

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ ΓΙΑ

π.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»

Τίτλος διπλωματικής

**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΥΣ:
Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΑΥΛΟΥ ΜΕΛΑ**

Όνοματεπώνυμο

ΔΕΣΠΟΙΝΑ ΚΑΛΑΙΤΖΟΓΛΟΥ

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»**

Thesis Title

**ECONOMIC CRISIS AND MUNICIPAL SOCIAL SERVICES:
THE CASE OF PAULOS MELAS MUNICIPALITY**

Name

DESPOINA KALAITZOGLOU

Corinth, February 2017

Στο Σπόρο και το Φίλιππο

*...ως ένα μήνυμα
ότι η πορεία προς τη γνώση
δεν έχει ηλικία, ούτε τέλος...*

Πρόλογος

Η παρούσα εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών για την Τοπική Αυτοδιοίκηση με τίτλο: «Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση». Ήταν μια επιθυμία πολλών χρόνων, που η ζωή το προγραμματίσει να πραγματοποιηθεί τώρα. Η ευκαιρία για το μεταπτυχιακό πρόγραμμα ήρθε σε μια φάση εργασιακής ωριμότητας. Το 1988 η συμμετοχή μου στο Τοπικό Αναπτυξιακό Πρόγραμμα κατάρτισης του Δήμου Σταυρούπολης με εισήγαγε στην έννοια του προγραμματισμού και της σφαιρικής προσέγγισης των θεμάτων για την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Ήταν η ευκαιρία που άνοιξε το δρόμο της εργασιακής μου πορείας, ως εργαζόμενη στη νέα υπηρεσία Προγραμματισμού και Ανάπτυξης. Σήμερα, το μεταπτυχιακό πρόγραμμα εισήγαγε τις έννοιες της στρατηγικής διοίκησης, του στρατηγικού προγραμματισμού, του ελέγχου, της αξιολόγησης, στοιχεία που χαρακτηρίζουν τη σύγχρονη δημόσια διοίκηση.

Μεταγενέστερα, τα έξι χρόνια παρουσίας μου στην κοινωνική υπηρεσία του δήμου Σταυρούπολης, αρχικά και του δήμου Παύλου Μελά, μετά την εφαρμογή του Ν.3852/2010, ήταν τα πιο δημιουργικά χρόνια εργασίας. Είχα την ευκαιρία να βιώσω τις αγωνίες των στελεχών και να συμπορευθώ μαζί τους στην προσπάθεια διαχείρισης των δυσεπίλυτων προβλημάτων που βιώνει η τοπική κοινωνία στην περίοδο της οικονομικής κρίσης. Η λειτουργία τους στην κοινωνική υπηρεσία ξεπερνά τα όρια της απλής εργασίας και αγγίζει τα όρια της εθελοντικής προσφοράς, με αγάπη και φροντίδα για τον συνάνθρωπο. Η πορεία αυτή ήταν και το κίνητρο για την επιλογή του θέματος της παρούσης εργασίας.

Ήταν ένας χρόνος με ενδιαφέρουσες εμπειρίες. Ένας χρόνος με γνώση σε νέα πεδία, με κόπο δημιουργικό, που συνέβαλε στην προσωπική ανάπτυξη όλων των συμμετεχόντων συναδέλφων. Νιώθω, λοιπόν, την ανάγκη να ευχαριστήσω αρχικά την Ειδική Διατμηματική Επιτροπή του Προγράμματος για την ευκαιρία που μου έδωσε να πραγματοποιήσω την επιθυμία μου για μεταπτυχιακές σπουδές και ιδιαίτερα το Δρ. Σήφη Πλυμάκη, επιβλέποντα καθηγητή αυτής της εργασίας, που από την αρχή ενθάρρυνε και στήριξε την επιλογή μου για το συγκεκριμένο θέμα. Με την επιστημονική καθοδήγησή του και τις εποικοδομητικές συμβουλές και υποδείξεις του, καθόλη τη διάρκεια εκπόνησής της, βοήθησε ουσιαστικά στην τελική της διαμόρφωση.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ, ως το ελάχιστο που μπορώ να εκφράσω, στην φίλη μου την Όλγα Αθανασίου, της οποίας η συμπαράσταση συνέβαλε στο να καταφέρω να φθάσω στο τέλος

αυτής της πορείας. Νιώθω ιδιαίτερη ευλογία που η ζωή μου περιβάλλεται από φίλους καλούς, ότι πολυτιμότερο μπορεί να έχει κανείς.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω την κα Κατερίνα Πασχαλίδου, προϊσταμένη της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου Αμπελοκήπων-Μενεμένης, την κα Εύη Μανόλα, προϊσταμένη της Διεύθυνσης Κοινωνικών Υπηρεσιών του Δήμου Ευόσμου, καθώς και τις συναδέλφους στην Κοινωνική Υπηρεσία του δήμου Παύλου Μελά, που βοήθησαν στη διακίνηση των ερωτηματολογίων, αλλά και διέθεσαν τον πολύτιμο χρόνο τους για να συζητήσουμε για τα προβλήματα και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικές υπηρεσίες των δήμων της δυτικής Θεσσαλονίκης, καταθέτοντας με ιδιαίτερη ζέση προτάσεις και απόψεις για τη βελτίωσή τους. Παράλληλα θέλω να ευχαριστήσω τον κο Κωνσταντίνο Καρατζούνη, Γενικό Γραμματέα του δήμου Παύλου Μελά και τον κο Παντελή Νιγδέλη, Αντιδήμαρχο Κοινωνικής Πολιτικής στο δήμο Παύλου Μελά, οι οποίοι στήριξαν την προσπάθεια μου, αφενός επιτρέποντας τη διακίνηση των ερωτηματολογίων και αφετέρου αφιερώνοντας ένα μέρος του χρόνου τους για να συζητήσουν μαζί μου για τα κοινωνικά προβλήματα της τοπικής κοινωνίας και την αντιμετώπισή τους, προσεγγίζοντας το θέμα από την πλευρά του πολιτικού. Επίσης ευχαριστώ τη συνάδελφο μου Αθηνά Παπαποστόλου για τη βοήθεια της στην τελική επιμέλεια του κειμένου.

Τέλος ένα μεγάλο ευχαριστώ στον άνθρωπο που είναι συνεχώς πλάι μου, σιωπηλός υποστηρικτής πάντα των επιλογών μου, ο σύζυγός μου Σπυρίδων, που με υπομονή και το δικό του τρόπο ενθάρρυνε και στήριξε αυτή την επιλογή μου, μέχρι το τέλος.

Περίληψη

Λέξεις κλειδιά: οικονομική κρίση, κοινωνικές ανάγκες, κοινωνικές υπηρεσίες, στρατηγικός προγραμματισμός, συνεργασία, δικτύωση

Η παρατεινόμενη δημοσιονομική κρίση και οι πολιτικές λιτότητας έχουν διαμορφώσει συνθήκες διευρυμένης φτώχειας σε μεγάλο τμήμα του πληθυσμού. Οι Δήμοι για να αντιμετωπίσουν τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης στον κοινωνικό ιστό, ανέπτυξαν νέες δομές και υπηρεσίες, με πολλαπλά οφέλη για τον πολίτη και τις εξατομικευμένες του ανάγκες. Πόσο ικανοποιητική όμως κρίνεται η ικανότητα τους στο να ανταποκρίνονται στις ανάγκες αυτές;

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση του βαθμού ανταπόκρισης της κοινωνικής πολιτικής, που ασκείται στους Δήμους δυτικής Θεσσαλονίκης, στις πραγματικές ανάγκες των ωφελούμενων, με ιδιαίτερη αναφορά στην περίπτωση του δήμου Παύλου Μελά.

Τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαιώνουν τις συνέπειες της κρίσης στα νοικοκυριά της δυτικής Θεσσαλονίκης και αναδεικνύουν κοινωνικές ανάγκες, τις οποίες οι τοπικές διοικήσεις θα πρέπει άμεσα να διαχειρισθούν. Επίσης, εμφανίζεται σε υψηλό ποσοστό η ικανοποίηση των πολιτών για την κάλυψη των εξατομικευμένων αναγκών τους. Παράλληλα, αναφαίνεται η πλημμελής εφαρμογή μεθοδολογικών εργαλείων στρατηγικής διοίκησης, με αποτέλεσμα την παρουσία προβλημάτων σε λειτουργίες προγραμματισμού, οργάνωσης και διοικητικής στρατηγικής. Γενικότερα αναδεικνύεται η αναγκαιότητα νέων προσεγγίσεων στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής, με συμπερίληψη καινοτόμων στοιχείων στο σχεδιασμό και την εφαρμογή της, με στοιχεία κοινωνικού διαλόγου, συμμετοχικού προγραμματισμού, συμπρακτικής λογικής, παρακολούθησης και αξιολόγησης, ώστε να παρέχονται κοινωνικές υπηρεσίες με αποδοτικό και αποτελεσματικό τρόπο.

Abstract

Keywords: economic crisis, social needs, social services, strategic planning, partnership, networking

Prolonged fiscal crisis and ongoing austerity policies have created conditions of widespread poverty for a large segment of the population. In addressing the consequences of the economic crisis for society, municipalities have developed new structures and services, with multiple benefits for citizens and their individualized needs. However, to what extent are these structures and services able to satisfactorily respond to these needs?

The goal of this present work is to investigate the degree of effectiveness of social policies being implemented in the municipalities of Western Thessaloniki, in regard to the real needs of the beneficiaries, with a special focus on the case of the Pavlos Melas Municipality.

The findings of our research reaffirm the consequences of the crisis for households in Western Thessaloniki and highlight certain social needs that local governments should address immediately. Additionally, high levels of approval were observed in citizens whose individualized needs are met. Concurrently, though, inadequate application of methodological tools for strategic administration became apparent, with problems arising in various functions such as planning, organization and administrative strategy. In general, what emerged from this study was the need for new approaches in applied social policy, the inclusion of innovative elements in the design and implementation of said policy, including elements of social dialogue, participatory planning, partnership logic, as well monitoring and evaluation, in order to achieve efficient and effective provision of social services.

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	1
ABSTRACT	2
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΟΙ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	
1.1 Πλαίσιο και κατευθύνσεις της ευρωπαϊκής κοινωνικής πολιτικής.....	9
1.2 Πλαίσιο και κατευθύνσεις της εθνικής κοινωνικής πολιτικής - Πλαίσιο άσκησης κοινωνικής πολιτικής στους ΟΤΑ	12
1.3 Εθνική στρατηγική για την κοινωνική ένταξη	18
1.4 Περιφερειακή στρατηγική για την κοινωνική ένταξη.....	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΟΙ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ	
2.1 Οι κοινωνικές επιπτώσεις της κρίσης	22
2.2 Η άσκηση κοινωνικής πολιτικής στους ΟΤΑ στην περίοδο της οικονομικής κρίσης.....	26
2.3 Οι συνέπειες της οικονομικής κρίσης ως αιτία διοικητικών και οργανωτικών αλλαγών στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών	29
2.4 Δυνατότητες χρηματοδότησης κοινωνικής πολιτικής στους Ο.Τ.Α	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΑΥΛΟΥ ΜΕΛΑ	
3.1 Φυσιογνωμία δήμου Παύλου Μελά-Δημογραφικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά πληθυσμού.....	34

3.2 Άσκηση κοινωνικής πολιτικής στο δήμο Παύλου Μελά -----	39
3.3 Υφιστάμενο μοντέλο οργάνωση Κοινωνικής Υπηρεσίας δήμου Παύλου Μελά -----	39

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Η ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Ερευνητικό πλαίσιο -----	41
4.1.1 Σκοπός και ερευνητικοί στόχοι -----	41
4.1.3 Εκτιμώμενα οφέλη της έρευνας -----	42
4.1.4 Ο πληθυσμός και το δείγμα της έρευνας -----	43
4.1.5 Εγκυρότητα και αξιοπιστία -----	45
4.2 Διεξαγωγή της έρευνας -----	46
4.2.1 Ερευνητικά εργαλεία -----	46
4.2.2 Πιλοτική έρευνα -----	50
4.2.3 Η Διαδικασία της έρευνας -----	50
4.2.4 Ανάλυση δεδομένων -----	51
4.2.5 Περιορισμοί της έρευνας -----	52

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

5.1 Περιγραφική Στατιστική Ανάλυση -----	54
5.1.1 Ευρήματα ερωτηματολογίων στελεχών -----	54
5.1.2 Ευρήματα ερωτηματολογίων ωφελουμένων -----	61

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

6.1. Συμπεράσματα έρευνας -----	84
---------------------------------	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΠΡΟΤΑΣΗ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

7.1 Οργάνωση κοινωνικών υπηρεσιών και στρατηγική διοίκηση -----	94
7.1.1 Η έννοια της στρατηγικής-----	94
7.1.2 Στρατηγικές δραστηριότητες λειτουργίας της κοινωνικής υπηρεσίας -----	95
7.2 Προτάσεις λειτουργικών και οργανωτικών αλλαγών -----	98
7.2.1 Στρατηγική πολιτική-----	98
7.2.2 Οργανωσιακή στρατηγική-----	100
7.2.3 Διοικητική στρατηγική -----	102
7.2.4 Συμπρακτική στρατηγική-----	104
8. ΕΠΙΛΟΓΟΣ-----	107
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α -----	109
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β -----	120
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ-----	130
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ-----	132
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε -----	134
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ -----	136
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ -----	138
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ -----	152

Εισαγωγή

Ο τύπος και το εύρος της κοινωνικής πολιτικής σχετίζονται με την κατανόηση της σύνθετης κοινωνικής πραγματικότητας σε κάθε χρονική περίοδο και τη διαπίστωση της αναγκαιότητας αντιμετώπισης και επίλυσης των κοινωνικών προβλημάτων. Οι κοινωνικές ανάγκες διαμορφώνονται και μεταβάλλονται χρονικά ανάλογα με τις εκάστοτε ιστορικές και πολιτικοοικονομικές συνθήκες στην κοινωνία. Η ικανοποίησή τους στοχεύει στην κοινωνική ευημερία, μέσω της βελτίωσης των συνθηκών διαβίωσης και γενικότερα της ποιότητας ζωής των πολιτών. Η κοινωνική ασφάλεια και προστασία, η κοινωνική ευημερία, η κοινωνική πρόνοια, η εργασία, η υγεία, η εκπαίδευση συνθέτουν το εννοιολογικό πλαίσιο της κοινωνικής πολιτικής, που ασκείται σε ευρωπαϊκό, εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

Στο πλαίσιο μιας ιστορικής αναφοράς των εξελίξεων στην θεσμική άσκηση κοινωνικής πολιτικής στην Ελλάδα, σημειώνονται τα ακόλουθα:

Ισχυρή παρουσία στην κάλυψη κοινωνικών αναγκών των πολιτών έχουν διαχρονικά οι εκκλησιαστικές, φιλανθρωπικές και εθελοντικές οργανώσεις. Ο εθελοντισμός είναι στενά συνυφασμένος με την ιστορία της Ελλάδας, με σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση ιδεολογιών, αξιών, αρμοδιοτήτων και γενικότερα στη διαμόρφωση της κοινωνικής πολιτικής (Σταθόπουλος, Π., 2012).

Κατά την μεταπολεμική περίοδο στην Ελλάδα και στο πλαίσιο των κοινωνικών και πολιτικοοικονομικών χαρακτηριστικών εκείνης της εποχής, η αναφορά στην κοινωνική πολιτική παραπέμπει στην έννοια του κράτους πρόνοιας. Η οικονομική ανάπτυξη του ελληνικού κράτους είναι μείζονος σημασίας ζήτημα κατά την περίοδο αυτή και οι πολιτικές που διαμορφώνονται έχουν ως βασική στόχευση τη νομισματική σταθερότητα. Στο πλαίσιο αυτής της μακροοικονομικής στόχευσης οι κοινωνικές πολιτικές ασκούνται περιορισμένα, αλλά και ως μέσον για τη επίτευξη της. Η υποστήριξη του κράτους για την επίλυση των κοινωνικών προβλημάτων δεν παρέχεται συστηματικά, η κοινωνική πολιτική περιορίζεται κατά το περιεχόμενο της και ισοδυναμεί προς την παροχή, από μέρος του κράτους, μιας σειράς κοινωνικών αγαθών και υπηρεσιών (Γράβαρης, Δ., 1998). Η κρατική παρέμβαση θεωρείται ως μέσο, είτε για το χειρισμό βασικών ανθρώπινων αναγκών, όπως η εκπαίδευση, η υγεία, η στέγαση, η ασφάλιση, είτε για την αντιμετώπιση κοινωνικών θεμάτων, όπως η φτώχεια, η ανεργία, οι εισοδηματικές ανισότητες κ.α. Η θεώρηση της κοινωνικής ευημερίας ως αγαθό, το οποίο πρέπει να διασφαλίζει για τους πολίτες η κρατική πολιτική, αποτελεί τη

βάση οικοδόμησης των θεσμών του κοινωνικού κράτους. Σκοπός, λοιπόν, της κοινωνικής πολιτικής είναι η ικανοποίηση των κοινωνικών αναγκών όλου του πληθυσμού. Η διάσταση της ικανοποίησης των εξατομικευμένων αναγκών δεν υπάρχει.

Η πολιτική μεταβολή στη δεκαετία του 1980 επιφέρει σημαντικές επιπτώσεις στο ελληνικό κοινωνικοπολιτικό σύστημα. Στην περίοδο αυτή η ιδιότητα του πολίτη και τα κοινωνικά του δικαιώματα αποτελούν τον αξιακό πυρήνα του κοινωνικού κράτους, καθώς επίσης η παρέμβαση του κράτους επικεντρώνεται στο πεδίο της αγοράς εργασίας. Δύο είναι οι βασικοί άξονες βάσει των οποίων επιχειρήθηκε η οικοδόμηση του κοινωνικού κράτους, α) η εισοδηματική πολιτική και β) η πολιτική θεσμοθέτηση του «κοινωνικού μισθού» (Γετίμης, Π., Γράβαρης, Δ., 1993). Η πολιτική καταβολής επιδομάτων ανεργίας, διατήρησης του επιπέδου απασχόλησης, καθώς και ο ρόλος του κράτους ως εργοδότη είναι βασικά χαρακτηριστικά που σχετίζονται με τη διάσταση της κοινωνικής ευημερίας.

Κατά τη δεκαετία του 1990 αρχίζει η ανατροπή του καθεστώτος της κοινωνικής ευημερίας, που βασίστηκε κατά μεγάλο μέρος σε αδυναμίες του παρελθόντος και οικοδομήθηκε με δεδομένα του μετεμφυλιακού πολιτικού συστήματος, χωρίς ωστόσο να ακολουθήσει ένα νέο και ποιο εκσυγχρονισμένο καθεστώς κοινωνικής ευημερίας (Γράβαρης, Δ., 1998). Μεγάλα ζητήματα όπως η αύξηση του χρέους, η ανεργία, η αποβιομηχάνιση, η μείωση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, οι αλλαγές στο διεθνές περιβάλλον της Ευρωπαϊκής Ένωσης συνέβαλαν στην όξυνση των κοινωνικών προβλημάτων και στη μετατροπή της κοινωνικής πολιτικής σε πολιτική καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού. Επιπρόσθετα, η υποχρέωση της Ελλάδας, ως μέλος της Ε.Ε, για εναρμόνιση των πολιτικών της με τις κατευθύνσεις και τις πολιτικές της Ε.Ε, οδήγησαν σε άλλες μορφές πολιτικής, όπως πολιτικές προώθησης ευέλικτων μορφών απασχόλησης, βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας, εγκατάλειψη της σταθερής μισθωτής εργασίας, με αρνητικές συνέπειες στην κοινωνική ευημερία του πληθυσμού (ό.π).

Τα τελευταία έτη η Ελλάδα έχει υπεισέλθει σε μια οικονομική, θεσμική και κοινωνική κρίση, με επώδυνες συνέπειες στον κοινωνικό της ιστό. Οι εξελίξεις έχουν καθορίσει τους στρατηγικούς στόχους και τις πολιτικές προτεραιότητες άσκησης κοινωνικής πολιτικής σε ευρωπαϊκό, εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, δημιουργώντας ένα πλαίσιο συνέργειας, συνάφειας, εναρμόνισης και αλληλεξάρτησης των υλοποιούμενων πολιτικών. Η

νέα προγραμματική περίοδος 2014-2020 χαρακτηρίζεται από επικέντρωση των προγραμμάτων στην επίτευξη των στόχων της Κοινής Ευρωπαϊκής Στρατηγικής «Ευρώπη 2020» και συγκεκριμένα στο κοινωνικό επίπεδο στόχος είναι η «**Ανάπτυξη χωρίς Αποκλεισμούς**». Στο πλαίσιο αυτό η στρατηγική των Δήμων εναρμονίζεται με την ευρωπαϊκή και εθνική πολιτική.

Δομή εργασίας

Η παρούσα εργασία διερευνά το βαθμό ανταπόκρισης της κοινωνικής πολιτικής, που ασκείται στους Δήμους δυτικής Θεσσαλονίκης, στις πραγματικές ανάγκες των ωφελούμενων, με ιδιαίτερη αναφορά στην περίπτωση του δήμου Παύλου Μελά. Η εργασία διαρθρώνεται σε τρεις βασικές ενότητες: α) το θεωρητικό πλαίσιο, β) την εμπειρική έρευνα και τα συμπεράσματα της, και γ) ολοκληρώνεται με την πρόταση μοντέλου οργάνωσης και λειτουργίας κοινωνικών υπηρεσιών.

Το θεωρητικό πλαίσιο περιλαμβάνει αναφορά στις κατευθύνσεις και στρατηγικές της ευρωπαϊκής, εθνικής, περιφερειακής και τοπικής κοινωνικής πολιτικής. Αξιοποιήθηκαν θεσμικά κείμενα και νομοθετήματα που συνθέτουν τη βάση των υφιστάμενων πολιτικών. Επίσης προσεγγίζεται το θέμα της οικονομικής κρίσης και των επιπτώσεων της στην ελληνική κοινωνία, των ασκούμενων πολιτικών από τους Ο.Τ.Α, καθώς και της αναγκαιότητας διοικητικών και οργανωτικών αλλαγών στην παροχή των κοινωνικών υπηρεσιών.

