεσίας (αν διατίθεται)
- 10) Ποιοι οι στόχοι των συμπράξεων με το Δήμο; Επιτεύχθηκαν ναι ή όχι και γιατί;
- 11) Ποια τα οφέλη μίας συνεργασίας και της συγκεκριμένης; Είστε ικανοποιημένοι από τη συνεργασία;
- 12) Ποια τα προβλήματα μίας συνεργασίας και της συγκεκριμένης;
- 13) Θα συνεχιστεί η συνεργασία σας και με το νέο ΕΣΠΑ 2014-2020; Αλλάζει κάτι;
- 14) Ποιες οι προτάσεις σας για βελτίωση του Προγράμματος;

### Λειτουργία Κοινωνικών Δομών

- 15) Πότε ξεκίνησε η λειτουργία τους; Πάντα με συνεργασίες;
- 16) Πόσες κοινωνικές δομές λειτουργούν και ποιες;
- 17) Πόσα άτομα - ωφελούμενοι εξυπηρετούνται σε κάθε δομή; Με ποια κριτήρια;
- 18) Πόσα άτομα εργάζονται σε κάθε δομή; Με ποια κριτήρια; Για πόσο χρονικό διάστημα;
- 19) Πως λειτουργούν οι δομές (ωράριο, χορηγίες, τοποθεσία);
- 20) Ποια τα προβλήματα;
- 21) Ποια τα αποτελέσματα; Είχατε αξιολογήσει τις πραγματικές ανάγκες των δημοτών;
- 22) Ποιοι οι στόχοι του προγράμματος;
- 23) Θα αλλάξει κάτι με το νέο ΕΣΠΑ;
- 24) Οικονομικά στοιχεία – λειτουργικά έξοδα. Πόσο κοστίζει κάθε δομή;
- 25) Ποιες οι προτάσεις σας;

# Παράρτημα



## ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΡΑΣΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΟΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Το πρόγραμμα «Κοινωνικές δομές αντιμετώπισης της φτώχειας στο Δήμο Θεσσαλονίκης», που συντονίζουν η ΑΡΣΙΣ – Κοινωνική οργάνωση υποστήριξης νέων σε συνεργασία με το Δήμο Θεσσαλονίκης και τη Μ.Κ.Ο. PRAKSIS, ξεκίνησε τη λειτουργία του τον Ιούλιο του 2013 και χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το ελληνικό κράτος (ΕΣΠΑ) ως τον Ιούλιο του 2015, στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού» (ΕΣΠΑ 2007-2013).

Το πρόγραμμα που περιλαμβάνει τη δημιουργία και λειτουργία ενός δικτύου οκτώ κοινωνικών δομών, απευθύνεται σε κατοίκους του Δήμου Θεσσαλονίκης που έχουν περιέλθει σε δεινή θέση λόγω της οικονομικής κρίσης, της ανεργίας και άλλων ειδικότερων παραγόντων και αδυνατούν να καλύψουν καθημερινές βιοτικές τους ανάγκες, δεν έχουν ασφαλή κατοικία και πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας.

Το δίκτυο περιλαμβάνει τις παρακάτω δομές: Κοινωνικό Παντοπωλείο, Δομή Παροχής Συσσιτίου, Δημοτικός Λαχανόκηπος, Τράπεζα Χρόνου, Γραφείο Διαμεσολάβησης, Υπνωτήριο, Κοινωνικό Φαρμακείο και Ανοικτό Κέντρο Ημερήσιας Υποδοχής Αστεγών.