Η εμπειρική έρευνα περιλαμβάνει τη διακίνηση ερωτηματολογίων στους τρεις Δήμους της δυτικής Θεσσαλονίκης, Παύλου Μελά, Αμπελοκήπων-Μενεμένης, Ευόσμου-Κορδελιού, σε εργαζόμενους στις κοινωνικές υπηρεσίες, οι οποίοι σχεδιάζουν, προγραμματίζουν και παρέχουν κοινωνικές υπηρεσίες και σε τμήμα του ευρύτερου πληθυσμού των ωφελουμένων.

Μετά την παρουσίαση των συμπερασμάτων της ερευνητικής διαδικασίας ακολουθεί πρόταση μοντέλου οργάνωσης και λειτουργίας κοινωνικών υπηρεσιών, που ενσωματώνει τεχνικές της σύγχρονης διοίκησης, καθώς και προτάσεις σε περαιτέρω ερευνητικά πεδία που θα βοηθούσαν στην, σε μεγαλύτερο βάθος, διερεύνηση του θέματος.

Η εργασία ολοκληρώνεται με την παράθεση των βιβλιογραφικών αναφορών και των παραρτημάτων, που έχουν συμπληρωματικό ρόλο στο κυρίως κείμενο της εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Το πλαίσιο και οι Κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκής και Εθνικής Κοινωνικής Πολιτικής

1.1 Πλαίσιο και κατευθύνσεις της ευρωπαϊκής κοινωνικής πολιτικής

Η ευρωπαϊκή κοινωνική πολιτική καθιερώνεται διαχρονικά στα βασικά νομικά κείμενα που θεμελίωσαν την Ευρωπαϊκή Κοινότητα.

Η συνθήκη της Ρώμης (1957) εισάγει, σε πρώιμο στάδιο, μια «απόπειρα» κοινωνικής πολιτικής και θεσπίζει το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (το αρχαιότερο από τα χρηματοδοτικά εργαλεία).

Η Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη (1986), εισάγει διατάξεις για την προώθηση της βελτίωσης του εργασιακού περιβάλλοντος, της προστασίας της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων και καθιερώνει μια κοινοτική πολιτική για την οικονομική και κοινωνική συνοχή.

Η Συνθήκη Μάαστριχτ (1992) θέτει σε εφαρμογή νέες κοινοτικές πολιτικές (εκπαίδευση, πολιτισμός, συνεργασία, ανάπτυξη, συνοχή). Με το κοινωνικό πρωτόκολλο που προσαρτάται στη συνθήκη, οι κοινοτικές αρμοδιότητες επεκτείνονται και στον κοινωνικό τομέα και περιλαμβάνουν: προώθηση της απασχόλησης, βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης και εργασίας, κατάλληλη κοινωνική προστασία, κοινωνικό διάλογο, ανάπτυξη των ανθρωπίνων πόρων για να διασφαλιστεί υψηλό και βιώσιμο επίπεδο απασχόλησης, ένταξη των ατόμων που αποκλείονται από την αγορά εργασίας. Θεσπίζεται επίσημα η προαγωγή ενός υψηλού επιπέδου απασχόλησης και κοινωνικής προστασίας. Το καθεστώς που διαμορφώνεται δεν είναι δεσμευτικό για τα κράτη μέλη, τα οποία έχουν την πρωτοβουλία λήψης και εφαρμογής εθνικών κοινωνικοπολιτικών μέτρων.

Μεταγενέστερα η Συνθήκη του Άμστερνταμ (1997) ενισχύει τις αρμοδιότητες της Ένωσης με τη θέσπιση κοινοτικής πολιτικής απασχόλησης. Στόχος είναι να προωθήσει την οικονομική και κοινωνική πρόοδο και ένα υψηλό επίπεδο απασχόλησης και να επιτύχει ισόρροπη και αειφόρο ανάπτυξη, ιδίως με τη δημιουργία ενός χώρου χωρίς εσωτερικά σύνορα, με την ενίσχυση της οικονομικής και κοινωνικής συνοχής, καθώς και να ενισχύσει την προστασία των δικαιωμάτων και των συμφερόντων των υπηκόων των κρατών μελών της με τη θέσπιση ιθαγένειας της Ένωσης. Η Συνθήκη του Άμστερνταμ συμπεριλαμβάνει την

προώθηση υψηλού επιπέδου απασχόλησης μεταξύ των στόχων της Ε.Ε, την οποία διαχειρίζονται, τόσο τα κράτη-μέλη, όσο και η Ε.Ε. με τη δημιουργία μιας συντονισμένης Ευρωπαϊκής Στρατηγικής για αυτήν.

Τη δεκαετία του '90, στο πλαίσιο της πολιτικής για την απασχόληση, δημιουργείται στην Ευρωπαϊκή Ένωση ένα νέο πλαίσιο πολιτικής συνεργασίας για την κοινωνική ενσωμάτωση, η **Ανοικτή Μέθοδος Συντονισμού (Α.Μ.Σ)**, που αποτελεί μια μορφή μη δεσμευτικού δικαίου. Θεσπίστηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισαβόνας, στις 24 Μαρτίου 2000, χρησιμοποιείται σε πολλούς τομείς όπου δεν έχουν θεσπιστεί κοινές πολιτικές, σαν μη δεσμευτικό μέσο διάδοσης βέλτιστων πρακτικών και επίτευξης μεγαλύτερης σύγκλισης των εθνικών πολιτικών. Η μέθοδος περιλαμβάνει τον καθορισμό κοινών στόχων, τη μετατροπή των στόχων αυτών σε εθνικές πολιτικές στρατηγικές και την περιοδική παρακολούθηση βάσει, μεταξύ άλλων, κοινά συμφωνημένων και καθορισμένων δεικτών. Η διακυβερνητική συνεργασία που επιτυγχάνεται μέσω αυτής της μεθόδου δεν υποχρεώνει τα κράτη μέλη για να ακολουθήσουν τους στόχους που τίθενται από κοινού, αλλά μπορεί μέσω της διαδικασίας εκμάθησης να οδηγήσει σε πραγματικές κοινές πολιτικές.

Η Α.Μ.Σ εφαρμόζεται σε τομείς που ανήκουν στην αρμοδιότητα των κρατών μελών, όπως η απασχόληση, η κοινωνική προστασία, η κοινωνική ένταξη, η εκπαίδευση, η νεολαία και η κατάρτιση. Με την υιοθέτηση της η κοινωνική Ευρώπη γνώρισε μια νέα ώθηση. Η αποτελεσματικότητα των πολιτικών και η νομιμοποίηση των διαδικασιών έναντι των ευρωπαίων πολιτών είναι οι αρετές και τα δυνατά σημεία της νέας μεθόδου (Σακελλαρόπουλος, Θ., 2004).

Στο πλαίσιο της Α.Μ.Σ, δημιουργήθηκε η **Επιτροπή Κοινωνικής Προστασίας (Ε.Κ.Π)**, από εκπροσώπους των κρατών μελών. Η επιτροπή προωθεί τη συνεργασία επί των πολιτικών κοινωνικής προστασίας μεταξύ των κρατών μελών της Ε.Ε και από κοινού με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Επιπλέον, παρακολουθεί την κοινωνική κατάσταση στην Ε.Ε και την εξέλιξη των πολιτικών κοινωνικής προστασίας στα κράτη μέλη. Υποβάλλει έκθεση για την κοινωνική προστασία και την κοινωνική ένταξη, την υγειονομική περίθαλψη, τη μακροχρόνια περίθαλψη και τις συντάξεις.

Κατά τη σύνοδο κορυφής της Λισαβόνας, το Μάρτιο του 2000, οι ηγέτες των κυβερνήσεων της Ε.Ε συμφώνησαν σ' ένα νέο στρατηγικό στόχο για την Ευρωπαϊκή Ένωση: να την αναδείξουν στην ανταγωνιστικότερη οικονομία του κόσμου έως το 2010.

Διακηρυγμένος στόχος ήταν να αναδείξουν την Ε.Ε «στην πιο ανταγωνιστική και δυναμική, βασισμένη στη γνώση οικονομία στον κόσμο, ικανή για αειφόρο οικονομική ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή». Για την επίτευξη του στόχου αυτού αναπτύχθηκε στρατηγική που αποβλέπει στον εκσυγχρονισμό του ευρωπαϊκού κοινωνικού προτύπου, με επένδυση στον άνθρωπο και με καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού. Η στρατηγική, που έγινε γνωστή ως στρατηγική της Λισαβόνας, απαιτούσε δράση σε διάφορα μέτωπα: την εσωτερική αγορά, την κοινωνία της πληροφορίας, την έρευνα, την εκπαίδευση, τις διαρθρωτικές οικονομικές μεταρρυθμίσεις, το σταθερό συνάλλαγμα, καθώς και ένα μακροοικονομικό μείγμα πολιτικής που να ευνοεί την ανάπτυξη και τη βιωσιμότητα των δημόσιων οικονομικών. Οι περισσότεροι από αυτούς τους τομείς βρίσκονται σε αλληλεξάρτηση: τα βιώσιμα δημόσια οικονομικά βοηθούν την ανάπτυξη και κατά συνέπεια τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης, ενώ χαμηλότερο ποσοστό ανεργίας σημαίνει χαμηλότερες δαπάνες κοινωνικής ασφάλισης, γεγονός που με τη σειρά του βελτιώνει τα δημόσια οικονομικά.

Η υιοθέτηση της στρατηγικής της Λισαβόνας σηματοδότησε για την Ε.Ε σημαντικές αλλαγές σχετικά με τους στόχους της πολιτικής συνοχής και παγιώνει την κοινωνική διάσταση της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης. Η πολιτική συνοχής, και συνεπώς η περιφερειακή πολιτική που ασκείται μέσω των διαρθρωτικών ταμείων στόχευε στην εξισορρόπηση των περιφερειακών ανισοτήτων. Με τη στρατηγική της Λισαβόνας κατευθύνονται οι στόχοι της συνοχής προς την ανταγωνιστικότητα και σε τομείς αιχμής, όπως η έρευνα και η καινοτομία. Σημαντική αλλαγή είναι και η προσθήκη της έννοιας της χωρικής συνοχής, η οποία συνοδεύει τους παλαιότερους στόχους της οικονομικής και κοινωνικής συνοχής και περιγράφεται από το κείμενο αναφοράς «Territorial Agenda 2020».

Το 2010 η Ευρώπη βρίσκεται σε φάση μετασχηματισμού. Η κρίση εξουδετέρωσε πολλά χρόνια οικονομικής και κοινωνικής συνοχής. Στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής στρατηγικής, «**Ευρώπη 2020, Στρατηγική για έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμού ανάπτυξη**», η καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού αποτελεί βασικό άξονα πολιτικής. Μία από τις τρεις προτεραιότητες της στρατηγικής αφορά στην: «**Ανάπτυξη χωρίς αποκλεισμούς, μια οικονομία με υψηλή απασχόληση που θα επιτυγχάνει κοινωνική και εδαφική συνοχή**».

Η «**Ευρωπαϊκή πλατφόρμα για την καταπολέμηση της φτώχειας**» είναι μία από τις επτά εμβληματικές πρωτοβουλίες της στρατηγικής «Ευρώπη 2020» και αποτελεί δέσμευση

τόσο για την Ε.Ε, όσο και για τα κράτη μέλη. Στόχος, να ενεργήσει ως καταλύτης για τη διασφάλιση της κοινωνικής και εδαφικής συνοχής, ώστε να εξαπλωθούν ευρέως τα οφέλη της ανάπτυξης και της απασχόλησης και τα άτομα που ζουν σε συνθήκες φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού να αποκτήσουν τα μέσα αξιοπρεπούς διαβίωσης και να συμμετάσχουν ενεργά στην κοινωνία.

Βασικοί πρωταρχικοί στόχοι της Στρατηγικής είναι:

- ⇒ Αύξηση του ποσοστού απασχόλησης του πληθυσμού ηλικίας 20-64 ετών, τουλάχιστον 75%
- ⇒ Μείωση κατά 20 εκατομμύρια των ατόμων που βρίσκονται ή κινδυνεύουν να βρεθούν σε κατάσταση φτώχειας ή/και κοινωνικού αποκλεισμού»
- ⇒ Το ποσοστό σχολικής διαρροής πρέπει να είναι μικρότερο από 10% και τουλάχιστον 40% των νέων πρέπει να έχουν πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης

Οι βασικές παρεμβάσεις για την προώθηση της κοινωνικής ένταξης ευπαθών ομάδων εστιάζονται στα πεδία:

- καταπολέμηση του σκληρού πυρήνα της φτώχειας,
- ανάπτυξη της κοινωνικής καινοτομίας,
- ανάπτυξη της κοινωνικής επιχειρηματικότητας,
- μείωση της σχολικής διαρροής,
- ανάπτυξη των κοινωνικών επενδύσεων,
- κοινωνική προστασία των παιδιών,
- πρόσβαση σε βασικούς λογαριασμούς πληρωμών

1.2 Πλαίσιο και κατευθύνσεις της εθνικής κοινωνικής πολιτικής-Πλαίσιο άσκησης κοινωνικής πολιτικής στους ΟΤΑ

Σταθμό στην πορεία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης υπήρξε το Σύνταγμα του 1975 και η μετέπειτα συνταγματική αναθεώρηση του 2001 που εισήγαγε ένα εξαιρετικά προοδευτικό θεσμικό πλαίσιο. Το άρθρο 102 του Συντάγματος αναγνωρίζει το τεκμήριο αρμοδιότητας των Ο.Τ.Α σε ότι αφορά τις τοπικές υποθέσεις και τη ρητή συνταγματική κατοχύρωση της

οικονομικής τους αυτοτέλειας, με την πρόσθετη πρόβλεψη ότι δεν μεταβιβάζεται στους Ο.Τ.Α καμία κρατική αρμοδιότητα χωρίς την ταυτόχρονη μεταφορά και των αντίστοιχων πόρων. Η Τ.Α θωρακίζεται σε σχέση με τις ανάγκες της σύγχρονης πραγματικότητας και ανοίγει ο δρόμος για τη διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια των Ο.Τ.Α. (ΚΕΔΚΕ, 2006, Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων).

Ο θεσμός της Τ.Α και οι αρμοδιότητες της εξελίσσονται σταδιακά. Τη δεκαετία του '80, με το Ν. 1065/1980 προστίθενται αρμοδιότητες στους Δήμους που αφορούν τα κέντρα κοινωνικών και πολιτιστικών υπηρεσιών και τους παιδικούς και βρεφονηπιακούς σταθμούς¹. Οι Δήμοι αρχίζουν να αξιοποιούν χρηματοδοτήσεις στο πλαίσιο του Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης και του Ειδικού Αναπτυξιακού Προγράμματος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και με την εισροή ευρωπαϊκών κονδυλίων αρχίζουν να αναπτύσσονται στους Ο.Τ.Α κοινωνικές υπηρεσίες και δομές.

Ο διαρκώς διευρυμένος ρόλος των Ο.Τ.Α συμπεριλαμβάνει, με περισσότερο συνεκτικό τρόπο από τη δεκαετία του '90 και μετά, το πεδίο της κοινωνικής πολιτικής. Η διαχείριση των τοπικών ζητημάτων μεταφέρεται σταδιακά στην Τ.Α και οι Δήμοι αναλαμβάνουν το χειρισμό των κοινωνικών τους θεμάτων. Μέχρι την εφαρμογή της διοικητικής μεταρρύθμισης του Ν.2539/97 «Συγκρότηση της Α΄βάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης», γνωστό ως Πρόγραμμα ή Σχέδιο Καποδίστριας, η κατάσταση διακρίνονταν από ανισοβαρείς Ο.Τ.Α που κυρίως λειτουργούσαν ως κέντρα οργάνωσης της τοπικής κοινωνικής ζωής και διεκπεραιωτές της τοπικής γραφειοκρατίας (Χατζηπαντελής, Θ., κ.ά, 2007). Στόχος του νέου νόμου είναι η βελτιστοποίηση της δημόσιας διοίκησης στο επίπεδο της Τ.Α. Όσον αφορά, δε, στην κοινωνική πολιτική το πρόγραμμα εστιάζει στη βελτίωση και συμπλήρωση του κοινωνικού εξοπλισμού υπερτοπικής (διακοινοτικής) σημασίας (π.χ. βρεφονηπιακοί σταθμοί, αγροτικά ιατρεία, Κ.Α.Π.Η.).

Μια πιο οργανωμένη μορφή παροχής κοινωνικών υπηρεσιών, αλλά και η εμφάνιση της έννοιας της εξατομικευμένης προσέγγισης και διάγνωσης αναγκών παρουσιάζονται κατά την περίοδο του Β΄ και Γ΄ Κ.Π.Σ. Στο Β΄Κ.Π.Σ (1994-1999) λειτουργούν τα Κέντρα Συνοδευτικών Υποστηρικτικών Υπηρεσιών (ΚΕ.Σ.Υ.Υ-πιστοποιημένες υπηρεσίες από ΕΚΕΠΙΣ) με δράσεις που κυρίως αφορούν:

¹ Άρθρο 24, «Συντρέχουσες αρμοδιότητες», παρ.1

- διάγνωση και αξιολόγηση αναγκών και υφιστάμενων ικανοτήτων/δεξιοτήτων και αποκτηθέντων προσόντων,
- ομαδική και ατομική συμβουλευτική, συμβουλευτική της οικογένειας,
- κατάρτιση ατομικού σχεδίου δράσης,
- επαγγελματικός προσανατολισμός-τεχνικές ανεύρεσης εργασίας,
- ενημέρωση και πληροφόρηση για εργασιακά, θεσμικά και νομικά ζητήματα,
- διασύνδεση με εξειδικευμένες υπηρεσίες/δομές κατάρτισης, απασχόλησης και παροχής κοινωνικής προστασίας και παραπομπή σε αυτές, όπου απαιτείται,
- δράσεις ευαισθητοποίησης της τοπικής κοινωνίας,
- δημιουργία δικτύων με φορείς, μη κυβερνητικές οργανώσεις και ομάδες εθελοντών.

Στο πεδίο πολιτικής του Γ'ΚΠΣ (2000-2006) στην Ελλάδα προβλέπεται η προώθηση των ίσων ευκαιριών για όλους, όσον αφορά στην πρόσβαση στην αγορά εργασίας, με ιδιαίτερη έμφαση σ'όσους απειλούνται από κοινωνικό αποκλεισμό. Στο πλαίσιο του Ε.Π «Απασχόληση και επαγγελματική κατάρτιση 2000-2006», αλλά και στα περιφερειακά Ε.Π προβλέπεται η παροχή Συνοδευτικών Υποστηρικτικών Υπηρεσιών, που δρουν συμπληρωματικά με τις ενέργειες προκατάρτισης και κατάρτισης. Ως Σ.Υ.Υ ορίζεται κάθε ενέργεια ή δέσμη ενεργειών (ανάλογες με αυτών των ΚΕ.Σ.Υ.Υ), που συμβάλλει στην ενδυνάμωση και την εμπύχωση του ατόμου, καθώς και την ενεργοποίηση και ευαισθητοποίηση όλου του κοινωνικού ιστού, ώστε να επιτευχθεί η κοινωνική και η εργασιακή ενσωμάτωση των ατόμων που απειλούνται από κοινωνικό αποκλεισμό. Οι Σ.Υ.Υ έχουν χαρακτήρα αποκεντρωμένων κοινωνικών υπηρεσιών, παρέχουν κοινωνική φροντίδα, με έμφαση στην πρόληψη και αντιμετώπιση του κοινωνικού αποκλεισμού σε τοπικό επίπεδο.

Την τελευταία δεκαετία επέρχεται σταδιακά η κοινωνική αποκέντρωση και ξεκινά να θεσμοθετείται, με πιο συστηματικό τρόπο, η δυνατότητα των Ο.Τ.Α να ασκούν κοινωνική πολιτική. Η Τ.Α βρίσκεται μπροστά σε μια νέα φάση. Το κεντρικό κράτος υποχωρεί προς όφελος της περιφέρειας και της Τ.Α στο πλαίσιο της αρχής της επικουρικότητας. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο μια νέα πραγματικότητα διαμορφώνεται, που αποτυπώνεται και στο Δ'ΚΠΣ. Ως προτεραιότητα της Ε.Ε τίθεται η εδραίωση της συνοχής ανάμεσα στα κράτη μέλη, που προϋποθέτει περιφερειακή σύγκλιση και περιορισμό των περιφερειακών ανισοτήτων. Η Τ.Α καλείται να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του νέου της ρόλου και να ισχυροποιήσει τη θέση της, ώστε να μπορεί να αξιοποιήσει το συγκριτικό της πλεονέκτημα: «την εγγύτητα με τον πολίτη».

Ο Ν.3463/2006 (Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων) εισάγει σημαντικές τομές στην οργάνωση και λειτουργία των Ο.Τ.Α. Ιδιαίτερα στο πλαίσιο ενίσχυσης του κοινωνικού τους ρόλου εισάγεται ένα σύνολο διατάξεων που τους επιτρέπει να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες κοινωνικού χαρακτήρα. Στο άρθρο 75 ορίζεται ότι: *«οι δημοτικές και κοινοτικές αρχές διευθύνουν και ρυθμίζουν όλες τις τοπικές υποθέσεις σύμφωνα με τις αρχές της επικουρικότητας και της εγγύτητας, με στόχο την προστασία, την ανάπτυξη και τη συνεχή βελτίωση των συμφερόντων και της ποιότητας ζωής της τοπικής κοινωνίας»*. Επίσης, καθορίζονται οι αρμοδιότητες των Ο.Τ.Α στους τομείς της Απασχόλησης και της Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης.

Με τον ΚΔΚΚ γίνεται προσπάθεια για συστηματοποίηση και εξορθολογισμό της κοινωνικής πολιτικής (ΚΕΔΚΕ, 2006, Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων)². Η κοινωνική πολιτική αρχίζει να υιοθετεί μια αναπτυξιακή δυναμική και συστηματοποιείται η εφαρμογή της μέσα από τη δημιουργία και λειτουργία διευθύνσεων κοινωνικών υπηρεσιών στους Δήμους. Έτσι, προσλαμβάνεται επιστημονικό δυναμικό, ενισχύεται η κοινωνική συνοχή και αλληλεγγύη, ενδυναμώνεται η συμμετοχή των πολιτών. Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο του νόμου, εισάγονται καινοτόμοι θεσμοί που ενισχύουν την άσκηση κοινωνικής πολιτικής, καθώς και τον προγραμματισμό, την οργάνωση και λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών. Ειδικότερα σε επίπεδο:

²-Για πρώτη φορά προβλέπεται η δυνατότητα μείωσης δημοτικών φόρων ή τελών έως το 50%, ή και η πλήρης απαλλαγή για άτομα με αναπηρίες, πολύτεκνους και άπορους

-Καθιερώνεται η δυνατότητα χορήγησης ειδικών χρηματικών βοηθημάτων σε πολύτεκνους. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, είναι δυνατή η χορήγηση σε οικονομικά αδύνατους κατοίκους ειδών διαβίωσης, περίθαλψης και χρηματικών βοηθημάτων.

-Παρέχεται στους Ο.Τ.Α η δυνατότητα επιχορήγησης συλλόγων μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα με κοινωνική δράση

-Καθιερώνεται η ενεργός συμμετοχή των Ο.Τ.Α στην πρόληψη της παραβατικότητας, στο πλαίσιο των Τοπικών Συμβουλίων Πρόληψης της Παραβατικότητας.

-Προβλέπεται ο σχεδιασμός και η εφαρμογή προγραμμάτων ή η συμμετοχή σε προγράμματα για την κοινωνική ένταξη αθίγγανων, παλιννοστούτων, μεταναστών και προσφύγων

-Προωθείται ο εθελοντισμός και η κοινωνική αλληλεγγύη με τη δημιουργία ειδικών δικτύων

-Προβλέπεται η μέριμνα και η λήψη μέτρων για την προστασία της δημόσιας υγείας.

-Προβλέπεται η υλοποίηση ή η συμμετοχή σε ολοκληρωμένα τοπικά σχέδια και προγράμματα δράσης και πρωτοβουλίες για την εφαρμογή και ανάπτυξη πολιτικών προώθησης της απασχόλησης και της κοινωνικής ενσωμάτωσης.

-Δημιουργούνται Δημοτικά και Κοινοτικά Γραφεία Ενημέρωσης για την Απασχόληση σε τοπικό επίπεδο.

-Προγραμματισμού: Θεσμοθετείται η υποχρέωση εκπόνησης τετραετών επιχειρησιακών προγραμμάτων από τους Δήμους, στα οποία περιλαμβάνονται ο στρατηγικός, επιχειρησιακός και οικονομικός προγραμματισμός, συμπεριλαμβανομένων και των κοινωνικών δράσεων, μέσω των οποίων διασφαλίζεται η υιοθέτηση στρατηγικών στόχων και προτεραιοτήτων τοπικής ανάπτυξης και εσωτερικής ανάπτυξης των Δήμων, η θέσπιση εργαλείων σχεδιασμού, παρακολούθησης, αξιολόγησης, μέτρησης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας.

-Τοπικής δημοκρατίας: Εισάγεται σύστημα θεσμών συμμετοχής των πολιτών στη διαμόρφωση των αποφάσεων των Δημοτικών Συμβουλίων. Εντάσσεται η διαδικασία της διαβούλευσης, διαμορφώνεται περιβάλλον κοινωνικού ελέγχου της τοπικής εξουσίας, καθιερώνεται η Χάρτα Δικαιωμάτων του Δημότη και ο Απολογισμός Πεπραγμένων σε δημόσια συνεδρίαση.

-Διεθνών συνεργασιών: Οι συνεργασίες των Δήμων αντιμετωπίζονται σε νέα βάση και δημιουργούνται δίκτυα πόλεων και ενώσεων που διασφαλίζουν τη περιφερειακή συνεργασία σε διεθνές επίπεδο για την αντιμετώπιση θεμάτων κοινού ενδιαφέροντος, με στόχο την προαγωγή οικονομικών, πολιτιστικών, μορφωτικών και κοινωνικών σχέσεων.

-Διαδημοτικών συνεργασιών: Επανακαθορίζεται και επαναδιατυπώνεται το θεσμικό πλαίσιο που αφορά τις συμβάσεις συνεργασίας³, των προγραμματικών συμβάσεων, των συμπράξεων με τον ιδιωτικό τομέα.

Ο Ν. 3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης-Πρόγραμμα Καλλικράτης» δίνει νέα αναπτυξιακή προοπτική, αναβαθμίζοντας το θεσμικό ρόλο της Τ.Α. στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών. Η συγκρότηση και λειτουργική αυτοδυναμία των νέων Ο.Τ.Α τους καθιστά ικανούς να διευκολύνουν, να ενθαρρύνουν και να στηρίζουν την ανάληψη τοπικών πρωτοβουλιών, ώστε να καταστούν βασικοί συντελεστές της τοπικής ανάπτυξης, που τα κύρια χαρακτηριστικά της βασίζονται στην αξιοποίηση των τοπικών και περιφερειακών συγκριτικών πλεονεκτημάτων, στο σεβασμό στο περιβάλλον και στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής.

Σε επίπεδο Δήμων θεσμοθετήθηκε η λειτουργία διεύθυνσης Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού και Αθλητισμού, στην οποία υπάγονται τα τμήματα Κοινωνικής Πολιτικής και Ισότητας των δύο Φύλων, Προστασίας και Προαγωγής της Δημόσιας Υγείας και Παιδείας-Πολιτισμού-Αθλητισμού. Στο πλαίσιο άσκησης δημόσιας πολιτικής, οι Δήμοι

³ Προβλέπονται συμβάσεις διαδημοτικής και διαβαθμικής συνεργασίας (ΚΔΚ, άρθρα 222-223)

αναπτύσσουν προγράμματα κοινωνικής φροντίδας σε ευπαθείς ομάδες με βάση τις εκτιμώμενες κοινωνικές ανάγκες της τοπικής κοινωνίας, εφαρμόζοντας μεθοδολογικά εργαλεία της στρατηγικής διοίκησης για την αξιολόγηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Με το νέο νόμο οργανώνεται η άσκηση της εξουσίας με όρους διεύρυνσης της συμμετοχής του πολίτη και εμπάθυνσης της δημοκρατίας, αλλά και ανάδειξης του ρόλου της κοινωνίας των πολιτών, των κοινωνικών οργανώσεων και του εθελοντισμού, αξιοποιούνται νέα εργαλεία και μέθοδοι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αυτόματης εξυπηρέτησης, με διαδραστικές υπηρεσίες, ενσωματώνονται οι αρχές της διαφάνειας, της ανοιχτής διακυβέρνησης, της αξιολόγησης και της λογοδοσίας στη διοικητική λειτουργία των ΟΤΑ.

Στο νέο νόμο⁴ προστίθενται νέες αρμοδιότητες στο άρθρο 75 του Κώδικα Δήμων και κοινοτήτων, που αφορούν στον τομέα της Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης και ενισχύουν σημαντικά το πεδίο της Κοινωνικής Πρόνοιας. Ενδεικτικά, οι νέες αρμοδιότητες αφορούν στην έκδοση πιστοποιητικών οικονομικής αδυναμίας, δωρεάν παραχώρησης χρήσης οικημάτων, χορήγηση κάρτας αναπηρίας, στην καταβολή επιδομάτων, καθώς και στην αναγνώριση δικαιούχων στεγαστικής συνδρομής. Επίσης στους Δήμους ανατίθεται η αρμοδιότητα διενέργειας εμβολιασμών και η υλοποίηση προγραμμάτων δημόσιας υγείας, καθώς και η συγκρότηση Συμβουλίου Ένταξης Μεταναστών⁵ και της Δημοτικής Επιτροπής Ισότητας των Φύλων.

Η διοικητική αυτή εξέλιξη συνδέει και με τυπικούς γραφειοκρατικούς όρους τη λειτουργία των Δήμων με την άσκηση κοινωνικής πολιτικής (Ιωαννίδης, Π., Σπανού, Μ., 2015). Παρέχει ένα νέο πλαίσιο λειτουργίας των κοινωνικών υπηρεσιών και δημιουργεί την αναγκαιότητα επανασχεδιασμού και οργάνωσης τους, αναδιατάσσοντας τους όρους λήψης κοινωνικών υπηρεσιών από τους πολίτες.

⁴ άρθρο 94, μεταβιβαζόμενες αρμοδιότητες της πρώην Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης

⁵ Ν.3852/2010 άρθρο 78. Αφορά συμβουλευτικό όργανο που συγκροτείται με απόφαση ΔΣ και ασχολείται με την καταγραφή των ιδιαίτερων προβλημάτων των μεταναστών. Εισηγείται σχετικά με δράσεις ευαισθητοποίησης και με την οργάνωση συμβουλευτικών υπηρεσιών. Μέλη του είναι δημοτικοί σύμβουλοι, αλλά και άτομα που επιλέγονται από την κοινότητα των μόνιμα διαμενόντων στο δήμο μεταναστών, ως εκπρόσωποί τους.

Με τη μεταρρύθμιση του Ν.Καλλικράτη οι Ο.Τ.Α έχουν αποκτήσει ένα σημαντικό πλαίσιο αρμοδιοτήτων κοινωνικής πολιτικής. Το γεγονός αυτό εντάσσει την Ελλάδα στην ομάδα των κρατών μελών της Ευρωζώνης με την πλέον αποκεντρωμένη Τ.Α (ό.π), ωστόσο, η παραχώρηση αρμοδιοτήτων από το κεντρικό κράτος προς τους Δήμους διέπεται από ημιτελείς διατάξεις σε ορισμένα κρίσιμα πεδία. Συγκεκριμένα, η χρηματοδοτική εξάρτηση της Τ.Α από την κεντρική κυβέρνηση είναι άμεση (Hazakis & Ioannidis, 2014). Οι κεντρικοί αυτοτελείς πόροι⁶ συνιστούν το βασικό μέσο χρηματοδότησης των οργανισμών Τ.Α. Συνεπώς, ο σχεδιασμός και κυρίως η υλοποίηση της κοινωνικής πολιτικής και της παροχής κοινωνικών υπηρεσιών παραμένει μέρος της κεντρικής πολιτικής.

1.3 Εθνική στρατηγική για την κοινωνική ένταξη

Στο πλαίσιο της εθνικής στρατηγικής η ενεργός κοινωνική ενσωμάτωση αποτελεί υψίστης σημασίας εμβληματική χρηματοδοτική προτεραιότητα, καθώς καλείται να αντιμετωπίσει τις πλέον αρνητικές επιπτώσεις της κρίσης και της ύφεσης, την ανεργία και τη φτώχεια, θέτοντας τα θεμέλια για μια βιώσιμη ανάπτυξη που δημιουργεί απασχόληση.

Το 2014 εκπονείται το **Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο για την Κοινωνική Ένταξη**. Αποτελεί την εθνική στρατηγική κοινωνικής ένταξης και αντανακλά τις νέες προτεραιότητες της ελληνικής πολιτείας για την ενδυνάμωση του κοινωνικού κράτους σε περιόδους οικονομικής ύφεσης. Το ελληνικό σύστημα κοινωνικής προστασίας χαρακτηρίζεται από σοβαρές θεσμικές και επιχειρησιακές αδυναμίες ως προς την κατοχύρωση των δικαιωμάτων των ευπαθών ομάδων πληθυσμού. Η εθνική στρατηγική ευθυγραμμίζεται με την ευρωπαϊκή πολιτική και σηματοδοτεί μια αποφασιστική παρέμβαση για την αναπτυξιακά προσανατολισμένη μεταρρύθμιση του εθνικού υπολειμματικού μοντέλου κοινωνικής προστασίας, υπό το πρίσμα της οικονομικής κρίσης, της δημογραφικής γήρανσης, της αποδυνάμωσης των οικογενειακών δικτύων και της εμφάνισης νέων διαρθρωτικών κινδύνων (μακροχρόνια ανεργία, υπερχρεωμένα νοικοκυριά, φτώχεια). Η εθνική στρατηγική θέτει τις βάσεις για μια ριζική μεταρρύθμιση των πολιτικών πρόληψης, καταπολέμησης της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού και αποτελεί ένα πλαίσιο αρχών, προτεραιοτήτων και αξόνων δράσης για το συντονισμό, την παρακολούθηση και την αξιολόγηση των πολιτικών καταπολέμησης της φτώχειας, του κοινωνικού αποκλεισμού και των διακρίσεων σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Εισάγει, δε, ένα νέο υπόδειγμα πολιτικών κοινωνικής

⁶ Ν. 1828/1989

δικαιοσύνης και αλληλεγγύης υπέρ των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού (Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο για την Κοινωνική Ένταξη, 2014).

Η Εθνική Στρατηγική διαρθρώνεται σε τρεις πυλώνες, που οριοθετούν τις βασικές προτεραιότητες/δράσεις των πολιτικών κοινωνικής ένταξης για την περίοδο 2015-2020. Συγκεκριμένα:

- Καταπολέμηση της φτώχειας
- Πρόσβαση σε υπηρεσίες
- Αγορά χωρίς αποκλεισμούς

οι οποίοι εξειδικεύονται σε τέσσερις επιχειρησιακούς άξονες:

- Καταπολέμηση της ακραίας φτώχειας
- Πρόληψη και καταπολέμηση του αποκλεισμού των παιδιών
- Προώθηση της ένταξης των ευπαθών ομάδων
- Καλή διακυβέρνηση των πολιτικών ένταξης

Στο πλαίσιο της **Εθνικής Στρατηγικής Κοινωνικής Ένταξης** θέτονται οι προτεραιότητες της Ελληνικής Πολιτείας για την καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού και δίνεται έμφαση σε παροχές εισοδηματικής υποστήριξης, στην πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας και υπηρεσίες ενεργοποίησης στην αγορά εργασίας. Η στρατηγική εξειδικεύεται σε περιφερειακές πολιτικές, που βασίζονται σε τοπικά σχέδια δράσεις κοινωνικής ένταξης και στην εφαρμογή ολοκληρωμένων οριζόντιων και διασυνδεδεμένων μεταξύ τους πολιτικών/παρεμβάσεων. Οι παρεμβάσεις έχουν κοινή στόχευση στην υποστήριξη για την έξοδο από το σύστημα προστασίας, ανά ομάδα στόχο, παρέχοντας ευρύ φάσμα υπηρεσιών για την: α) κάλυψη βασικών αγαθών, β) παροχή ποιοτικών υπηρεσιών για την προώθηση της κοινωνικής ένταξης, της διασφάλισης της ίσης μεταχείρισης, γ) προώθηση στην απασχόληση.

Ομάδες υψηλής προτεραιότητας, με ατομικό ετήσιο εισόδημα κάτω από το εγγυημένο όριο συντήρησης, είναι τα μοναχικά ενήλικα άτομα, οι μακροχρόνια άνεργοι, οι οικογένειες του μη οικονομικά ενεργού πληθυσμού, οι ηλικιωμένοι άνω των 65 ετών, που δεν λαμβάνουν σύνταξη ή προνοιακά επιδόματα. Επίσης, παιδιά ηλικίας 0-17 ετών σε κατάσταση αποκλεισμού και πρόσωπα με αυξημένο κίνδυνο φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού.

Εθνικός στόχος: «Μείωση κατά 450.000 χιλιάδες των ατόμων που βρίσκονται ή κινδυνεύουν να βρεθούν σε κατάσταση φτώχειας ή/και κοινωνικού αποκλεισμού και μείωση του αριθμού των παιδιών και νέων (0-17) που απειλούνται από τη φτώχεια».

1.4 Περιφερειακή στρατηγική για την κοινωνική ένταξη

Οι υφιστάμενες περιφερειακές στρατηγικές ακολουθούν τις κατευθύνσεις της ευρωπαϊκής και εθνικής πολιτικής και ενσωματώνουν στο σχεδιασμό τους το θεματικό στόχο 9: «Προώθηση της κοινωνικής ένταξης και της καταπολέμησης της φτώχειας και κάθε διάκρισης». Έμφαση δίνεται στην ορθολογική ανάπτυξη ενός πλέγματος παρεμβάσεων που θα υποστηρίζουν τις ευάλωτες (άτομα με αναπηρίες, εξαρτημένα ή απεξαρτημένα άτομα από ουσίες) και ειδικές (άτομα σε φτώχεια ή/και χωρίς απασχόληση, μετανάστες, περιθωριοποιημένες κοινότητες ΡΟΜΑ⁷, μονογονεϊκές οικογένειες, γυναίκες και παιδιά θύματα κακοποίησης) ομάδες πληθυσμού.⁸

Η καταπολέμηση της φτώχειας αποτελεί πολυσύνθετο φαινόμενο, απαιτεί τοπική αντιμετώπιση και κυρίως αντιμετώπιση σε επίπεδο οικογένειας. Οι ανάγκες στο πεδίο της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού αντιμετωπίζονται με τις ακόλουθες προτεραιότητες, οι οποίες ιεραρχούνται από τις Περιφέρειες στη βάση των τοπικών ιδιαιτεροτήτων και αναπτυξιακών αναγκών. Συγκεκριμένα:

1. Ενεργές πολιτικές ένταξης, με στόχο τη βελτίωση των ευκαιριών απασχόλησης
2. Ενσωμάτωση των περιθωριοποιημένων κοινοτήτων
3. Καταπολέμηση των διακρίσεων λόγω φύλου, φυλετικής ή εθνικής καταγωγής, θρησκείας ή πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού
4. Βελτίωση της πρόσβασης σε οικονομικά προσιτές, βιώσιμες και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης και των κοινωνικών υπηρεσιών κοινής ωφέλειας.

⁷ Η εθνική στρατηγική για τις κοινότητες ΡΟΜΑ αποτυπώνεται στο στρατηγικό κείμενο: «Πλαίσιο Εθνικής Στρατηγικής για ΡΟΜΑ», (2011), Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης. Η περιφερειακή στρατηγική στην ΠΚΜ αποτυπώνεται στο «Επιχειρησιακό Σχέδιο Δράσης για την Κοινωνική Ένταξη των ΡΟΜΑ στην ΠΚΜ», (2015), Περιφέρεια Κ.Μακεδονίας.

⁸ **Ευάλωτες ομάδες πληθυσμού:** ομάδες που η ένταξη τους στην κοινωνική και οικονομική ζωή εμποδίζεται από σωματικά και ψυχικά αίτια ή λόγω παραβατικής συμπεριφοράς.

Ειδικές ομάδες πληθυσμού: ομάδες που βρίσκονται σε μειονεκτική θέση ως προς την ομαλή ένταξή τους στην αγορά εργασίας, από οικονομικά, κοινωνικά και πολιτισμικά αίτια

5. Προώθηση της κοινωνικής οικονομίας και των κοινωνικών επιχειρήσεων
6. Τοπικά Αναπτυξιακά Προγράμματα (Στρατηγικές Τοπικής Ανάπτυξης με Πρωτοβουλία Τοπικών Κοινοτήτων)

Χαρακτηριστικό στη νέα προγραμματική περίοδο είναι η χρήση του όρου «ευάλωτες και ειδικές ομάδες πληθυσμού», αντί του όρου «κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες πληθυσμού» στις προηγούμενες περιόδους των κοινοτικών πλαισίων στήριξης.

1.4.1 Περιφερειακή Στρατηγική της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας για την κοινωνική ένταξη και την καταπολέμηση της φτώχειας και κάθε μορφής διακρίσεων

Η περιφερειακή στρατηγική της Κεντρικής Μακεδονίας, έτσι όπως αποτυπώνεται στο επιχειρησιακό της κείμενο, αφορά σε ένα σύνολο παρεμβάσεων για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που βιώνουν οι ευπαθείς ομάδες πληθυσμού και κυρίως οι πλέον ευάλωτοι στη φτώχεια. Αποτελεί ένα οριζόντιο κοινό πλαίσιο αρχών, προτεραιοτήτων και αξόνων δράσης για το συντονισμό, την παρακολούθηση και την αξιολόγηση των πολιτικών καταπολέμησης της φτώχειας, του κοινωνικού αποκλεισμού και των διακρίσεων σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Η στρατηγική της Περιφέρειας διαρθρώνεται στους ακόλουθους πυλώνες, που αντιστοιχούν στους τέσσερις επιχειρησιακούς άξονες της Εθνικής Στρατηγικής Κοινωνικής Ένταξης:

- Καταπολέμηση της ακραίας φτώχειας. Εστιάζει στην προστασία των ατόμων που βιώνουν συνθήκες ακραίας φτώχειας, είτε βρίσκονται σε κατάσταση κρίσης, είτε αδυνατούν να καλύψουν βασικές ανάγκες διαβίωσης τους.
- Πρόληψη και καταπολέμηση του αποκλεισμού των παιδιών. Εστιάζει στην προστασία των παιδιών από τις συνέπειες που έχει η φτώχεια στη σωματική, πνευματική και ψυχολογική τους κατάσταση.
- Προώθηση της ένταξης των ευπαθών και ειδικών ομάδων πληθυσμού, που συνδυάζει την ενίσχυση του εισοδήματος, την προώθηση στην απασχόληση και την πρόσβαση σε ποιοτικές υπηρεσίες.
- Καλή διακυβέρνηση των πολιτικών ένταξης.

Η στρατηγική της ενσωματώνει ενεργητικές πολιτικές για τη σταδιακή απεξάρτηση των εξυπηρετούμενων από τις δημόσιες παροχές και την αποκατάσταση της αυτοδυναμίας και

του αυτοσεβασμού τους, με βασικές προτεραιότητες στρατηγικής την πρόσβαση σε βασικά αγαθά και υπηρεσίες, πρόσβαση των ανέργων σε υπηρεσίες ενεργοποίησης, την πρόσβαση σε οικονομικά προσιτές και ποιοτικές υπηρεσίες, καθώς και την ενίσχυση περιφερειακού μηχανισμού συντονισμού δράσεων κοινωνικής ένταξης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Οι Συνέπειες της Οικονομικής Κρίσης

2.1 Οι κοινωνικές επιπτώσεις της κρίσης

Οι συνθήκες δημοσιονομικής κρίσης και τα συνεχή προγράμματα λιτότητας έχουν διαμορφώσει συνθήκες διευρυμένης φτώχειας, η οποία δε σχετίζεται μόνο με το ελάχιστο επίπεδο εισοδήματος, που απαιτείται για τη διασφάλιση ενός κατώτατου επιπέδου διαβίωσης, αλλά και με μια σειρά από άλλες κοινωνικές και υλικές στερήσεις (διατροφή, στέγαση, υγιεινή, θέρμανση, πρόσβαση σε υπηρεσίες εκπαίδευσης, υγείας κ.α), που οδήγησαν μεγάλο τμήμα του πληθυσμού να διαβεί σε κατάσταση «ακραίας φτώχειας»⁹. Η φτώχεια δεν ορίζεται κατά τρόπο μοναδικό και ενιαίο στο χώρο και το χρόνο. Είναι έννοια σχετική: *«η λεπτή γραμμή που διαχωρίζει τους φτωχούς από τους μη-φτωχούς καθορίζεται ανάλογα με τις ανάγκες, που η κάθε κοινωνία σε δεδομένη χρονική στιγμή, θεωρεί κατ'ελάχιστο απαραίτητες (Καλογήρου, Σ, 2011:9)»*.