Το Δίκτυο των Κοινωνικών Δομών στο Δήμο Θεσσαλονίκης κατά το διάστημα από τον Ιούλιο ως το Νοέμβριο του 2013 παρείχε καθημερινή σίτιση, κάλυψη βασικών καθημερινών αναγκών με προϊόντα παντοπωλείου, φαρμακευτική περίθαλψη, ασφαλές νυχτερινό κατάλυμα, πρόσβαση σε κέντρο ημερήσιας φροντίδας, πρόσβαση σε καλλιέργεια οπωροκηπευτικών, υπηρεσίες πληροφόρησης και διασύνδεσης με άλλες υπηρεσίες και φορείς, καθώς και τη δυνατότητα συμμετοχής στο αχρήματο δίκτυο ανταλλαγής υπηρεσιών και προϊόντων σε 625 δικαιούχους, ενώ από το Δεκέμβριο του 2013 ως το Μάιο του 2014 εξυπηρέτησε 1591 άτομα.

Ειδικότερα, από τον Ιούλιο του 2013 ως το Μάρτιο του 2014 το **Κοινωνικό Παντοπωλείο** κάλυψε εξ' ολοκλήρου τις ανάγκες σε προϊόντα πρώτης ανάγκης 20 τετραμελών, πενταμελών και εξαμελών οικογενειών, με συνολικό αριθμό εξαρτώμενων μελών 128 . Οι οικογένειες που λαμβάνουν στήριξη από τη δομή αυξήθηκαν σε 50 από τον Απρίλιο, με συνολικό αριθμό εξαρτώμενων μελών 254. Η συγκεκριμένη δομή σε συνεργασία με

την ΣΥΜΠΡΑΞΗ (Βενιζέλου 70), την Τράπεζα Ειδών της ΑΡΣΙΣ, παρέχει είδη ένδυσης, υπόδησης και οικιακής χρήσης σε περίπου 350 άτομα το μήνα. Η **Δομή Παροχής Συσσιτίου** καλύπτει 100 δικαιούχους καθημερινά, εκ των οποίων οι 75 σιτίζονται στο χώρο της δομής και 25 μερίδες παρέχονται στο Υπνωτήριο για την κάλυψη των αναγκών εκεί. Το **Κοινωνικό Φαρμακείο** εξυπηρετεί σε μηνιαία βάση κατά μέσο όρο 75 άτομα από την αρχή του Προγράμματος έως σήμερα. Στο **Δημοτικό Λαχανόκηπο** καλλιεργούν μέχρι στιγμής 46 δικαιούχοι, οι οποίοι θα αυξηθούν στο διπλάσιο κατά τη διάρκεια της επόμενης καλλιεργητικής περιόδου, το Σεπτέμβρη, ενώ παράλληλα ξεκίνησε η συλλογική καλλιέργεια δύο αγροτεμαχίων με σκοπό την ενίσχυση με προϊόντα του Παντοπωλείου και του Συσσιτίου. Η **Τράπεζα Χρόνου** έχει δημιουργήσει ένα δίκτυο ανταλλαγής υπηρεσιών και προϊόντων το οποίο αξιοποιούν 149 χρήστες, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι το δίκτυο αυτό δεν έχει μέγιστο αριθμό μελών και μπορεί να αξιοποιηθεί ανά πάσα στιγμή από οποιονδήποτε θελήσει να εγγραφεί. Στο **Υπνωτήριο Αστέγων** εξυπηρετήθηκαν από τον Ιούλιο ως το Νοέμβριο του 2013 257 άτομα και από Νοέμβριο ως το Μάιο 334 άτομα. Το **Κέντρο Ημερήσιας Υποδοχής Αστέγων** δέχθηκε στον πρώτο μήνα λειτουργίας του 431 επισκέψεις. Τέλος, το **Γραφείο Διαμεσολάβησης** αποτελώντας την υπηρεσία δικτύωσης με τις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δικτύου των Κοινωνικών Δομών στο Δήμο Θεσσαλονίκης και τους φορείς και τις οργανώσεις της πόλης εξυπηρετεί καθημερινά πλήθος ατόμων και οικογενειών που χρήζουν ψυχοκοινωνικής και ψυχολογικής υποστήριξης και πλαisiώσης.

Στη δημιουργία του Δικτύου των Κοινωνικών Δομών στο Δήμο Θεσσαλονίκης συνέβαλαν ως πολύτιμοι αρωγοί Κοινωνική Ιδρύματα, Δημόσιοι Φορείς και επιχειρήσεις.