Σύμφωνα με στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ¹⁰ η κατάσταση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού έχει επιδεινωθεί, με αποτέλεσμα η στέρηση βασικών αγαθών και υπηρεσιών να μην αφορά μόνο το φτωχό πληθυσμό, αλλά και τμήμα του μη φτωχού πληθυσμού. Τα χαμηλά και μεσαία εισοδηματικά στρώματα υπέστησαν σημαντικές απώλειες, οι οποίες σε συνδυασμό με τη ραγδαία αύξηση της ανεργίας, τη μείωση της αγοραστικής δύναμης των μισθών, την αύξηση των υπερχρεωμένων νοικοκυριών οδήγησαν την κοινωνία σε υψηλά επίπεδα φτώχειας και αύξηση του πληθυσμού που βρίσκεται σε άμεσο κίνδυνο φτώχειας¹¹.

⁹ Η έννοια της ακραίας φτώχειας εισάγεται για πρώτη φορά στην ελληνική έννομη τάξη με την υποπαράγραφο ΙΑ.3. του άρθρου 1, τα ου Ν. 4093/2012

¹⁰ ΕΛΣΤΑΤ, Κίνδυνος φτώχειας, Έρευνα εισοδήματος και συνθηκών Διαβίωσης και Νοικοκυριών, 2012,2013,2014,2015

¹¹ Το όριο της φτώχειας στην Ελλάδα ορίζεται το 60% της διάμεσου του ισοδύναμου του συνολικού διαθέσιμου εισοδήματος, σύμφωνα με τη δειγματοληπτική Έρευνα Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης των Νοικοκυριών (European Union Statistics on Income and Living Conditions), που διενεργείται από την ΕΛ.ΣΤΑΤ

Σύμφωνα με την τελευταία έρευνα εισοδήματος και συνθηκών διαβίωσης νοικοκυριών (2015), ο πληθυσμός που βρίσκεται σε κίνδυνο φτώχειας ή/και αποκλεισμού ανέρχεται στο 35,7%, με το τμήμα του πληθυσμού ηλικίας 18-64 ετών στο 37,4%. Ο κίνδυνος φτώχειας για παιδιά ηλικίας 0-17 ετών ανέρχεται στο 23,1% και για τα άτομα ηλικίας άνω των 65 ετών σε 13,7%. Ο πληθυσμός 18-59 ετών, που διαβιεί σε νοικοκυριά που δεν εργάζεται ή εργάζεται λιγότερο από τρεις μήνες, ανέρχεται σε ποσοστό 18,7%. Ο κίνδυνος φτώχειας των νοικοκυριών με δύο ενήλικες και ένα εξαρτώμενο παιδί ανέρχεται σε 18,9%, ενώ ο αντίστοιχος δείκτης για νοικοκυριά με δύο εξαρτώμενα παιδιά σε 23,6%. Οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν χαμηλότερο κίνδυνο φτώχειας σε σύγκριση με τους άνεργους και τους οικονομικά μη ενεργούς, με ποσοστό 13,4%. Για τους άνεργους ο κίνδυνος φτώχειας ανέρχεται σε 44,8% και των μη οικονομικά ενεργών σε 26,2%. Για τους εργαζόμενους με πλήρη απασχόληση ο κίνδυνος φτώχειας ανέρχεται στο 11,6%, ενώ για τους εργαζόμενους με μερική απασχόληση στο 28,2%.

Υψηλό είναι και το ποσοστό ανεργίας στην Ελλάδα¹² το οποίο ανέρχεται σε 22,6%, έναντι 24,0% του αντίστοιχου τριμήνου του 2015, με το 27,2% να πλήττει τις γυναίκες, έναντι 18,9% τους άνδρες. Υψηλό είναι το ποσοστό των ανέργων νέων 15-24, που συγκεντρώνει το 44,2% των ανέργων. Από την ανεργία πλήττονται αυτοί που έχουν χαμηλά προσόντα. Το υψηλότερο ποσοστό συγκεντρώνουν όσοι έχουν απολυτήριο τριτάξιας μέσης εκπαίδευσης (24,9%). Τα χαμηλότερα, δε, ποσοστά παρατηρούνται σε όσους είναι κάτοχοι διδακτορικού ή μεταπτυχιακού διπλώματος (11,5%), καθώς και στους πτυχιούχους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (18,1%). Οι απόφοιτοι Λυκείου συγκεντρώνουν το 24,9%. Η Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας κατατάσσεται πέμπτη σε επίπεδο ανεργίας, με ποσοστό 23,8%, μικρότερο κατά 1,7% κατά την αντίστοιχη περίοδο του 2015.

Όσον αφορά τις συνθήκες διαβίωσης του πληθυσμού¹³ το 47,5% των φτωχών νοικοκυριών δηλώνει ότι στερείται διατροφής που περιλαμβάνει κάθε δεύτερη ημέρα τρόφιμα υψηλής θρεπτικής αξίας, έναντι 1,8% των μη φτωχών νοικοκυριών και το ποσοστό των νοικοκυριών που δηλώνουν οικονομική αδυναμία για κάλυψη θέρμανσης ανέρχεται σε 29,2%. Το 87,2% των φτωχών νοικοκυριών και το 44,5% των μη φτωχών δηλώνει οικονομική δυσκολία να αντιμετωπίσει έκτακτες, αλλά αναγκαίες, δαπάνες ύψους περίπου 410€. Το δε 52,4% των

¹² Στοιχεία ΕΛΣΤΑΤ, Έρευνα Εργατικού Δυναμικού: Γ' τρίμηνο 2016

¹³ ΕΛΣΤΑΤ, Υλική στέριση και συνθήκες διαβίωσης, Έρευνα εισοδήματος και συνθηκών Διαβίωσης και Νοικοκυριών 2015

νοικοκυριών που έχουν λάβει καταναλωτικό δάνειο δηλώνει ότι δυσκολεύεται στην αποπληρωμή του και το 60,9% δηλώνει δυσκολία στην έγκαιρη πληρωμή πάγιων λογαριασμών (ηλεκτρικό ρεύμα, νερό, φυσικό αέριο, κ.α), ενώ το 75,9% αναφέρει μεγάλη δυσκολία στην κάλυψη των συνήθων οικογενειακών αναγκών με το συνολικό μηνιαίο ή εβδομαδιαίο εισόδημα.

Επίσης, βάσει των στοιχείων της έρευνας οικογενειακών προϋπολογισμών 2015 (ΕΛΣΤΑΤ) και σε σχέση με την έρευνα του 2014, παρατηρείται αρνητική μεταβολή της μέσης δαπάνης νοικοκυριών κατά 8,6% για διαρκή αγαθά, 8,1% για εκπαίδευση και 5,3% για διάφορα αγαθά και υπηρεσίες. Γενικά μείωση παρουσιάζουν οι ένδεκα από τις 12 οριζόμενες στην έρευνα κατηγορίες δαπανών¹⁴, με μόνη αύξηση μέσης μηνιαίας δαπάνης στην υγεία, με ποσοστό 1,2%.

Επικίνδυνες διαστάσεις στην ελληνική κοινωνία έχει πάρει και το θέμα της αστεγίας¹⁵. Οι πρωτοφανείς διαστάσεις του φαινομένου έχουν οδηγήσει στην υιοθέτηση πολιτικών διαχείρισης του σε επίπεδο Τ.Α. Η κατάσταση της αστεγίας συνδέεται με τις συνέπειες της κρίσης. Ο αριθμός των ανέργων που αδυνατούν να ανταποκριθούν στις βασικές ανάγκες των ίδιων και των οικογενειών τους, οι περικοπές σε μισθούς και συντάξεις και ο περιορισμός των κοινωνικών παροχών του κράτους εντείνει την παρουσία του προβλήματος.

Βασικά ζητήματα

Η φτώχεια και η ανεργία συνιστούν τις βασικότερες συνέπειες της οικονομικής κρίσης, με ανησυχητικά αυξητική τάση. Η κοινωνική πολιτική εμφανίζει σημαντικά κενά και αδυναμίες σε επίπεδο σχεδιασμού, προγραμματισμού και εφαρμογής. Επιπρόσθετα, η έλλειψη πόρων, οικονομικών και ανθρώπινου δυναμικού, η περιορισμένη κτηριακή και τεχνολογική υποδομή, καθιστούν επαχθές το έργο της ενεργούς ενσωμάτωσης των ευπαθών και ειδικών ομάδων

¹⁴ Βασικές κατηγορίες αγαθών και υπηρεσιών ατομικής κατανάλωσης: διατροφή, στέγαση, μεταφορές, ξενοδοχεία, καφεενία και εστιατόρια, διάφορα αγαθά και υπηρεσίες, υγεία, είδη ένδυσης και υπόδησης, διαρκή αγαθά, αναψυχή και πολιτισμός, επικοινωνίες, οινοπνευματώδη ποτά και καπνός, εκπαίδευση.

¹⁵ Η κοινωνική προστασία των αστέγων κατοχυρώθηκε στο άρθρο 29 του Ν.4052/2012, όπου διατυπώνεται ο ορισμός της αστεγίας. Ως άστεγοι θεωρούνται τα άτομα που διαμένουν νόμιμα στη χώρα, τα οποία στερούνται πρόσβασης ή έχουν επισφαλή πρόσβαση σε επαρκή ιδιόκτητη, ενοικιαζόμενη ή παραχωρημένη κατοικία, που πληροί τις αναγκαίες τεχνικές προδιαγραφές και διαθέτει τις βασικές υπηρεσίες ύδρευσης και ηλεκτροδότησης. Στους αστέγους περιλαμβάνονται αυτοί που διαβιούν στο δρόμο, σε ξενώνες, φιλοξενούνται προσωρινά σε ιδρύματα ή άλλες κλειστές δομές, καθώς και αυτοί που διαβιούν σε ακατάλληλα καταλύματα.

πληθυσμού στην καθημερινότητα, στην αγορά εργασίας, στην εκπαίδευση, στην υγεία και γενικότερα της ένταξή τους σε ένα αξιοπρεπές επίπεδο κοινωνικής και οικονομικής ζωής.

Σε εθνικό επίπεδο και σύμφωνα με την μελέτη του ΟΟΣΑ (2013)¹⁶, το σύστημα κοινωνικής προστασίας αναπτύχθηκε χωρίς σαφή στρατηγική, με αποτέλεσμα να καταστεί ιδιαίτερα περίπλοκο, κατακερματισμένο, αλληλεπικαλυπτόμενο, ανεπαρκές και αναποτελεσματικό. Γενικότερα, το υφιστάμενο σύστημα άσκησης κοινωνικής πολιτικής έχει περιορισμένο αντίκτυπο στο υψηλό και διαρκώς αυξανόμενο ποσοστό ανεργίας και φτώχειας. Το ελληνικό σύστημα κοινωνικής προστασίας περιλαμβάνει ένα μεγάλο αριθμό παροχών, αλλά δεν περιλαμβάνει ένα γενικό μηχανισμό εισοδηματικής στήριξης. Μόνο το 50% των δικαιούχων ανήκει στο πιο φτωχό 30% του πληθυσμού, γεγονός που αναδεικνύει την ελλιπή στόχευση των επιδομάτων και την ανεπαρκή κάλυψη των φτωχότερων πολιτών. Κάποιες παροχές είναι διαθέσιμες σε ωφελούμενους που κατατάσσονται σε υψηλότερα εισοδηματικά κλιμάκια.

Σήμερα το σύστημα κοινωνικής προστασίας είναι ανέτοιμο να αντιμετωπίσει τις κοινωνικές συνέπειες της κρίσης. Η ζήτηση και η προσφορά κοινωνικής προστασίας είναι επικίνδυνα «εκτός συγχρονισμού» (Ματσαγγάνης, Μ., 2011). Η κοινωνική προστασία σε μεγάλο βαθμό εξαντλείται στη χορήγηση εισοδηματικών ενισχύσεων, ενώ η δημόσια παροχή κοινωνικών υπηρεσιών υστερεί σημαντικά (Ματσαγγάνης, Μ. & Πετρόγλου, 2001). Η φροντίδα ομάδων πληθυσμού (παιδιών/ηλικιωμένων) εξακολουθεί να ανήκει κυρίως στην οικογένεια, με διέξοδο της ζήτησης στον ιδιωτικό τομέα (βρεφονηπιακοί σταθμοί, οίκοι ευγηρίας), καθώς και σε μια αγορά προσωπικών υπηρεσιών που ανθεί χάρη στην, κατά κανόνα ανασφάλιστη, εργασία μεταναστριών (ό.π).

Ζητήματα στρατηγικής σημασίας είναι αφενός ο εκσυγχρονισμός του θεσμικού πλαισίου εφαρμογής μεταρρυθμιστικών προγραμμάτων και αυτό είναι αρμοδιότητα της κεντρικής διοίκησης και αφετέρου η ανάπτυξη συνεκτικής και ολοκληρωμένης κοινωνικής πολιτικής σε τοπικό επίπεδο, με όποιες μεταρρυθμιστικές αλλαγές απαιτούνται σε επίπεδο οργάνωσης και λειτουργίας των κοινωνικών δομών και αυτό είναι αρμοδιότητα της τοπικής διοίκησης. Οι Δήμοι θα πρέπει να αναπτύξουν πολιτικές κοινωνικής προστασίας των ευάλωτων και ειδικών ομάδων πληθυσμού, ώστε να καλύψουν τα κενά της κεντρικής διοίκησης.

¹⁶ Επιθεωρήσεις Δημόσιας Διακυβέρνησης από τον ΟΟΣΑ, (2013), Ελλάδα: Μεταρρύθμιση των Προγραμμάτων Κοινωνικής Πρόνοιας

Οι πολιτικές που θα εφαρμοσθούν πρέπει να έχουν τα εξής βασικά χαρακτηριστικά:

- ✓ Συνοχή και ολοκληρωμένο χαρακτήρα. Να εντάσσονται σ'ένα ολοκληρωμένο στρατηγικό και επιχειρησιακό σχεδιασμό, με ιεράρχηση προτεραιοτήτων, χρονοδιάγραμμα και με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση των κοινωνικών δράσεων.
- ✓ Να καλύπτουν όλα τα αναγκαία τοπικά κοινωνικά θέματα και να διασφαλίζουν αποτελεσματική παροχή κοινωνικών υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο.
- ✓ Να παρακολουθούνται και να αξιολογούνται. Οι πολιτικές επιλογές πρέπει να αξιολογούνται βάσει κριτηρίων, όπως η σκοπιμότητα, ο αντίκτυπος στην αντιμετώπιση της φτώχειας, οι δαπάνες που απαιτούνται, το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης, νομικά ζητήματα.

Βασική συνιστώσα είναι η ενίσχυση των δυνατοτήτων του εσωτερικού περιβάλλοντος του Ο.Τ.Α, με ενεργοποίηση των διαθέσιμων πόρων: οικονομικών, ανθρώπινου δυναμικού (απαιτούνται επαρκείς δεξιότητες και ικανότητες στελεχών), κτηριακών και τεχνολογικών υποδομών.

2.2 Η άσκηση κοινωνικής πολιτικής στους ΟΤΑ στην περίοδο της οικονομικής κρίσης

Η έννοια της κοινωνικής πολιτικής ενσωματώνει όλα τα ζωτικά ζητήματα για την διασφάλιση των καθημερινών ατομικών αναγκών και της συλλογικής ευημερίας. Οι έννοιες ανάγκη και ευημερία βρίσκονται στο επίκεντρο της κοινωνικής πολιτικής και η διασφάλιση τους είναι η κύρια αποστολή της (Βενιέρης, Δ., 2015). Περιλαμβάνει όλες τις πολιτικές που επηρεάζουν, τόσο την ατομική ευημερία (εξατομικευμένες ανάγκες, οικογένεια, κ.α), όσο και την ευημερία της κοινωνίας σε όλους τους τομείς, υγεία, παιδεία, περιβάλλον, οικονομία, κοινωνική ασφάλεια. Η ικανοποίηση, δε, των βασικών αναγκών ευημερίας αποτελεί βασικό στοιχείο της κοινωνικής πολιτικής για την αποφυγή «κοινωνικών και ατομικών διαταραχών» (Doyal, I., & Cough, I., 1990).

Η Τ.Α, στο πλαίσιο της αρχής της τοπικής αυτονομίας¹⁷ και έχοντας το συγκριτικό πλεονέκτημα «της εγγύτητας με τον πολίτη», αναλαμβάνει σημαντικό ρόλο στην άσκηση δημόσιας πολιτικής για ρύθμιση της ατομικής και συλλογικής ευημερίας στην τοπική

¹⁷ Ν.1850/1989, Κύρωση του Ευρωπαϊκού Χάρτη της Τοπικής Αυτονομίας, άρθρο 3, παρ.1&4

κοινωνία. Τα τελευταία χρόνια τα θέματα αλληλεγγύης, ανεργίας, φτώχειας βρίσκονται στο επίκεντρο της πολιτικής της. Η κοινωνική πολιτική που ασκείται αφορά στην ανάπτυξη ενός ευρέως φάσματος πολυτομεακών και πολυεπίπεδων λειτουργιών πρωτοβάθμιας κοινωνικής φροντίδας, προαγωγής της υγείας, πρόληψης, στήριξης των ευπαθών ομάδων. Λειτουργίες, που στοχεύουν στην αποτελεσματικότερη κάλυψη των παραδοσιακών, αλλά κυρίως των νέων αναγκών του πληθυσμού (έλλειψη στέγης, ενεργειακή ένδεια, χρηματοοικονομικός αποκλεισμός), που συνδέονται με τις κοινωνικοοικονομικές συνέπειες της κρίσης και προσδιορίζουν το περιεχόμενο των πολιτικών για την αντιμετώπιση τους (Smith, 1988). Η ταχύτητα των κοινωνικών αλλαγών είναι μεγάλη και η κατάσταση φτωχοποίησης της ελληνικής κοινωνίας δημιούργησε συνθήκες μετάλλαξης στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής στους ΟΤΑ, προσδίδοντάς τους ρόλο «*παρηγορητικό και φιλανθρωπίας*». Οι πολιτικές κοινωνικής προστασίας υποχωρούν ενόψει των πολιτικών αντιμετώπισης της φτώχειας και οι Δήμοι προσανατολίζονται σε δράσεις με μειωμένο αναπτυξιακό χαρακτήρα. Οι ευρύτερες κοινωνικές ανάγκες, όπως φροντίδα ευγηρίας, μέριμνα για ΑΜΕΑ, βρεφονηπιακή φροντίδα, βελτίωση και ανάπτυξη κοινωφελών υποδομών, ασφάλειας, καταπιέζονται και υστερούν. Οι πολιτικές έχουν διάσταση κυρίως αντιμετώπισης φαινομένων και λιγότερο πρόληψης. Η φτώχεια, κατά μία έννοια είναι το αντίθετο της ευημερίας και τα κοινωνικά δικαιώματα το μέτρο προστασίας από τη φτώχεια (Spicker, P.,2000). Οι επιλογές, λοιπόν, συνδέονται άμεσα με την προστασία των δικαιωμάτων των ατόμων που βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης (ευπαθείς ομάδες) και υιοθετούν πολιτικές παροχών σε χρήμα, είδος και υπηρεσίες φροντίδας. Εφαρμόζονται όμως χωρίς την αποτύπωση της πραγματικής τοπικής κοινωνικής και οικονομικής πραγματικότητας, ενέχοντας έτσι τον προβληματισμό για την αποτελεσματικότητά τους, αλλά και για τη δίκαιη επιλογή των δικαιούχων.

Τα επίπεδα παρέμβασης αφορούν στην παροχή υπηρεσιών: α) συμβουλευτικής υποστήριξης (κοινωνικής, εργασιακής, ψυχολογικής, μαθησιακής), σε ατομικό και οικογενειακό επίπεδο και β) διαμεσολάβησης (προώθησης ανέργων σε ενεργητικές πολιτικές απασχόλησης και παραπομπής ωφελουμένων σε κοινωνικούς φορείς και φορείς υγείας).

Οι κοινωνικές παρεμβάσεις αφορούν στους τομείς: απασχόληση, υγεία, κοινωνική προστασία-πρόνοια, με ανάπτυξη πολιτικών πρόληψης και αντιμετώπισης. Οι παρεμβάσεις πρόληψης προσανατολίζονται σε ενέργειες:

⇒ Συμβουλευτικής υποστήριξης, παραπομπής

- ⇒ Λειτουργίας δομών για την παιδική μέριμνα (βρεφονηπιακοί σταθμοί, ΚΔΑΠ, κατασκηνώσεις, πρόγραμμα εναρμόνισης επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής), την προστασία της τρίτης ηλικίας (ΚΑΠΗ, ΚΗΦΗ, πρόγραμμα κατ'οίκον φροντίδας ηλικιωμένων), τις ευάλωτες και ειδικές ομάδες πληθυσμού (δομές αστέγων, κακοποιημένων γυναικών, υπνωτήρια, ΚΔΑ ΑμεΑ)
- ⇒ Δράσεων ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πολιτών (σχολές γονέων, ημερίδες, κ.α)

Οι παρεμβάσεις αντιμετώπισης αφορούν σε προγράμματα:

- i. Επιδοματικής ενίσχυσης ατόμων ή οικογενειών χωρίς επαρκείς πόρους συντήρησης ή με αυξημένες ανάγκες (οικονομικές ενισχύσεις, προνοιακά επιδόματα, ελάχιστο εγγυημένο εισόδημα, παροχή δωροεπιταγών)
- ii. Ιατροφαρμακευτικής φροντίδας για φτωχούς ανασφάλιστους και ανέργους (κοινωνικό ιατρείο, φαρμακείο)
- iii. Πρόσβασης σε βασικά αγαθά και υπηρεσίες (κοινωνικό παντοπωλείο, συσσίτιο, τράπεζα ρούχων, σχολικά γεύματα, κοινωνικό φροντιστήριο, κέντρο κοινότητας).

Οι Δήμοι έχουν στην αρμοδιότητα τους την ανάπτυξη δράσεων επιδοματικής στήριξης ευπαθών ομάδων¹⁸ και ένα μεγάλο τμήμα της κοινωνικής τους πολιτικής προσανατολίζεται προς αυτή την κατεύθυνση. Αυτό ενισχύεται και με τη μεταφορά, από την κεντρική διοίκηση, της αρμοδιότητας διαχείρισης προγραμμάτων επιδοματικής ενίσχυσης (ελάχιστο εγγυημένο εισόδημα), χωρίς την παραχώρηση όμως των αντίστοιχων πόρων¹⁹ και χωρίς να προηγηθεί προετοιμασία και να εξασφαλισθεί η διοικητική και επιχειρησιακή ωριμότητα και ικανότητα τους. Οι παραπάνω πολιτικές επιλογές δημιουργούν παθητικότητα στους πολίτες, τους εγκλωβίζουν στην κατάσταση φτώχειας και προσδιορίζουν μια συμπεριφορά «θαμώνων» στις κοινωνικές υπηρεσίες, χωρίς να δίνουν προοπτική διεξόδου από το πρόβλημα.

Προς την κατεύθυνση ανάπτυξης της συλλογικής ευημερίας της πόλης γίνονται προσπάθειες, περιορισμένης έκτασης, στη λογική των Αρχών της Βιώσιμης Ανάπτυξης, για παρεμβάσεις που συνδέονται με αναπτυξιακές πολιτικές (βελτίωση αστικού και φυσικού περιβάλλοντος, προώθηση της βιώσιμης αστικής κινητικότητας και της κοινωνικής ένταξης,

¹⁸ Άρθρο 202, παρ.3 του Ν.3463/2006

¹⁹ Άρθρο 102 Συντάγματος

αναβάθμιση υποδομών παιδείας, υγείας, μέσω της υποστήριξης της φυσικής και οικονομικής αναζωογόνησης υποβαθμισμένων αστικών περιοχών), που ενσωματώνονται σε ολοκληρωμένες στρατηγικές αστικής ανάπτυξης.

Χαρακτηριστικό της κοινωνικής πολιτικής σε τοπικό επίπεδο είναι η έλλειψη συνοχής, η αποσπασματικότητα και η διάσπασή της σε επάλληλα και επικαλυπτόμενα επίπεδα προγραμματισμού και άσκησης κοινωνικής πολιτικής, γεγονός που αντικατοπτρίζει τη γενικότερη εικόνα της κεντρικής διοίκησης, δημιουργεί δυσανάλογη σχέση ωφέλειας και κόστους πολιτικής και δεν συμβάλλει στη δημιουργία προϋποθέσεων για την εφαρμογή ενός συστήματος αξιολόγησης των αναγκών και δίκαιης διανομής της ευημερίας. Η κοινωνική πολιτική δεν οικοδομείται στην κατεύθυνση ολοκληρωμένου στρατηγικού σχεδιασμού και συχνά ετεροπροσδιορίζεται βάσει των χρηματοδοτικών δυνατοτήτων. Οι Δήμοι, στο πλαίσιο των χρηματοδοτήσεων, υιοθετούν πρακτικές και ενσωματώνουν στη λειτουργία τους δομές και υπηρεσίες, χωρίς πολλές φορές να αξιολογηθεί η αναγκαιότητα και να προσδιορισθούν οι προϋποθέσεις προσαρμογής. Η αλλοίωση του αρχικού σχεδιασμού αποτελεί πρακτική κατά την υιοθέτηση και εφαρμογή τους. Συχνά η ενσωμάτωση, σε κάθε νέα πολιτική, της παλαιάς νοοτροπίας και παθογενών στοιχείων λειτουργίας (έλλειψη κουλτούρας σχεδιασμού, προγραμματισμού, παρακολούθησης, αξιολόγησης, πολιτική χειραγώγηση), συμβάλλουν στην ελαχιστοποίηση της επιτελεστικότητας των παρεμβάσεων, με αλλαγή της πορείας και απόκλιση από τους αρχικούς στόχους.

2.3 Οι συνέπειες της οικονομικής κρίσης ως αιτία διοικητικών και οργανωτικών αλλαγών στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών

Η παρατεινόμενη δημοσιονομική κρίση και οι πολιτικές λιτότητας, σε συνδυασμό με την κοινωνικοοικονομική τους διάσταση, δημιούργησαν προβλήματα στη λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών, που σχετίζονται κυρίως με θέματα ζήτησης υπηρεσιών, επάρκειας εσόδων, προσωπικού, καθώς και διοικητικής και επιχειρησιακής τους ικανότητας. Η κατάσταση αυτή επιδεινώθηκε με την αποκέντρωση αρμοδιοτήτων. Οι Δήμοι βρέθηκαν, αφενός στην θέση να προσπαθούν να εξασφαλίσουν ένα αποδεκτό επίπεδο υπηρεσιών με μειωμένους πόρους και προσωπικό, γεγονός που τους αποτρέπει για ουσιαστικές παρεμβάσεις και αφετέρου καλούνται να αντιμετωπίσουν τα κοινωνικά προβλήματα που δημιουργεί η ανεργία και η φτώχεια και να βελτιώσουν την καθημερινή ζωή του πολίτη. Η ενίσχυση της επάρκειας των κοινωνικών παροχών/υπηρεσιών και οι προοπτικές αποτελεσματικότητας και βιωσιμότητας τους απαιτούν αλλαγές στην οργάνωση της

υπηρεσίας, στον επιχειρησιακό προγραμματισμό (επαναπροσδιορισμός προτεραιοτήτων, σχεδιασμός στοχοθετημένων δράσεων, διαδικασίες παρακολούθησης και αξιολόγησης), στην αξιοποίηση των ενδογενών δυνάμεων, στην πολιτική ενίσχυσης των πόρων της Τ.Α, στους μηχανισμούς κοινωνικής παρέμβασης, αλλαγές, που θα έχουν ως αποτέλεσμα την ενίσχυση της ικανότητας του Δήμου να ανταποκριθεί στις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες των πολιτών.

Μέχρι το 2010 και πριν την εφαρμογή του Ν.Καλλικράτη, η κοινωνική πολιτική των πρώην Δήμων ήταν χαμηλής στόχευσης προς τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες. Σήμερα, όμως η δημοσιονομική και οικονομική κατάσταση ενέχει προκλήσεις για την τοπική κοινωνία. Κατηγορίες πληθυσμού όπως οι άνεργοι, οι εν δυνάμει άστεγοι, τα παιδιά οικογενειών που διαβιούν σε συνθήκες ακραίας φτώχειας, χρήζουν άμεσης βοήθειας. Οι πολιτικές λιτότητας μπορεί να διαμορφώνουν μια νέα κοινωνική πραγματικότητα στην τοπική κοινωνία, εγείρουν όμως νέες μορφές κοινωνικής αλληλεγγύης, οδηγούν στο σχεδιασμό και εφαρμογή νέων κοινωνικών πολιτικών και δράσεων. Συγκεκριμένα προσδιορίζουν ένα νέο ρόλο για την Τ.Α, που απαιτεί νέα προσέγγιση των τοπικών κοινωνικών αναγκών (ανθρωποκεντρική) και προβάλλει την αναγκαιότητα συντονισμού των αποσπασματικών και κατακερματισμένων υπηρεσιών/δράσεων, συντονισμού και δικτύωσης των φορέων που δραστηριοποιούνται σε τοπικό επίπεδο, με σκοπό την από κοινού αντιμετώπιση των κοινωνικών ζητημάτων και αποφυγή επικαλύψεων και ανταγωνιστικών παρεμβάσεων.

Η κοινωνική υπηρεσία, για να είναι σε θέση να αντεπεξέλθει στις προκλήσεις της εποχής, τόσο σε όρους αποδοτικότητας, όσο και σε όρους αποτελεσματικότητας, θα πρέπει να προβεί σε λειτουργικές και οργανωτικές αλλαγές, να μετασχηματίσει το υφιστάμενο μοντέλο λειτουργίας της (αυτονομία, συγκεντρωτισμός, αποσπασματικές πολιτικές, κατακερματισμένες υπηρεσίες), σε ολοκληρωμένο μοντέλο δομικής ολοκλήρωσης, ενσωματώνοντας στοιχεία συμπρακτικής λογικής, συμμετοχικού προγραμματισμού, παρακολούθησης και αξιολόγησης, συμπαραγωγής και ενοποίησης υπηρεσιών (Πλυμάκης,Σ., πανεπιστημιακές σημειώσεις, 2016).

Επίσης βασική συνιστώσα, που εξασφαλίζει σταθερότητα, συνέχεια και βιωσιμότητα στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής είναι η σταθερότητα εργασίας των στελεχών. Η εργασιακή αστάθεια σε ένα τομέα εντάσεως εξειδικευμένης εργασίας (Κοντιάδης, Ξ., κ.ά, 2006) αποτελεί βασικό αρνητικό παράγοντα. Η ισχύουσα πρακτική αναδύει την εικόνα λειτουργίας των κοινωνικών υπηρεσιών με πλήθος συμβασιούχων στελεχών, ορισμένου χρόνου, που συνεχώς εναλλάσσονται. Η κατάσταση αυτή, σε συνδυασμό με τον περιορισμό των πόρων οδηγεί στη

μειωμένη σταθερότητα, συνέχεια και βιωσιμότητα των κοινωνικών δομών, καθώς και στη μη αξιοποίηση της αποκτηθείσας εμπειρίας που επενδύθηκε στο ανθρώπινο δυναμικό, η εργασιακή κατάσταση του οποίου εναλλάσσεται μεταξύ περιστασιακής εργασίας και ανεργίας.

Επιπρόσθετα στο πλαίσιο των αλλαγών, οι Δήμοι θα πρέπει να διευρύνουν τις κοινωνικές τους παρεμβάσεις, πλαισιώνοντας την επιδοματική/προνοιακή πολιτική με δράσεις ενίσχυσης της συμμετοχής του ωφελούμενου σε ενεργητικές πολιτικές κοινωνικής και εργασιακής ένταξης.

2.4 Δυνατότητες χρηματοδότησης κοινωνικής πολιτικής στους Ο.Τ.Α

Στο πλαίσιο της υφιστάμενης οικονομικής κατάστασης και της έλλειψης δημοσίων πόρων, τα χρηματοοικονομικά εργαλεία έχουν βαρύνουσα σημασία στην πολιτική συνοχής. Στην «Ευρώπη των Πόλεων και των Περιφερειών» οι πόλεις καλούνται να αναζητήσουν αποτελεσματικούς τρόπους επίλυσης προβλημάτων που σχετίζονται με την τοπική ανάπτυξη. Η χρηματοδοτική ενίσχυση των τοπικών αρχών, μέσω των διαρθρωτικών ταμείων, συνιστά έναν τρόπο αναβάθμισης των επιχειρησιακών δυνατοτήτων των ΟΤΑ, οι οποίοι επηρεάζουν καταλυτικά τις συνθήκες ανάπτυξης του εθνικού ιστού και διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην επίτευξη των ευρωπαϊκών στόχων, της σύγκλισης, της ανταγωνιστικότητας και της απασχόλησης που έχουν τεθεί σε κοινοτικό επίπεδο (Καρβούνης, Α. 2008).

Οι δυνατότητες χρηματοδότησης της κοινωνικής πολιτικής των ΟΤΑ αφορούν σ'ένα πλέγμα παρεμβάσεων για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που βιώνουν κυρίως οι ευάλωτες και ειδικές ομάδες πληθυσμού. Οι βασικές παρεμβάσεις εντοπίζονται στα πεδία: καταπολέμησης του σκληρού πυρήνα της φτώχειας, ανάπτυξης της κοινωνικής καινοτομίας, της κοινωνικής επιχειρηματικότητας, των κοινωνικών επενδύσεων, της κοινωνικής προστασίας. Οι βασικότερες πηγές χρηματοδότησης (παράρτημα Α) αφορούν σε: α) ευρωπαϊκά προγράμματα, β) εθνικά προγράμματα και προγράμματα ΕΣΠΑ.

Στη νέα προγραμματική περίοδο οι Δήμοι διαθέτουν πλεονεκτήματα που καθιστούν πιο εφικτή την αξιοποίηση χρηματοδοτήσεων. Συγκεκριμένα:

- Κεφαλαιοποίηση της εμπειρίας από τις προηγούμενες χρηματοδοτικές περιόδους και σχεδιαστική εμπειρία και ικανότητα διαχείρισης συγχρηματοδοτούμενων έργων

- Η εκπόνηση των επιχειρησιακών προγραμμάτων των ΟΤΑ και η προσπάθεια ενσωμάτωσης κουλτούρας στρατηγικού σχεδιασμού και προγραμματισμού συμβάλλει στην αξιοποίηση των δυνατοτήτων των χρηματοδοτικών εργαλείων, με σκοπό την άσκηση ουσιαστικότερης και αποτελεσματικότερης κοινωνικής πολιτικής.

Επιπλέον θετικά στοιχεία αποτελούν η:

- υψηλή διαθεσιμότητα χρηματοδοτικών πόρων για κοινωνικά ζητήματα στη νέα προγραμματική περίοδο
- εμβληματική πρωτοβουλία της Ε.Ε «Ευρωπαϊκή πλατφόρμα για την καταπολέμηση της φτώχειας», που θα λειτουργήσει ως καταλύτης για την επίτευξη της κοινωνικής προόδου

Πολλά χρηματοδοτικά προγράμματα εστιάζουν σε πολιτικές επιδοματικού/προνοιακού χαρακτήρα και αντιμετώπισης των φαινομένων, γεγονός που οδηγεί τους Δήμους στην υιοθέτηση πολιτικών με μειωμένο αναπτυξιακό κοινωνικό χαρακτήρα. Οι ΟΤΑ καθίστανται φορείς διαχείρισης και διεκπεραίωσης κοινωνικών προγραμμάτων της πολιτείας, χωρίς να προηγηθεί η διοικητική και επιχειρησιακή τους ωριμότητα. Η έλλειψη επιτελικού και ολοκληρωμένου σχεδιασμού από πλευράς κεντρικής διοίκησης και φιλόδοξου, απρογραμμάτιστου σχεδιασμού από πλευράς Ο.Τ.Α αναδεικνύει ζητήματα ανεπάρκειας διοικητικού και διαχειριστικού συντονισμού.

Για την ορθολογική αξιοποίηση των χρηματοδοτικών προγραμμάτων τα ζητήματα που πρέπει να προσεχθούν αφορούν στα ακόλουθα:

-Συνάφεια των έργων με την αποστολή, τους στόχους και τις κατευθύνσεις του στρατηγικού τους σχεδιασμού

-Ιεράρχηση των αναγκών και προτεραιοτήτων

-Υψηλό βαθμό ωριμότητας και ετοιμότητας, καθώς και εξασφάλιση της διοικητικής, επιχειρησιακής και οικονομικής ικανότητας

-Εφαρμογή συστημάτων παρακολούθησης και αξιολόγησης

-Δημιουργία κατάλληλων συνεργασιών σε τοπικό και υπερτοπικό επίπεδο (συμπράξεις).

-Σχεδιασμός βάσει σχέσης κόστους οφέλους. Η σχέση του συνολικού και του άμεσου οφέλους προς την τοπική κοινωνία ή του έμμεσου οφέλους προς τον ίδιο τον οργανισμό θα πρέπει να είναι η μέγιστη.

-Προστιθέμενη αξία. Ο αντίκτυπος που έχει ένα πρόγραμμα στον ίδιο τον οργανισμό, η εμπειρία ή άλλα οφέλη που μπορεί να αποφέρει η συμμετοχή σε ένα πρόγραμμα και η διατήρηση των ωφελειών που προκύπτουν από αυτήν στο χρόνο.

Τα χρηματοδοτικά προγράμματα θα πρέπει να λειτουργούν ενισχυτικά στους στρατηγικούς στόχους και κατευθύνσεις των Δήμων και όχι με τη λογική της ευκαιριακής πολιτικής, όπως συνηθίζεται. Δημιουργούν βέβαια θέσεις εργασίας και συμβάλλουν στη μείωση της ανεργίας για συγκεκριμένη χρονική περίοδο, όμως είναι αναμφίβολη η βιωσιμότητα των δομών μετά το πέρας της χρηματοδότησης τους, οπότε οι Δήμοι θα πρέπει να βασισθούν σε ίδιους πόρους και ίδια έσοδα (φόροι, τέλη, αξιοποίηση ακίνητης περιουσίας κ.α) με οικονομικό, αλλά και πολιτικό κόστος.

Βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματική απορρόφηση πόρων είναι η ύπαρξη ολοκληρωμένης τοπικής κοινωνικής στρατηγικής, καθώς και η δημιουργία ισχυρών οριζόντιων και πολύ-επίπεδων συνεργασιών. Η στρατηγική των Δήμων πρέπει αφενός να χαρακτηρίζεται από συνεκτικότητα και συνάφεια με τις ευρωπαϊκές και εθνικές πολιτικές και αφετέρου οι Δήμοι, για να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν τα κατάλληλα χρηματοδοτικά μέσα, πρέπει να προσδιορίσουν τις βασικές τους ανάγκες, να αναπτύξουν στρατηγικές συμμαχίες, με σκοπό να αποφευχθεί η συμπτωματική αξιοποίηση των κοινοτικών πόρων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η Περίπτωση του Δήμου Παύλου Μελά

3.1 Φυσιογνωμία δήμου Παύλου Μελά-Δημογραφικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά πληθυσμού

Ο Δήμος Παύλου Μελά βρίσκεται στο βορειοδυτικό άκρο της μητροπολιτικής περιοχής της Θεσσαλονίκης. Συστάθηκε με την εφαρμογή του Ν.3852/2010 (ΦΕΚ 87Α/7-6-10) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης-Πρόγραμμα Καλλικράτης» και προήλθε από τη συνένωση των πρώην δήμων Σταυρούπολης, Πολίχνης & Ευκαρπίας, που αποτελούν σήμερα τις τρεις δημοτικές του ενότητες.

Έχει συνολική έκταση 24.025 στρμ. (18,3% της έκτασης του Π.Σ.Θ) και πληθυσμό 99.245 μόνιμους κατοίκους (απογραφή 2011). Πληθυσμιακά συγκεντρώνει το 12,06% του πληθυσμού του Π.Σ.Θ και το 8,95% της περιφερειακής ενότητας Θεσσαλονίκης. Από τη συνολική έκταση του Δήμου περίπου 60% αποτελεί πυκνοκατοικημένη αστική περιοχή. Διατηρεί όλα τα χαρακτηριστικά των ελληνικών αστικών πόλεων, όπως αυθαίρετη δόμηση, έλλειψη βασικών υποδομών, χώρων πρασίνου και αναψυχής και γενικότερα τις παθογένειες των ελληνικών, μεγάλου μεγέθους, πόλεων.

Η σύγχρονη φυσιογνωμία του Δήμου είναι αποτέλεσμα μιας σταδιακής πολεοδομικής εξέλιξης. Από τα χρόνια του προσφυγικού εποικισμού (2014 και μετά) και σε διαφορετικές χρονικές φάσεις, η έλευση νέων πληθυσμών στην πόλη διεύρυνε συνεχώς την περιφέρεια της, δημιουργώντας αστικούς θύλακες κατοίκησης, που ανάλογα με τις συνθήκες και την εποχή ανάπτυξης τους απέκτησαν και τα ιδιαίτερα πολεοδομικά και κοινωνικά τους χαρακτηριστικά. Η πορεία αυτή βρίσκεται σε εξέλιξη ακόμη και σήμερα και χαρακτηρίζει την περιοχή του Δήμου, που περιλαμβάνει περιοχές με ιδιαίτερα πυκνό αστικό ιστό, αλλά και περιοχές σε μεγαλύτερη απόσταση από το κέντρο της πόλης, νόμιμα ή αυθαίρετα ανεπτυγμένες, με λιγότερο αστικά χαρακτηριστικά (Ε.Π δήμου Παύλου Μελά 2014-2019).

Ηλικιακή κατανομή

Ο Δήμος παρουσιάζει χαμηλό δείκτη γήρανσης και εξάρτησης και υψηλά ποσοστά στις παραγωγικές και νεαρότερες ηλικίες (30 έως 54 χρονών).

Τύπος νοικοκυριών

Καταγράφονται 23.188 πυρηνικές οικογένειες, οι περισσότερες από τις οποίες είναι παντρεμένα ζευγάρια με παιδιά, ποσοστό 69,78%. Οι οικογένειες που αποτελούνται από έναν μόνο γονέα ανέρχονται σε ποσοστό 15,38%.

Επίπεδο εκπαίδευσης

Σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης, το ποσοστό αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ανέρχεται σε 16,54%, των αποφοίτων δευτεροβάθμιας-μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σε 56,93%, ενώ της πρωτοβάθμιας σε 26,52%.

Τοπική Οικονομία-Απασχόληση-Ανεργία

Το 2011 ο ενεργός πληθυσμός του Δήμου ανέρχεται στα 45.000 άτομα, ποσοστό 45,34%. Όσον αφορά τους κλάδους δραστηριότητας των απασχολούμενων, αυτό που χαρακτηρίζει καθολικά την απασχόληση είναι η σταθερή αύξηση του τριτογενή τομέα. Την τελευταία δεκαετία παρατηρείται μείωση του δευτερογενή τομέα, σε ποσοστό 70,9%. Η τελική διάρθρωση της απασχόλησης διαμορφώνεται σε 1,10% στον πρωτογενή, 18,4% στον δευτερογενή και 80,5% στον τριτογενή τομέα.

Η σφοδρή οικονομική κρίση, τα μέτρα δημοσιονομικής λιτότητας, η απορρύθμιση της αγοράς εργασίας και η πολυετή ύφεση οδήγησαν πολλές επιχειρήσεις του δευτερογενή και τριτογενή τομέα, είτε στην παύση της δραστηριότητας τους, με πολλές συνέπειες στην τοπική οικονομία και απασχόληση, είτε στη δραστηριοποίηση τους εκτός των ελληνικών συνόρων στην προσπάθεια αναζήτησης λύσεων και καλύτερων προοπτικών βιωσιμότητας τους.