Η δημιουργία του Υπνωτηρίου Αστέγων κατέστη δυνατή με την πολύτιμη συνδρομή της Φιλοπτώχου Αδελφότητας Ανδρών Θεσσαλονίκης, η οποία παραχώρησε στο Δήμο Θεσσαλονίκης το χώρο όπου στεγάζεται το Υπνωτήριο, του Ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος που κάλυψε τα έξοδα ανακαίνισης και εξοπλισμού της δομής καθώς και της ΔΕΔΔΗΕ που κάλυψε το ποσό της εγγύησης και επαύξεσης τάσης που απαιτήθηκε για τη λειτουργία της δομής του Υπνωτηρίου. Η πλήρης ανακαίνιση του Κέντρου Ημερήσιας Υποδοχής Αστέγων πραγματοποιήθηκε με δαπάνες του Ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος, ενώ το ενοίκιο της δομής καλύπτει το Ίδρυμα Μποδοσάκη. Η λειτουργία του Δημοτικού Λαχανόκηπου υποστηρίχθηκε από την εταιρία Agriplant, η οποία προχώρησε στην εξ' ολοκλήρου κάλυψη των αναγκών της δομής σε σπορόφυτα.

Η κάλυψη αναγκών σε είδη και υπηρεσίες για τους δικαιούχους του προγράμματος και η λειτουργία του Δικτύου των Κοινωνικών Δομών στο Δήμο Θεσσαλονίκης βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στη συμμετοχή της τοπικής κοινωνίας, των επιχειρήσεων και των φορέων που δραστηριοποιούνται, προκειμένου να συμβάλλουν στη συγκέντρωση των προς διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών του Δικτύου προς τους δικαιούχους του.

Η ΑΡΣΙΣ, ο Δήμος Θεσσαλονίκης και η PRAKSIS απευθυνόμενες σε καταστήματα και επιχειρήσεις, σε φορείς και οργανώσεις επιδιώκουν την ανάπτυξη σταθερών συνεργασιών, ικανών να καλύπτουν με αξιοπιστία τις πάγιες ανάγκες σε είδη.

Οι εργαζόμενοι στο Δίκτυο των Κοινωνικών Δομών από την αρχή της λειτουργίας του προχώρησαν στην καταγραφή και προσέγγιση των επιχειρήσεων της πόλης. Σχεδόν ένα χρόνο μετά την έναρξη του προγράμματος, το Δίκτυο υποστηρίζεται σταθερά από καταστήματα της πόλης, κυρίως για τις δομές του Κοινωνικού Παντοπωλείου, του Συσσιτίου, του Υπνωτηρίου, του Κέντρου Ημερήσιας Υποδοχής Αστέγων και του Δημοτικού Λαχανόκηπου.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το Δίκτυο των Κοινωνικών Δομών στο Δήμο Θεσσαλονίκης:

e-mail: [info@diktyodomwnthess.gr](mailto:info@diktyodomwnthess.gr)

site: <http://diktyodomwnthess.gr>

facebook: [www.facebook.com/diktyodomwnthess](http://www.facebook.com/diktyodomwnthess)

**ΑΡΣΙΣ – Κοινωνική  
Οργανωση Υποστήριξης  
Νέων**

Πτολεμαίων 35, Τ.Κ.  
54630 Θεσσαλονίκη  
Τηλ. & fax: 2310 526150  
[infothes@arsis.gr](mailto:infothes@arsis.gr)  
[www.arsis.gr](http://www.arsis.gr)

**Δήμος Θεσσαλονίκης**

Β. Γεωργίου Α1, Τ.Κ.:  
54640, Θεσσαλονίκη  
Τηλ: 2313 317777  
[www.thessaloniki.gr](http://www.thessaloniki.gr)

**PRAKSIS**

Αρκαδιουπόλεως 1 & Αγ.  
Δημητρίου  
Τηλ: 2310 556145  
[www.praksis.gr](http://www.praksis.gr)