Τα τελευταία χρόνια σημειώθηκε σημαντική αύξηση του ποσοστού των ανέργων. Σύμφωνα με την απογραφή του 2011 η ανεργία ανέρχεται σε 27,5% στο σύνολο του ενεργού πληθυσμού. Το 2014 και σύμφωνα με το απογραφικό δελτίο του ΟΑΕΔ, οι καταγεγραμμένοι άνεργοι, που δήλωσαν ως μόνιμη κατοικία το Δήμο, ανέρχονται σε 19.090 άτομα, δηλαδή ποσοστό 42% περίπου του ενεργού πληθυσμού. Η περιοχή του Παύλου Μελά κατατάσσεται στους Δήμους με την υψηλότερη συγκέντρωση μακροχρόνια ανέργων και εντάσσεται στους 17 πρώτους Δήμους στην Ελλάδα, ως θύλακας υψηλής ανεργίας, για την εφαρμογή του προγράμματος: «Προώθηση της απασχόλησης μέσω προγραμμάτων κοινωφελούς χαρακτήρα».

Ευάλωτες και ειδικές ομάδες πληθυσμού

Ο δήμος Παύλου Μελά αποτελεί περιοχή υψηλής έντασης ευάλωτων και ειδικών ομάδων πληθυσμού. Σε επίπεδο Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας είναι τέταρτος με το υψηλότερο αριθμό ατόμων που ανήκουν στις ευάλωτες ομάδες πληθυσμού (6,99%) και όσον αφορά στις ειδικές ομάδες πληθυσμού κατέχει την τέταρτη θέση, με ποσοστό 6,28%. Επίσης, είναι τρίτος στη συγκέντρωση νόμιμων μεταναστών, με ποσοστό 16,49% και τέταρτος στη συγκέντρωση παλιννοστούντων, με ποσοστό 11,81% (Στρατηγική προώθησης της κοινωνικής ένταξης, καταπολέμησης της φτώχειας και κάθε μορφής διακρίσεων της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας, Απρίλιος 2015).

Η κοινότητα του Δήμου αντιμετωπίζει σοβαρά κοινωνικά προβλήματα που σχετίζονται με τα συνήθως κυκλικά φαινόμενα της ανεργίας, της φτώχειας και του αποκλεισμού. Σε μια προσπάθεια εκτίμησης του επιπέδου σε μεγάλες πληθυσμιακές κατηγορίες (οικογένειες με παιδιά και ηλικιωμένους άνω των 65 ετών) και βάσει επεξεργασίας πρωτογενών και δευτερογενών στοιχείων²⁰ διαπιστώθηκε ότι:

α) σχεδόν ο μισός ηλικιωμένος πληθυσμός διαβιεί σε συνθήκες κάτω του ορίου φτώχειας. Το μεγαλύτερο ποσοστό, 48,28% του δείγματος, έχει εισόδημα έως 7.500 ευρώ και το 24,94% εισόδημα από 7.500 έως 12.000 ευρώ.

β) όσον αφορά τις οικογένειες με παιδιά, διαπιστώθηκε ότι το 27,1% αυτών διαθέτουν ετήσιο εισόδημα από 0-7.500 ευρώ, το 12% έχουν εισόδημα από 7.500-12.000 ευρώ, το 18,1% από 12.000-18.000 ευρώ, το 15,7% από 18.000-25.000 ευρώ, το 24,2% από 25.000-50.000 ευρώ και το 2% εισόδημα άνω των 50.000 ευρώ. Με βάση τα παραπάνω αποτελέσματα παρατηρείται, αφενός μια σχετική πώλωση μεταξύ των πολύ χαμηλών και των πολύ υψηλών εισοδημάτων και αφετέρου ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των οικογενειών με παιδιά στο Δήμο βρίσκεται κάτω από το όριο της φτώχειας.

Επιπρόσθετα σε αυτή τη διαπίστωση, η ποσοτική ανάλυση των περιστατικών που εξυπηρετήθηκαν από τις υφιστάμενες δομές αντιμετώπισης της φτώχειας και για το χρονικό

²⁰ Αναλυτικότερα τα δεδομένα προέρχονται από την επεξεργασία στοιχείων δείγματος 1130 ερωτηματολογίων, που αφορούν αντίστοιχες οικογένειες με παιδιά και στα οποία περιλαμβάνονταν οικονομικά στοιχεία για το ετήσιο εισόδημά τους, την επεξεργασία των στοιχείων των ωφελούμενων, που αντλήθηκαν από την κοινωνική υπηρεσία του δήμου και αφορούν εξυπηρετούμενους των δομών της φτώχειας, των προνοιακών επιδομάτων, αλλά και των υπόλοιπων κοινωνικών δράσεων και δομών του δήμου, την επεξεργασία στοιχείων δείγματος 2846 ατόμων ωφελούμενων από τις δομές για την τρίτη ηλικία, που περιλαμβάνουν και στοιχεία για το ετήσιο εισόδημά τους.

διάστημα από Φεβρουάριο 2012 έως και Μάιο 2016, έδειξε ότι το 59,14% των πολιτών βρίσκεται σε κατάσταση φτώχειας, ενώ ποσοστό 29,40% είναι απειλούμενοι από φτώχεια. Από αυτούς ποσοστό 87,50% είναι άνεργοι και 39,91% ανασφάλιστοι.

Την τελευταία πενταετία παρατηρήθηκε αύξηση των αιτημάτων των πολιτών στην κοινωνική υπηρεσία κατά 55% για ψυχολογική στήριξη, 439% για κοινωνική στήριξη και 177% για εργασιακή στήριξη. Οι ωφελούμενοι του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» έχουν αυξηθεί κατά 54% και ο αριθμός των παρεχόμενων δεμάτων του κοινωνικού παντοπωλείου κατά 132%²¹. Στο πλαίσιο, δε, του φιλανθρωπικού έργου της Ιεράς Μητρόπολης Νεαπόλεως Σταυρουπόλεως σε επίπεδο δυτικής Θεσσαλονίκης λειτουργούν 29 συσσίτια και τράπεζες τροφίμων με 7384 σιτιζόμενους καθημερινά, από τα οποία 8 λειτουργούν σε ενορίες του δήμου Παύλου Μελά, με 1245 άτομα καθημερινή σίτιση.

Ενδεικτικό της υφιστάμενης κατάστασης είναι το γεγονός ότι ο δήμος Παύλου Μελά συμπεριλαμβάνεται στους 30 δήμους της χώρας στους οποίους εφαρμόστηκε πιλοτικά, το 2016, το «Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης (ΚΕΑ). Κατατάσσεται πρώτος σε αριθμό αιτήσεων (3598) και δεύτερος σε αριθμό εγκεκριμένων αιτημάτων (3307)²². Όσον αφορά στο ιδιοκτησιακό καθεστώς των ωφελουμένων, κατατάσσεται τρίτος για ενοικίαση, όγδοος για δωρεάν παραχώρησης στέγης και δέκατος για αστεγία. Στο πλαίσιο, δε, του προγράμματος «Ανθρωπιστική Κρίση» οι αιτήσεις πολιτών για το επίδομα σίτισης, ενοικίου και παροχής ηλεκτρικού ρεύματος ανέρχονται στις 3867.

Επίσης, στα διοικητικά όρια του Δήμου εντοπίστηκαν τρεις πυρήνες, μικρού μεγέθους, εδραιωμένης κατοίκησης Ρομά και Ελλήνων μουσουλμάνων, σύμφωνα και με τον αυτοπροσδιορισμό τους²³, που μαζί με τις περιπτώσεις διάσπαρτης κατοίκησης Ρομά συγκεντρώνουν έναν κατ' εκτίμηση αριθμό 400-500 ατόμων, που αντιμετωπίζουν ακραίο και πολλαπλό κοινωνικό αποκλεισμό, κυρίως στους τομείς της κατοικίας-στέγασης, της απασχόλησης, της εκπαίδευσης και της υγείας-πρόνοιας.

²¹ Επεξεργασία στοιχείων από τους ετήσιους απολογισμούς της κοινωνικής υπηρεσίας

²² Εξαγωγή στοιχείων από το εθνικό μητρώο ωφελουμένων του ΚΕΑ

²³ Έρευνα-καταγραφή (Οκτώβριος 2015), που πραγματοποιήθηκε από το τμήμα Αστικής Ανάπτυξης και Χρηματοδοτικών Προγραμμάτων του δήμου Παύλου Μελά, για τον εντοπισμό, διερεύνηση και περιγραφή των συνθηκών διαβίωσης Ρομά και άλλων ειδικών πληθυσμιακών ομάδων που βρίσκονται εγκατεστημένοι στα διοικητικά όρια του Δήμου

Προνοιακά επιδόματα

Ο δήμος Παύλου Μελά είναι ο δεύτερος, σε μέσο όρο, δήμος σε αριθμό δικαιούχων προνοιακών επιδομάτων και ανασφάλιστων πολιτών, σε επίπεδο περιφερειακής ενότητας Θεσσαλονίκης. Επιδοτεί το 12,17% του συνόλου των επιδοτούμενων ατόμων της περιφερειακής ενότητας (2,59% του συνολικού πληθυσμού του δήμου), ποσοστό ιδιαίτερα υψηλό ακόμη και μετά το σχετικό περιορισμό του αριθμού των δικαιούχων, λόγω της επιβολής αυστηρότερων κριτηρίων και απορροφά το 10,85% της συνολικής δαπάνης επιδομάτων. Ο συνολικός αριθμός ωφελουμένων ανέρχεται σε 2.569 άτομα, ο δε αριθμός των διεκπεραιωμένων βιβλιαρίων ασθένειας ανασφάλιστων πολιτών σε 2.269, αυξημένος κατά 60,13% από το 2014²⁴.

Άτομα με αναπηρίες

Σύμφωνα με στοιχεία του πρώτου εξαμήνου 2016, της Διεύθυνσης Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας του δήμου Θεσσαλονίκης, από τα άτομα που λαμβάνουν προνοιακά επιδόματα ποσοστό 62,04% αφορά άτομα με ειδικές ανάγκες, που αποτελεί το 1,61% του συνολικού πληθυσμού του Δήμου.

Μετανάστες-παλινοστούντες ομογενής

Από το χρόνο εγκατάστασης τους έως σήμερα παρατηρείται μια εξέλιξη στην κοινωνική τους συσσωμάτωση, τόσο μέσα από την πολιτογράφησή τους, όσο και μέσα από την ένταξή τους στην εργασιακή, εκπαιδευτική και κοινωνική πραγματικότητα της πόλης. Ωστόσο κάποια χαρακτηριστικά της εγκατάστασης, ιδίως των ομογενών παλινοστούντων, έχουν οδηγήσει στην διαμόρφωση μιας ιδιότυπης κατάστασης θυλάκων χωρικού και κοινωνικού αποκλεισμού, που εντοπίζεται εντονότατα στα διοικητικά όρια του Δήμου. Χαρακτηριστικά των περιοχών αυτών είναι το υψηλό επίπεδο αναλφαβητισμού των κατοίκων (24,9%) που σχετίζεται με την ελληνική γλώσσα και αφορά περισσότερο τους ηλικιωμένους, το χαμηλό ποσοστό απασχολούμενων (62%), η μη συσχέτιση του μορφωτικού επιπέδου με την εργασία,

²⁴ Στοιχεία Α' εξαμήνου 2016 της Δ/σης Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας του δήμου Θεσσαλονίκης, τμήμα Κοινωνικής Αρωγής και Προνοιακών Επιδομάτων

μεγάλος αριθμός εξαρτώμενης εργασίας (το μεγαλύτερο ποσοστό των απασχολούμενων καταγράφεται ως εργατοτεχνίτες 54,9%)²⁵ (Ε.Π δήμου Παύλου Μελά 2014-2019).

3.2 Άσκηση κοινωνικής πολιτικής στο δήμο Παύλου Μελά

Η κοινωνική πολιτική στο δήμο Παύλου Μελά αφορά στην ανάπτυξη ενός ευρέως φάσματος ενεργητικών πολιτικών και συγκεκριμένα παρεμβάσεων κοινωνικού χαρακτήρα, που αφορούν στην υγεία, κοινωνική φροντίδα, πρόνοια, απασχόληση. Περιλαμβάνει δομές και υπηρεσίες, που στοχεύουν στην αποτελεσματικότερη κάλυψη των παραδοσιακών, αλλά και νέων αναγκών του πληθυσμού, συνδεδεμένων με την παιδική μέριμνα, την προστασία της τρίτης ηλικίας, την ενίσχυση της οικογένειας, την υποστήριξη ατόμων με ειδικές ανάγκες και άλλων κοινωνικών ομάδων, τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης παιδιών και νέων. Οι παρεχόμενες δράσεις στοχεύουν στην προσπάθεια κάλυψης των διαφορετικών αναγκών του τοπικού πληθυσμού, μέσα από το σχεδιασμό, ανάπτυξη και υλοποίηση πολυτομεακών και πολυεπίπεδων λειτουργιών κοινωνικής φροντίδας, συμβουλευτικής υποστήριξης, εμπύχωσης, πληροφόρησης, ενημέρωσης, διαμεσολάβησης, αντιμετώπισης (παράρτημα Β).

Η τυπολογία άσκησης παρεμβάσεων στα πεδία της κοινωνικής προστασίας, καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού αφορά σε προγράμματα/δράσεις: πρωτοβάθμιας κοινωνικής φροντίδας, πρόσβασης σε υπηρεσίες ενεργοποίησης στην αγορά εργασίας, κάλυψης βασικών αγαθών, παροχών εισοδηματικής υποστήριξης.

3.3 Υφιστάμενο μοντέλο οργάνωση Κοινωνικής Υπηρεσίας δήμου Παύλου Μελά

Οι κοινωνικές λειτουργίες είναι συγκεντρωμένες σε ενιαία, διακριτή διοικητική μονάδα στο ΟΕΥ, σε επίπεδο Διεύθυνσης, υπό την εποπτεία της Αντιδημαρχίας Κοινωνικής Πολιτικής. Η Κοινωνική Διεύθυνση ενσωματώνει: α) τη λειτουργία των βρεφονηπιακών και παιδικών σταθμών, τα ΚΑΠΗ, τις δομές αντιμετώπισης της φτώχειας (κοινωνικό ιατρείο, παντοπωλείο, φαρμακείο, φροντιστήριο, συσσίτιο), β) την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής υποστήριξης (κοινωνική, εργασιακή, ψυχολογική, μαθησιακή), γ)

²⁵ Χαρίκλεια Χριστοδούλου, (2008). Αστικοποίηση & χώροι κοινωνικού αποκλεισμού: Εγκαταστάσεις κατοίκησης στην περιφέρεια της Θεσσαλονίκης 1988 - 2000, διδακτορική διατριβή, ΑΠΘ, Τμήμα Αρχιτεκτόνων Μηχανικών, Τομέας Πολεοδομίας, Χωροταξίας & Περιφερειακής Ανάπτυξης

διαμεσολάβησης και παραπομπής ωφελουμένων, δ) δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πολιτών, ε) κοινωνικά και προνοιακά προγράμματα.

Η συγκέντρωση των κοινωνικών δομών και υπηρεσιών σε ενιαία διοικητική μονάδα δημιουργεί τις προϋποθέσεις για:

- εφαρμογή ενιαίου σχεδιασμού και προγραμματισμού κοινωνικών πολιτικών στο Δήμο
- ορθολογικότερη αξιοποίηση οικονομικών πόρων και ανθρώπινου δυναμικού
- σταθερότητα παροχής κοινωνικών υπηρεσιών και συνέργειας κοινωνικών προγραμμάτων
- δημιουργία συνθηκών για τη βιωσιμότητα των δομών μετά το τέλος της χρηματοδότησης τους
- επίτευξη υψηλότερου βαθμού αξιοποίησης των ενδογενών δυνάμεων

Τμήμα της κοινωνικής πολιτικής για ευάλωτες ομάδες πληθυσμού, που αφορά στη λειτουργία των Κέντρων Δημιουργικής Απασχόλησης παιδιών (ΚΔΑΠ), Δημιουργικής Απασχόλησης ΑμΕΑ και Ημερήσιας Φύλαξης Ηλικιωμένων (ΚΗΦΗ), ασκείται από νομικό πρόσωπο του Δήμου (Δημοτική Κοινοφελή Επιχείρηση ΙΡΙΣ), γεγονός που ενσωματώνει παθογένειες και δυσλειτουργίες που αφορούν στη διάσπαση της πολιτικής, σε ελλείμματα συντονισμού, σε ζητήματα συναρμοδιοτήτων, συνοχής, ενότητας εντολής και παρακολούθησης άσκησης αρμοδιότητας, συγκρούσεων, χαμηλής αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας εφαρμογής πολιτικών.

Η Διεύθυνση στελεχώνεται με 143 άτομα προσωπικό, από τους οποίους 33 στελεχώνουν την κοινωνική υπηρεσία, είναι διαφόρων ειδικοτήτων, με υψηλό επιστημονικό και γνωστικό επίπεδο και πολυετή εργασιακή εμπειρία στο Δήμο (3 ψυχολόγοι, 9 κοινωνικοί λειτουργοί, 4 φυσικοθεραπευτές, 6 νοσηλευτές, 5 οικιακοί βοηθοί, 1 παιδαγωγός, 2 κοινωνιολόγοι, 2 διοικητικός, 1 γενικών καθηκόντων). Το υπόλοιπο προσωπικό, των 110 ατόμων, πλαισιώνει τους βρεφονηπιακούς και παιδικούς σταθμούς. Επιπρόσθετα, θετικό στοιχείο είναι η συμμετοχή του Δήμου σε διαδημοτικές συνεργασίες, κοινωνικά δίκτυα, καθώς και το δίκτυο εθελοντών που δραστηριοποιείται σε βασικές κοινωνικές δράσεις και δομές του Δήμου. Όσον αφορά στο σύστημα διοίκησης, ο κανονιστικός προσανατολισμός χαρακτηρίζει τις διαδικασίες οργάνωσης και λειτουργίας της Διεύθυνσης περισσότερο από τον εμπειρικό και προσανατολισμένο προς τα αποτελέσματα σύστημα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Η Μεθοδολογία της έρευνας

4.1 Ερευνητικό πλαίσιο

4.1.1 Σκοπός και ερευνητικοί στόχοι

Σκοπός της έρευνας αποτελεί η διερεύνηση του βαθμού ανταπόκρισης της κοινωνικής πολιτικής, που ασκείται στους Δήμους δυτικής Θεσσαλονίκης, στις πραγματικές ανάγκες των ωφελούμενων και της τοπικής κοινωνίας κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα, με ιδιαίτερη αναφορά στην περίπτωση του δήμου Παύλου Μελά.

Στο πλαίσιο συστηματοποίησης και συγκεκριμενοποίησης του ερευνητικού σκοπού, τίθενται επιμέρους στόχοι, στους οποίους εστιάζει η έρευνα και αφορούν:

A. Στην περιγραφή του προφίλ των στελεχών κοινωνικών υπηρεσιών και των ωφελουμένων

B. Στη διερεύνηση:

1. της ικανοποίησης των στελεχών από την απασχόληση τους στην κοινωνική υπηρεσία,
2. της εκτίμησης των στελεχών για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών και παράλληλα της ικανοποίησης των πολιτών από την αποδοχή τους,
3. των ελλείψεων και προβλημάτων που διαπιστώνονται κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών,
4. των απόψεων των στελεχών για τη βελτίωση της κοινωνικής υπηρεσίας, σε επίπεδο οργάνωσης και λειτουργίας,
5. των μη καλυπτόμενων κοινωνικών αναγκών,
6. της συμμετοχής των πολιτών στο σχεδιασμό κοινωνικών δράσεων και της πρόθεσης τους για κοινωνικό διάλογο,
7. της προοπτικής διαδημοτικής συνεργασίας και λειτουργίας ενιαίας κοινωνικής υπηρεσίας, σε επίπεδο δυτικής Θεσσαλονίκης.

4.1.2 Ερευνητικά ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα συσχετίζονται με το σκοπό της μελέτης, προσδιορίζουν το ερευνητικό πλαίσιο διεξαγωγής της και διαμορφώνουν τη βασική περιοχή μελέτης (Robson,C., 2010). Μετατοπίζουν την έρευνα, από μια απλή εκδήλωση ενδιαφέροντος για ένα θέμα, σε μια σειρά από ζητήματα που είναι δυνατόν να διερευνηθούν με σαφείς όρους (Cohen, L.,

Manion, L. & Morrison, K., 2008) και με τα κατάλληλα εργαλεία για τη συγκέντρωση δεδομένων, ώστε αυτά να απαντηθούν.

Οι Δήμοι για να αντιμετωπίσουν τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης στον κοινωνικό ιστό ανέπτυξαν νέες δομές και υπηρεσίες, με πολλαπλά οφέλη για τον πολίτη και τις εξατομικευμένες ανάγκες του. Η υπόθεση ότι οι νέες δομές ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες των πολιτών, ότι οι πολίτες γνωρίζουν για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τις αναζητούν και είναι ικανοποιημένοι, εγείρει τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα:

- Κρίνεται ικανοποιητική η ικανότητα του Δήμου στο να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών, να αντιμετωπίζει και να διαχειρίζεται τα κοινωνικά ζητήματα μέσα από τη λειτουργία των υφιστάμενων δομών και υπηρεσιών;
- Πώς θα μπορούσε να οργανωθεί και να λειτουργήσει η κοινωνική υπηρεσία του Δήμου στην περίοδο της οικονομικής κρίσης;
- Ποιες είναι οι κοινωνικές ανάγκες που δεν καλύπτονται;
- Για τη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών πόσο σημαντική είναι η δικτύωση και συνεργασία με άλλους φορείς;

4.1.3 Εκτιμώμενα οφέλη της έρευνας

Τα ευρήματα της έρευνας μπορούν να λειτουργήσουν χρηστικά τόσο σε πολιτικό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο εφαρμογής. Μπορούν να παρέχουν ένα πλαίσιο αναφοράς για τους σχεδιάζοντες πολιτική, δηλαδή αιρετούς και στελέχη των Δήμων της δυτικής Θεσσαλονίκης.

Σε πολιτικό επίπεδο μπορούν να επικουρήσουν στην ανάληψη πολιτικών πρωτοβουλιών και στην εκπόνηση ενός ορθολογικού στρατηγικού σχεδιασμού κοινωνικής πολιτικής. Σε επίπεδο εφαρμογής, μπορούν να χρησιμοποιηθούν ανατροφοδοτικά, να παρέχουν πληροφόρηση στα στελέχη σχετικά με την αποτελεσματικότητα λειτουργίας των κοινωνικών δομών και δράσεων, την ικανοποίηση των πολιτών και το επίπεδο κάλυψης των αναγκών τους, συνεισφέροντας έτσι, εάν κριθεί αναγκαίο, στην προσπάθεια επαναπροσδιορισμού των προτεραιοτήτων, του προγραμματισμού, σχεδιασμού και παροχής υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο της έρευνας για πρώτη φορά διερευνάται: α) η πρόθεση των πολιτών για συμμετοχή σε διάλογο, εάν προσκληθούν, θέτοντας προβληματισμούς και

ορίζοντες ένταξης διαδικασιών κοινωνικού διαλόγου και συμμετοχικού προγραμματισμού στη λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών και β) η άποψη των στελεχών για την προοπτική διαδημοτικής συνεργασίας και λειτουργίας ενιαίας κοινωνικής υπηρεσίας σε επίπεδο δυτικής Θεσσαλονίκης. Τα συμπεράσματα θα θέσουν προβληματισμούς και εξέταση του θέματος της συνεργασίας από μια άλλη σκοπιά και θα βοηθήσουν στην έναρξη συζήτησης, εάν προκύψει ζήτημα υλοποίησης ενός τέτοιου φιλόδοξου εγχειρήματος.

4.1.4 Ο πληθυσμός και το δείγμα της έρευνας

Η διεξαγωγή της έρευνας στο συνολικό, υπό μελέτη, πληθυσμό δεν είναι εφικτή. Οι δειγματοληπτικές θεωρήσεις διαποτίζουν όλες τις πτυχές της έρευνας και αναφύονται με διάφορες μορφές, ανεξάρτητα από την ερευνητική στρατηγική και τη διερευνητική τεχνική που χρησιμοποιείται. (Robson, 2010). Το κριτήριο της καταλληλότητας πρέπει να κυριαρχεί στην επιλογή μιας συγκεκριμένης στρατηγικής δειγματοληψίας. Οι σκοποί της έρευνας, το χρονοδιάγραμμα, οι περιορισμοί που υπάρχουν, η μέθοδος συλλογής δεδομένων, αποτελούν βασικές παραμέτρους για την επιλογή της στρατηγικής που θα ακολουθηθεί. Το μέγεθος, δε, του δείγματος καθορίζεται, τόσο από τους σκοπούς της ερευνητικής μελέτης, όσο και από την ιδιαίτερη φύση του πληθυσμού που εξετάζεται (Cohen κ. συν., 2008).

Ο τρόπος λειτουργίας των κοινωνικών υπηρεσιών, καθώς και η δυνατότητα προσέγγισης του υπό έρευνα πληθυσμού, προσδιόρισε και τη στρατηγική της έρευνας. Ως ερευνητική στρατηγική επιλέχθηκε η απογραφή και η μη τυχαία δειγματοληψία, με τη χρήση αυτοσυμπληρούμενου ερωτηματολογίου.

Η έρευνα διεξήχθη στους τρεις Δήμους της δυτικής Θεσσαλονίκης, Παύλου Μελά, Αμπελοκήπων-Μενεμένης, Ευόσμου-Κορδελιού. Συγκεκριμένα, κινήθηκε σε δύο ομάδες πληθυσμού:

α) σε εργαζόμενους (δημοτικοί υπάλληλοι) στις κοινωνικές υπηρεσίες των τριών Δήμων, οι οποίοι σχεδιάζουν, προγραμματίζουν και παρέχουν κοινωνικές υπηρεσίες. Υπάρχει εφικτότητα διερεύνησης στο σύνολο του πληθυσμού, 81 ατόμων.

Ως κοινωνική υπηρεσία προσδιορίζεται η οργανική μονάδα που λειτουργεί στο πλαίσιο του Δήμου και αναφέρεται διακριτά στον Οργανισμό Εσωτερικών Υπηρεσιών του φορέα. Δεν συμπεριλαμβάνονται οι εργαζόμενοι στα νομικά πρόσωπα, καθώς και οι εργαζόμενοι στους παιδικούς σταθμούς.

β) σε τμήμα του ευρύτερου πληθυσμού των ωφελουμένων των κοινωνικών υπηρεσιών των τριών Δήμων. Οι Δήμοι παρέχουν ένα μεγάλο εύρος κοινωνικών υπηρεσιών. Οι πολίτες, ως δέκτες αυτών, έχουν πολλαπλές ανάγκες, γεγονός που προσδιορίζει και τον τρόπο λειτουργίας των υπηρεσιών. Έτσι κάθε ωφελούμενος απευθύνεται στην κοινωνική υπηρεσία έχοντας ανάγκη ολιστικής προσέγγισης και κάλυψης μιας ή περισσότερων κοινωνικών αναγκών, άρα είναι ωφελούμενος μιας ή περισσότερων κοινωνικών δομών/υπηρεσιών.

Για την εξασφάλιση της αντιπροσωπευτικότητας σχεδιάστηκε η διακίνηση ερωτηματολογίου σε όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες/δράσεις και δομές, ενδεικτικά: κοινωνική, εργασιακή, ψυχολογική, μαθησιακή υποστήριξη, σχολές γονέων, κοινωνικό ιατρείο, παντοπωλείο, φροντιστήριο, με ένα δείγμα ευχέρειας 30-40 ωφελουμένων ανά δομή ή υπηρεσία/δράση. Η επιλογή των ερωτώμενων έγινε τυχαία.

Στην έρευνα συμμετείχαν Έλληνες και αλλοδαποί πολίτες, αλλά για λόγους εγκυρότητας των απαντήσεων το ερωτηματολόγιο δεν συμπληρώθηκε από αλλοδαπούς πολίτες που δεν γνώριζαν την ελληνική γλώσσα.

Θετικό στοιχείο στη διεξαγωγή της έρευνας ήταν η εξασφάλιση πρόσβασης της ερευνήτριας στον πληθυσμό της έρευνας και η κατοχύρωση της συμμετοχής του. Η εγγύτητα της με τα στελέχη των κοινωνικών υπηρεσιών, στο πλαίσιο της σχέσης συναδελφικότητας, εξασφάλισε την καλή συνεργασία. Δόθηκε χωρίς ιδιαίτερη δυσκολία η σχετική έγκριση διακίνησης των ερωτηματολογίων, που πραγματοποιήθηκε τόσο από την ερευνήτρια (για τα στελέχη), όσο και από τα στελέχη των κοινωνικών υπηρεσιών (για τους ωφελούμενους), που από την αρχή δήλωσαν την πρόθεσή τους να τα διακινήσουν.

Ένα ακόμα στοιχείο της έρευνας είναι η συσχέτιση δεδομένων κοινών ερωτήσεων στους δύο πληθυσμούς και η σύγκριση συμπερασμάτων σε περιοχές της έρευνας, τόσο από την πλευρά αυτών που σχεδιάζουν και προγραμματίζουν πολιτικές, όσο και από την πλευρά αυτών που δέχονται πολιτικές. Γίνεται προσπάθεια αποτύπωσης της εκτίμησης των στελεχών για την αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στους ωφελούμενους, σε σχέση με την εκτίμηση των ωφελουμένων, ως δέκτες αυτών των υπηρεσιών, καθώς και διερεύνησης της αιτίας για τη σύγκλιση ή απόκλιση των δύο απόψεων/στάσεων.

Η συσχέτιση αυτή εστιάζεται στο δείγμα των δύο πληθυσμών από το Δήμο Παύλου Μελά. Είναι ένας μεγάλος αστικός Δήμος με ιδιαίτερα κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά. Οι πολιτικές λιτότητας έχουν διαμορφώσει μια νέα κοινωνική πραγματικότητα, που προσδιόρισε

σε ένα μεγάλο βαθμό τις πολιτικές επιλογές άσκησης κοινωνικής πολιτικής, προσδίδοντας ένα νέο ρόλο στην κοινωνική του υπηρεσία για την οργάνωση και παροχή υπηρεσιών. Τα συμπεράσματα της συσχέτισης θα απαντήσουν στα ερευνητικά ερωτήματα. Κατά πόσο δηλαδή το εύρος δομών και παρεχόμενων υπηρεσιών ανταποκρίνεται όντως και καλύπτει τις πραγματικές ανάγκες της κοινωνίας, σε μία μεγάλη αστική κοινότητα, όπως αυτή του δήμου Παύλου Μελά.

4.1.5 Εγκυρότητα και αξιοπιστία

Η εγκυρότητα είναι σημαντικός παράγοντας μιας αποτελεσματικής έρευνας και μπορεί να διασφαλισθεί μέσω της ειλικρίνειας, του βάθους, του πλούτου και του περιεχομένου των δεδομένων που συλλέγονται, επίσης μέσω των συμμετεχόντων που προσεγγίζονται, αλλά και της ανιδιοτέλειας του ερευνητή (Cohen, L., κ. συν., 2008:176). Μια ερευνητική μελέτη είναι αδύνατο να είναι 100% έγκυρη. Η εγκυρότητα είναι ένα θέμα που έχει να κάνει περισσότερο με ένα επίπεδο βαθμού, παρά ως μια απόλυτη κατάσταση (Gronlund, N.E., 1981) και από ρεαλιστική άποψη αναφέρεται στην ακρίβεια ενός αποτελέσματος (Robson, 2010).

Στην παρούσα έρευνα η προσπάθεια επικεντρώνεται στην αύξηση των επιπέδων εγκυρότητας και στην μείωση των σφαλμάτων, από τη φάση του σχεδιασμού μέχρι το τελικό στάδιο ανάλυσης των δεδομένων (Cohen κ. συν., 2008). Από την αρχική φάση επιλέχθηκαν δύο ερευνητικές μέθοδοι, η επισκόπηση με ερωτηματολόγιο και η συνέντευξη στην πρώτη ομάδα πληθυσμού της έρευνας. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα επισκόπησης με ερωτηματολόγιο συγκλίνουν και ενισχύονται από τα αποτελέσματα που προέκυψαν, για την παρατήρηση του ίδιου φαινομένου, από τις συνεντεύξεις, γεγονός που ενισχύει την εμπιστοσύνη στα αποτελέσματα της έρευνας και κατοχυρώνει την εγκυρότητά της (Cohen κ. συν., 2008). Το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε ως το κατάλληλο ερευνητικό εργαλείο για τη συλλογή των ποσοτικών δεδομένων και η συνέντευξη για την άντληση ποιοτικών δεδομένων. Επίσης, στην πρώτη ομάδα του πληθυσμού έρευνας διανεμήθηκαν ερωτηματολόγια στο σύνολό τους, ενώ στον δεύτερο πληθυσμό επιλέχθηκε τυχαίο δείγμα, με τη συμμετοχή ικανού αριθμού ωφελουμένων από κάθε δομή/δράση.

Για τη διασφάλιση της εγκυρότητας των δεδομένων, στην εισαγωγή του ερωτηματολογίου δόθηκαν οι απαραίτητες διευκρινήσεις σχετικά με το σκοπό της έρευνας, την ανωνυμία του συμμετέχοντα και την προαιρετική συμμετοχή του, τη σπουδαιότητα συμμετοχής του ως δέκτης κοινωνικών υπηρεσιών στην εξαγωγή ουσιωδών συμπερασμάτων, το χρόνο συμπλήρωσής του.

Παράλληλα με την εγκυρότητα είναι απαραίτητο να εξασφαλιστεί και η αξιοπιστία της ερευνητικής διαδικασίας, που ουσιαστικά αποτελεί συνώνυμο της συνέπειας και της δυνατότητας αναπαραγωγής των ίδιων ερευνητικών αποτελεσμάτων, κατά την επανάληψη της έρευνας σ' ένα εύλογο χρονικό διάστημα, σε παρόμοια ομάδα ωφελουμένων και σε ένα παρόμοιο περιβάλλον, με τη χρήση των ίδιων ερευνητικών εργαλείων (Cohen κ. συν., 2008). Για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας, το ερωτηματολόγιο που δόθηκε ήταν ανώνυμο, οι πληροφορίες που δίνονται δεν αποκαλύπτουν την ταυτότητα του συμμετέχοντα, η συμπλήρωσή του προαιρετική, έτσι ώστε να εξασφαλισθεί η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ειλικρίνεια των ερωτώμενων. Η συμπλήρωση του ίδιου ερωτηματολογίου από ωφελούμενους των κοινωνικών υπηρεσιών σε μεταγενέστερο χρόνο θα μπορούσε να αυξήσει το βαθμό αξιοπιστίας, εάν φυσικά κάτι τέτοιο είναι δυνατόν να αποφασισθεί από τους επιμέρους δήμους της έρευνας.

Στο πλαίσιο της προσπάθειας καλύτερης ανάλυσης των δεδομένων και εξαγωγής έγκυρων συμπερασμάτων, θεωρήθηκε σκόπιμο να καταγραφεί επιπλέον η οπτική της αιρετής διοίκησης, κύρια για θέματα βελτίωσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στο πλαίσιο της ασκούμενης κοινωνικής πολιτικής, καθώς και της σημαντικότητας και αποτελεσματικότητας των συνεργασιών σε διαδημοτικό ή ευρύτερο επίπεδο. Η συζήτηση μαζί τους λειτούργησε επικουρικά στα δεδομένα της έρευνας και αξιοποιήθηκε για περεταίρω τεκμηρίωση των αναλύσεων.

4.2 Διεξαγωγή της έρευνας

4.2.1 Ερευνητικά εργαλεία

4.2.1.1 Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο είναι ένα εύχρηστο εργαλείο συλλογής δεδομένων, μπορεί να επιδοθεί χωρίς την παρουσία του ερευνητή, βοηθά στη συγκέντρωση δομημένων πληροφοριών και είναι σχετικά εύληπτο και εύκολο στην ανάλυση (Cohen κ. συν., 2008). Για τους δύο πληθυσμούς της έρευνας συντάχθηκε ξεχωριστό, αυτοσυμπληρούμενο ερωτηματολόγιο (παράρτημα Ζ). Ο σχεδιασμός και η τελική του διαμόρφωση βοηθούν στο να συλλεχθούν δεδομένα, ώστε να δοθούν απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα και να επιτευχθεί ο σκοπός της έρευνας (Robson, 2010).

Τα δύο ερωτηματολόγια έχουν σαφή δομή και σειρά και είναι δομημένα με ερωτήσεις:

- διχοτομικές, ναι/όχι
- με απαντήσεις πολλαπλής επιλογής
- κλειστού τύπου, καθώς για τον ερωτώμενο είναι εύκολα και σύντομα να απαντηθούν και παρέχουν τη δυνατότητα αντικειμενικών απαντήσεων
- κλίμακας ιεράρχησης. Οι ερωτώμενοι επιλέγουν ανάμεσα από πέντε προκαθορισμένες εναλλακτικές απαντήσεις (κλίμακα Likert)
- ανοικτού τύπου, στην προσπάθεια επιπλέον και εις βάθους διερεύνησης κάποιων περιοχών

4.2.1.2 Ερωτηματολόγιο στελεχών

Η τελική του μορφή αποτελείται από τέσσερις ενότητες:

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: Περιλαμβάνει γενικές ερωτήσεις που αφορούν στα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των στελεχών, όπως ηλικία, φύλο, ειδικότητα, έτη υπηρεσίας, σχέση εργασίας. Οι πληροφορίες αυτές είναι σημαντικές και σκιαγραφούν το προφίλ των εργαζομένων στις κοινωνικές υπηρεσίες των τριών Δήμων.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β: Συγκαταλέγονται ερωτήσεις που διερευνούν το βαθμό ικανοποίησης των στελεχών από την εργασία τους. Πληροφορία με ιδιαίτερη σημασία, δεδομένης της παραδοχής ότι: ικανοποιημένος εργαζόμενος συνεπάγεται καλύτερη παροχή υπηρεσιών.

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: Αποτελείται από ερωτήσεις που αποτυπώνουν την εκτίμηση των στελεχών για την ικανοποίηση των ωφελουμένων για μια σειρά θεμάτων σχετικών με το βαθμό ικανοποίησης των αιτημάτων τους, το βαθμό συνολικής κάλυψης των αναγκών τους, τον τρόπο και το βαθμό ενημέρωσης. Επίσης η ενότητα περιλαμβάνει αποτύπωση της άποψης των στελεχών για ελλείψεις και προβλήματα κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών, καθώς και προτάσεις τους, με τη χρήση ανοικτού τύπου ερωτήσεων, για τη βελτίωση λειτουργίας της κοινωνικής υπηρεσίας, τις δράσεις που θα έπρεπε να συμπεριλαμβάνονται στον προγραμματισμό του Δήμου, με σκοπό τη μεγαλύτερη ανταπόκριση του στις κοινωνικές ανάγκες των πολιτών.

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: Συμπεριλαμβάνονται τρεις ερωτήσεις, που επιχειρούν να διερευνήσουν και να εκμαιεύσουν την πρόθεση και γνώμη των στελεχών για συνεργασία σε διαδημοτικό επίπεδο ή με άλλους φορείς, καθώς και για την προοπτική λειτουργίας ενιαίας κοινωνικής υπηρεσίας σε επίπεδο δυτικής Θεσσαλονίκης.

4.2.1.3 Ερωτηματολόγιο ωφελουμένων

Η τελική του μορφή αποτελείται από τέσσερις ενότητες, οι οποίες δεν περιλαμβάνουν τίτλους, ώστε να μην νοηθεί ότι γίνεται σκιαγράφηση και στοχοποίηση του πληθυσμού:

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: Συγκαταλέγονται ερωτήσεις που δίνουν πληροφορίες για δεδομένα που αφορούν στα δημογραφικά, κοινωνικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των ωφελουμένων, όπως ηλικία, φύλλο, εθνικότητα/μητρική γλώσσα, οικογενειακή και εργασιακή κατάσταση, χαρακτηριστικά ανεργίας ή απασχόλησης, σύνθεση νοικοκυριού, ετήσιο εισόδημα. Οι πληροφορίες αυτές είναι πολύ σημαντικές για τα συμπεράσματα της έρευνας, σκιαγραφούν το προφίλ των πολιτών που επισκέπτονται και ωφελούνται από την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών και τεκμηριώνουν τις πολιτικές που σχεδιάζονται και υλοποιούνται σε τοπικό επίπεδο, ιδιαίτερα κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β: Περιλαμβάνονται ερωτήσεις που αποτυπώνουν τη σχέση του ωφελούμενου με την κοινωνική υπηρεσία (συχνότητα και λόγος επίσκεψης), τα προβλήματα που διαπιστώνει κατά την εξυπηρέτησή του, τον τρόπο και το βαθμό ενημέρωσής του.

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: Αποτυπώνεται ο βαθμός ικανοποίησης των ωφελουμένων για την γενικότερη παροχή κοινωνικών υπηρεσιών στο Δήμο, των εξατομικευμένων αιτημάτων, καθώς επίσης αξιολογείται ο βαθμός συνολικής κάλυψης των αναγκών τους από τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες, λαμβάνοντας υπόψη μια σειρά από παράγοντες που αφορούν στο επίπεδο ικανοποίησης, στο χρόνο εξυπηρέτησης, την πρόσβαση, την ενημέρωση, τη συνεργασία με το προσωπικό. Επίσης, η ενότητα περιλαμβάνει αποτύπωση της άποψης των ωφελουμένων για τις αιτίες μη ικανοποίησης του αιτήματός τους και την αναγκαιότητα παραπομπής τους σε άλλο φορέα.

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: Εξετάζεται η συμμετοχικότητα των πολιτών σε θέματα προγραμματισμού και σχεδιασμού κοινωνικών δράσεων και διερευνάται η στάση τους για θέματα κοινωνικού διαλόγου και συμμετοχικού προγραμματισμού. Επιπρόσθετα, με τη χρήση ανοικτού τύπου ερώτησης, αποτυπώνονται κοινωνικές ανάγκες που ο δήμος δεν καλύπτει, καθώς και προτάσεις των πολιτών για δράσεις που θα έπρεπε να συμπεριλαμβάνονται στον προγραμματισμό της κοινωνικής υπηρεσίας.

Για να αποφευχθεί το ενδεχόμενο άρνησης, αλλά και η δυσκολία συμπλήρωσής του ερωτηματολογίου, έγινε προσπάθεια το ερευνητικό εργαλείο να είναι σαφές, προσιτό, με απλή, κατανοητή γλώσσα, σύντομο, αλλά με ικανοποιητικό αριθμό ερωτήσεων.

Όσον αφορά, δε, στις κοινές ερωτήσεις και στους δύο πληθυσμούς της έρευνας, αυτές περιλαμβάνονται στις ενότητες Β και Δ και των δύο ερωτηματολογίων.

4.2.1.4 Ποιοτική έρευνα-Συνεντεύξεις

Κατά τον Bryman (1998), ο συνδυασμός ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων μπορεί να εξυπηρετήσει διαφορετικούς σκοπούς. Στο πλαίσιο διενέργειας της ποιοτικής έρευνας τα ποσοτικά ευρήματα χρησιμοποιήθηκαν επικουρικά στη συζήτηση, με σκοπό τη συλλογή ουσιαστικών πληροφοριών, που βοήθησαν κύρια στην αιτιολόγηση και τεκμηρίωση δεδομένων των ερωτηματολογίων.

Η ερευνητική συνέντευξη χρησιμοποιήθηκε ως μεθοδολογικό εργαλείο συλλογής πληροφοριών που έχουν άμεση σχέση με τους στόχους της έρευνας (Cohen κ. συν., 2008), οι οποίοι προσδιόρισαν, σε ένα βαθμό, την αναγκαιότητα συλλογής ποιοτικών δεδομένων με σκοπό:

α) τη σχηματοποίηση πιο ολοκληρωμένης εικόνας για την:

- ανταπόκριση των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών στις πραγματικές ανάγκες των πολιτών,
- στάση των στελεχών για θέματα δικτύωσης και διαδημοτικής συνεργασίας,
- πρόθεση και στάση των ωφελουμένων για διαδικασίες διαβούλευσης και συμμετοχικού προγραμματισμού,
- αποτύπωση των μη καλυπτόμενων κοινωνικών αναγκών

β) την επιβεβαίωση κάποιων συμπερασμάτων της ποσοτικής έρευνας

Διεξήχθησαν ανοικτού τύπου, μη δομημένες συνεντεύξεις σε στελέχη με θέσεις ευθύνης και μη, καθώς και σε εκπροσώπους της αιρετής διοίκησης και πραγματοποιήθηκαν μετά την ολοκλήρωση της ποσοτικής έρευνας. Συγκεκριμένα διεξήχθησαν οκτώ συνεντεύξεις, από τις οποίες δύο σε στελέχη με θέσεις ευθύνης (Αμπελόκηποι-Μενεμένη και Εύοσμος Κορδελιό), τέσσερεις σε εργαζόμενους του δήμου Παύλου Μελά, καθώς και δύο σε εκπροσώπους της αιρετής διοίκησης του δήμου Παύλου Μελά. Στο πλαίσιο των συνεντεύξεων καλλιεργήθηκε κλίμα εμπιστοσύνης, με σκοπό να εκμαιευτούν ειλικρινείς και πλήρεις απαντήσεις. Δεν υπήρχε ένα αυστηρό πλαίσιο ερωτήσεων, αλλά μια λίστα θεμάτων που έπρεπε να διερευνηθούν σε μεγαλύτερο βάθος. Οι συνεντεύξεις είχαν χαρακτήρα οικείας συζήτησης, με σκοπό την πρόσβαση σε μοναδικές, μη τυποποιημένες, εξατομικευμένες πληροφορίες για

συγκεκριμένες και σημαντικές πτυχές της έρευνας, όπως: ικανοποίηση από την παροχή υπηρεσιών, κάλυψη αναγκών, οργάνωση κοινωνικών υπηρεσιών, ενημέρωση, διαβούλευση, συνεργασίες. Η ερευνήτρια είχε τη δυνατότητα να διερευνήσει λεπτομερώς και σε μεγαλύτερο βάθος τα ποσοτικά ευρήματα της έρευνας.

Οι συνεδρίες των συνεντεύξεων διήρκησαν μία ώρα, χωρίς τη χρήση μαγνητοφώνου, ώστε να εξασφαλισθεί ο αυθορμητισμός και το αίσθημα ελευθερίας λόγου του συνεντευξιαζόμενου. Κρατήθηκαν όμως λεπτομερείς σημειώσεις. Τα συμπεράσματα της ποιοτικής έρευνας παρουσιάζονται στο επόμενο κεφάλαιο σε συνδυασμό με τα ποσοτικά ευρήματα.

4.2.2 Πιλοτική έρευνα

Πριν την τελική διανομή των ερωτηματολογίων κρίθηκε χρήσιμος ένας προέλεγχος, με σκοπό να αξιολογηθεί η έκταση των ερωτήσεων, να εντοπιστούν πιθανά λάθη και να γίνουν οι αναγκαίες διορθώσεις. Το πρώτο ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε πιλοτικά από δύο στελέχη, τα οποία δεν έλαβαν την τελική εκδοχή του, ενώ και τα δύο ερωτηματολόγια αξιολογήθηκαν από τον επιβλέποντα καθηγητή με επικριτικά σχόλια, ως προς το μέγεθος, τη διατύπωση και κατανόηση των ερωτήσεων. Από τις επισημάνσεις προέκυψαν σημαντικές πληροφορίες που επηρέασαν τη μορφή και τη δομή του τελικού ερωτηματολογίου. Οι βασικότερες διορθώσεις αφορούσαν στον περιορισμό, στη διάταξη και στη διατύπωση των ερωτήσεων, προς αποφυγή αναπάντητων ή διφορούμενων ερωτήσεων.

4.2.3 Η Διαδικασία της έρευνας

Όπως προαναφέρθηκε, η έρευνα πραγματοποιήθηκε στους τρεις Δήμους της δυτικής Θεσσαλονίκης, Παύλου Μελά, Αμπελοκήπων-Μενεμένης, Ευόσμου-Κορδελιού, σε στελέχη και ωφελούμενους. Χρονικά πραγματοποιήθηκε από 15 Νοεμβρίου έως 15 Δεκεμβρίου 2106. Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε 81 στελέχη, εργαζόμενα στις κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων. Συμπληρώθηκαν 68, με ποσοστό ανταπόκρισης, 88,46% στο δήμο Παύλου Μελά, 63,15% στο δήμο Αμπελοκήπων-Μενεμένης και 100% στο δήμο Ευόσμου-Κορδελιού.

Η μη γνώση του αριθμού ωφελουμένων, λόγω μη τήρησης μητρώου και έλλειψης λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος καταγραφής και παρακολούθησης τους, ήταν η αιτία αδυναμίας επιλογής αντιπροσωπευτικού δείγματος στον πληθυσμό της έρευνας. Έτσι τελικά, για το τμήμα της έρευνας που αφορά στους ωφελούμενους, το δείγμα ήταν

ετεροβαρές στους τρεις Δήμους. Συμπληρώθηκαν 277 ερωτηματολόγια, από τα οποία το 89,9% από δήμο Παύλου Μελά, 7,9% από δήμο Αμπελοκήπων-Μενεμένης και μόλις 2,2% από δήμο Ευόσμου-Κορδελιού. Τα συμπεράσματα δεν μπορούν να γενικευθούν σε επίπεδο δυτικής Θεσσαλονίκης, αποτυπώνουν όμως μια γενικότερη κατάσταση.

Στο δήμο Παύλου Μελά συγκεντρώθηκαν 249 ερωτηματολόγια, αριθμός που αντιστοιχεί στο 16,6% των ωφελούμενων. Με βάση την εκτίμηση των στελεχών από τα δεδομένα του ετήσιου απολογισμού της υπηρεσίας, ο αριθμός των εξυπηρετούμενων σε όλες τις κοινωνικές δομές και δράσεις αγγίζει τα 1500 άτομα (εκτίμηση βάσει των ετήσιων εξυπηρετούμενων αιτημάτων). Άρα, μπορεί να θεωρηθεί ότι τα συμπεράσματα αποτυπώνουν την πραγματική εικόνα στο δήμο Παύλου Μελά.

4.2.4 Ανάλυση δεδομένων

Μετά τη συλλογή τους, τα ερωτηματολόγια ελέγχθησαν ως προς την ορθή συμπλήρωση τους, εξαιρέθηκαν τα μη σωστά συμπληρωμένα και τα δεδομένα τους καταχωρήθηκαν σε φύλλο επεξεργασίας (Excel), όπου καταγράφηκαν οι απόλυτες τιμές των απαντήσεων.

Η ανάλυση των δεδομένων και στις δυο ομάδες, έγινε με την χρήση μεθόδων περιγραφικής στατιστικής. Τα δεδομένα που ελήφθησαν από τις κλειστές ερωτήσεις ήταν ονομαστικού (nominal) ή κατηγορικού (categorical) τύπου. Η κλίμακα Likert της μέτρησης στάσης/άποψης θεωρήθηκε σαν μεταβλητή ονομαστικού τύπου και όχι σαν συνεχής μεταβλητή, γι' αυτόν τον λόγο και σε αυτές τις μεταβλητές δεν υπολογίστηκαν μέτρα κεντρικής τάσης και διασποράς. Για όλες τις κλειστού τύπου μεταβλητές υπολογίστηκαν οι απόλυτες και οι σχετικές συχνότητες των απαντήσεων. Στις μεταβλητές που υπήρχαν ελλείπουσες τιμές, η ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων υπολογίστηκε με βάση το συνολικό αριθμό των έγκυρων απαντήσεων. Τα αποτελέσματα έχουν πινακοποιηθεί κατάλληλα και με βάση το είδος της μεταβλητής.

Για την ανάλυση αξιοπιστίας ή ενδοσυνέπειας των πολυθεματικών μεταβλητών (ερωτήσεις 7 και 9 στο ερωτηματολόγιο των στελεχών – με 7 θέματα κάθε μεταβλητή, και ερώτηση 19 στο ερωτηματολόγιο των πολιτών με 6 θέματα) χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής Cronbach's α , ο οποίος θεωρείται σαν μέτρο συσχέτισης μεταξύ των θεμάτων της κλίμακας μέτρησης της μεταβλητής με οποιασδήποτε άλλης κλίμακας με ισάριθμα θέματα. Ενδεικτικά

αναφέρεται ότι²⁶ «... συντελεστής μεγαλύτερος από 0,80 θεωρείται πάρα πολύ ικανοποιητικός, μεταξύ 0,79 και 0,60 ικανοποιητικός, ενώ τιμές κάτω από 0,60 επιβάλλουν την επινόηση νέων θεμάτων στην πολυθεματική παράμετρο». Για τα στελέχη και για την πολυθεματική μεταβλητή 7, που μετράει την ικανοποίηση των στελεχών από την εργασία τους, ο συντελεστής ήταν $a=0.856$ και για την 9, που μετράει την εκτίμηση των στελεχών για την κάλυψη των αναγκών των πολιτών από τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες, ήταν $a=0.829$. Για την ερώτηση 19 των πολιτών, που μετράει την εκτίμηση των πολιτών για την κάλυψη των αναγκών τους από τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες, βρέθηκε $a=0.911$. Οι υψηλές τιμές του δείκτη φανερώνουν την μεγάλη ενδοσυνέπεια των πολυθεματικών μεταβλητών. Η επεξεργασία των στοιχείων έγινε με το στατιστικό λογισμικό SPSS Ver 17.

Σχετικά με τις ερωτήσεις ανοικτού τύπου, αλλά και τα ποιοτικά δεδομένα των συνεντεύξεων, συγκεντρώθηκαν οι απαντήσεις και συνολικά με τα ποσοτικά δεδομένα, αξιολογήθηκαν και ερμηνεύθηκαν σε σχέση με το στόχο και τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν.

4.2.5 Περιορισμοί της έρευνας

Το χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο έπρεπε να ολοκληρωθεί η έρευνα αποτελεί έναν σημαντικό παράγοντα περιορισμού της. Η ανελαστική ημερομηνία για την ολοκλήρωση και παράδοση της διπλωματικής εργασίας περιόρισε τη δυνατότητα διεύρυνσης του δείγματος και στους δύο πληθυσμούς της έρευνας, γεγονός που θα ενίσχυε την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων. Επίσης περιόρισε τη δυνατότητα διερεύνησης και άλλων πεδίων που θα επέτρεπαν την, σε μεγαλύτερο βάθος, ανάλυση των κοινωνικοοικονομικών χαρακτηριστικών των εξυπηρετούμενων. Βέβαια, τα δεδομένα των απαντήσεων προσφέρουν τη δυνατότητα, σε δεύτερη φάση, συγκριτικής στατιστικής ανάλυσης, άρα και την εξαγωγή και άλλων συμπερασμάτων.

Για να αξιοποιηθούν τα συμπεράσματα της έρευνας, σε επίπεδο δυτικής Θεσσαλονίκης, αλλά και δήμου Παύλου Μελά, το δείγμα αποτελείται από στελέχη που εργάζονται στις κοινωνικές υπηρεσίες (σαφώς προσδιορισμένες και διακριτές οργανικές μονάδες στον ΟΕΥ) των τριών Δήμων και οι ωφελούμενοι έχουν εξυπηρετηθεί από αυτούς. Η κοινωνική πολιτική στους τρεις Δήμους διαφοροποιείται ως προς τον αριθμό και την νομική σύσταση των

²⁶ Σιάρδος Κ.Γ., Μέθοδοι πολυμεταβλητής στατιστικής ανάλυσης, 1ο μέρος, εκδόσεις Ζήτη-Θεσσαλονίκη, 1999, σελ.173-177

φορέων που την ασκούν. Δεν ήταν λοιπόν εφικτή η έρευνα στο σύνολο των κοινωνικών επιστημόνων που εργάζεται σε νομικά πρόσωπα των Δήμων, ιδιωτικού και δημοσίου δικαίου, τα οποία ασκούν κοινωνική πολιτική και απευθύνονται στις ίδιες ομάδες στόχου.

Όσον αφορά στους ωφελούμενους, το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε από τα ίδια τα στελέχη, με σκοπό να περιοριστεί η διαρροή και η μη επιστροφή του. Γεγονός βέβαια που δεν επετεύχθη και στους τρεις Δήμους. Η υιοθέτηση της σκοπιμότητας της έρευνας και η κατανόηση από τα στελέχη του οφέλους από τα συμπεράσματα που θα προκύψουν, θα μπορούσε να είναι παράγοντας για την επιτυχή διακίνηση των ερωτηματολογίων. Επιπρόσθετα, η συγκυρία υποβολής προτάσεων στο ΠΕΠ Κεντρικής Μακεδονίας, τη χρονική περίοδο διεξαγωγής της έρευνας και ο ασφυκτικός χρόνος εργασίας των στελεχών, αποτέλεσε ανασταλτικό παράγοντα στη διακίνηση των ερωτηματολογίων και χρονική υστέρηση στην επιστροφή τους. Για το λόγο αυτό η έρευνα επεκτάθηκε χρονικά, αποκλίνοντας από τον αρχικό προγραμματισμό. Επίσης, η μη τήρηση μητρώου ωφελουμένων και η έλλειψη ενός πληροφοριακού συστήματος καταγραφής και παρακολούθησης τους και στους τρεις Δήμους, δημιούργησε δυσκολία προσδιορισμού του μεγέθους του πληθυσμού της έρευνας και επιλογής ενός αντιπροσωπευτικού δείγματος. Επιπρόσθετα οι κοινωνικές υπηρεσίες των τριών Δήμων διαφοροποιούνται ως προς την οργάνωση και στελέχωση τους, το εύρος, το είδος, τη σταθερότητα και συχνότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, γεγονός που επηρέασε την ευχέρεια προσέγγισης του ωφελούμενου, άρα και τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων.

Ένα άλλο στοιχείο που επηρέασε τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων από τους ωφελούμενους είναι η έντονη δυσαρέσκεια πολιτών από την αιρετή διοίκηση, γεγονός που θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στη διεξαγωγή ερευνών στις τοπικές κοινωνίες και απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή από τον ερευνητή στον τρόπο προσέγγισης και διαχείρισης του πληθυσμού έρευνας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Ανάλυση Ερευνητικών Δεδομένων

5.1 Περιγραφική Στατιστική Ανάλυση

Περιλαμβάνει τη στατιστική ανάλυση των ποσοτικών δεδομένων των ερωτηματολογίων στους δύο πληθυσμούς της έρευνας, στελέχη και ωφελούμενους. Επίσης, ανάλυση περιεχομένου των απαντήσεων στις «ανοικτού τύπου» ερωτήσεις, προσδίδοντας πολύτιμες πληροφορίες στα ευρήματα της έρευνας.

Τα τμήματα των ερωτηματολογίων που αφορούν στις κοινές ερωτήσεις θα αναλυθούν ξεχωριστά και η ανάλυση των δεδομένων επικεντρώνεται στην περίπτωση του δήμου Παύλου Μελά.

5.1.1 Ευρήματα ερωτηματολογίων στελεχών

Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 68 στελέχη κοινωνικών υπηρεσιών, από τους οποίους 46 (67,6%) από το δήμο Παύλου Μελά, 12 (17,6%) από δήμο Αμπελοκήπων-Μενεμένης και 10 (14,7) από το δήμο Ευόσμου-Κορδελιού.

Δημογραφικά στοιχεία

Ηλικιακή κατανομή

Η πλειοψηφία των εργαζομένων στις κοινωνικές υπηρεσίες είναι άνω των 40 ετών (67,6%), με την ηλικιακή ομάδα 40-49 να πλειοψηφεί έναντι των υπολοίπων.

Πίνακας 5.1: Ηλικιακή κατανομή στελεχών

Ηλικία	Συχνότητα	Ποσοστό
20-24	1	1,5
25-29	4	5,9
30-39	17	25
40-49	33	48,5
50 +	13	19,1
Σύνολο	68	100,0

Κατανομή κατά φύλο

Οι εργαζόμενες γυναίκες (88,2%) και στους τρεις Δήμους υπερτερούν έναντι των ανδρών (11,8%).

Πίνακας 5.2:Κατά φύλο κατανομή στελεχών

Φύλο	Συχνότητα	Ποσοστό
Άνδρας	8	11,8
Γυναίκα	60	88,2
Σύνολο	68	100,0

Επαγγελματικά χαρακτηριστικά

Ειδικότητα

Οι κοινωνικές υπηρεσίες στελεχώνονται κυρίως με κοινωνικούς λειτουργούς (26,5%), κοινωνιολόγους (8,8%) και ψυχολόγους (8,8%). Το υψηλό ποσοστό σε καθηγητές (11,8%), διοικητικό (10,3%) και βοηθητικό προσωπικό (7,3%) είναι ευκαιριακό και αφορά αποκλειστικά σε πρόσφατες προσλήψεις εργαζομένων, οκτάμηνης σύμβασης, στο πλαίσιο του προγράμματος: «Πρώθηση της απασχόλησης μέσω προγραμμάτων κοινωφελούς χαρακτήρα σε 17 Δήμους, θύλακες υψηλής ανεργίας».

Πίνακας 5.3:Ειδικότητα στελεχών

Ειδικότητα	Συχνότητα	Ποσοστό
Κοινωνική/ός Λειτουργός	18	26,5
Κοινωνιολόγος	6	8,8
Ψυχολόγος	6	8,8
Παιδαγωγός	2	2,9
Καθηγητής/τρια μέσης εκπαίδευσης	8	11,8
Νοσηλεύτης/τρια	6	8,8
Φυσικοθεραπευτής	5	7,4
Οικογενειακή βοηθός	2	2,9
Οικονομολόγος	1	1,5
Ιατρός	1	1,5
Λογοθεραπευτής/τρια	1	1,5
Διοικητικός	7	10,3
Άλλο: (Βοηθητικό και άλλο προσωπικό)	5	7,3
Σύνολο	68	100,0

Έτη υπηρεσίας

Κατά τη χρονική περίοδο διεξαγωγής της έρευνας ήταν σε εφαρμογή το πρόγραμμα «Πρώθηση της απασχόλησης μέσω προγραμμάτων κοινωφελούς χαρακτήρα», συνεπώς η στελέχωση των κοινωνικών υπηρεσιών ενισχύθηκε με πρόσθετο προσωπικό, με σύμβαση εργασίας οχτώ μηνών, σε δύο κύκλους. Αυτό αιτιολογεί το υψηλό ποσοστό συμβασιούχων (47,1%), καθώς και το υψηλό ποσοστό εργαζομένων έως ένα χρόνο (38,2%). Επίσης ένας μικρός αριθμός συμβασιούχων αφορά στελέχη που απασχολούνται για συγκεκριμένη χρονική περίοδο (έως τρία έτη) σε κοινωνικές δομές, που χρηματοδοτήθηκαν στο πλαίσιο της νέας προγραμματικής περιόδου.

Πίνακας 5.4: Χρόνος προϋπηρεσίας στελεχών

Έτη	Συχνότητα	Ποσοστό
Έως 1	26	38,2
2-9	8	11,8
10-15	14	20,6
16-19	11	16,1
20-25	8	11,8
32	1	1,5
Σύνολο	68	100,0

Σχέση εργασίας

Η πλειοψηφία των εργαζομένων είναι συμβασιούχοι, με ποσοστό (47,1%). Επίσης, χαμηλό είναι το ποσοστό των μονίμων (11,8%) έναντι του ποσοστού υπαλλήλων ΙΔΑΧ/ΙΔΟΧ (41,2%). Συνήθως το προσωπικό των κοινωνικών υπηρεσιών αυξομειώνεται ανάλογα με τις ευκαιρίες χρηματοδότησης και με σχέση εργασίας ΙΔΟΧ.

Πίνακας 5.5: Σχέση εργασίας στελεχών

Σχέση εργασίας	Συχνότητα	Ποσοστό
Μόνιμος/η	8	11,8
ΙΔΑΧ	20	29,4
ΙΔΟΧ	8	11,8
Συμβασιούχος	32	47,1
Σύνολο	68	100,0

Ικανοποίηση στελεχών από την εργασία

Τα στελέχη αποτύπωσαν το βαθμό ικανοποίησης από τη εργασία τους, με κλίμακα από 1 έως 5 (1:Δυσανεστημένος/η, 2:Λίγο ικανοποιημένος, 3:Ικανοποιημένος/η, 4:Πολύ ικανοποιημένος, 5:Ενθουσιασμένος).

Εκφράζεται υψηλό επίπεδο ικανοποίησης για τη σταθερότητα των ωρών απασχόλησης (41,8%) και χαμηλότερο για τη σταθερότητα της απασχόλησης. Το υψηλό ποσοστό συμβασιούχων (47,1%) και ΙΔΟΧ (11,8%) αιτιολογεί την άποψη αυτή.

Όσον αφορά στις ευκαιρίες εκπαίδευσης η ικανοποίηση των στελεχών μοιράζεται σχεδόν ισομερώς στο ικανοποιημένους έως ενθουσιασμένους ή έως δυσανεστημένους.

Αξιοσημείωτη είναι η υψηλή ικανοποίηση του προσωπικού για την οργάνωση της κοινωνικής υπηρεσίας όπου εργάζεται, αλλά είναι απλά ικανοποιημένο, έως δυσανεστημένο από την οργάνωση του Δήμου, ως οργανισμού.

Εκφράζεται ικανοποίηση (72,1%) για συμμετοχή σε διαδικασίες προγραμματισμού και σχεδιασμού δράσεων, αντίθετα εμφανίζεται υψηλή δυσανεσκεια (48,6%) για το ότι δεν υπάρχουν στο περιβάλλον εργασίας ευκαιρίες εξέλιξης.

Πίνακας 5.6:Ικανοποίηση στελεχών από την εργασία

Ικανοποίηση ως προς	Βαθμός ικανοποίησης (%)				
	1	2	3	4	5
Σταθερότητα απασχόλησης	12,1	21,2	19,7	22,7	24,2
Σταθερότητα ωρών εργασίας	1,5	3	17,9	35,8	41,8
Ευκαιρίες εκπαίδευσης και ενημέρωσης	17,9	19,4	29,9	17,9	14,9
Οργάνωση και λειτουργία υπηρεσίας	4,5	9	29,9	37,3	19,4
Οργάνωση και λειτουργία του Δήμου, ως οργανισμού	10,4	17,9	35,8	26,9	9
Συμμετοχή στον προγραμματισμό και σχεδιασμό δράσεων	11,8	14,7	33,8	32,4	5,9
Ευκαιρίες καριέρας που δημιουργούνται στο περιβάλλον εργασίας	26,5	22,1	38,2	13,2	0

Ελλείψεις και προβλήματα κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών

Στη συγκεκριμένη ερώτηση υπήρχε δυνατότητα περισσότερων της μιας απάντησης. Τα στελέχη εκτιμούν ότι η έλλειψη ειδικοτήτων και τα διοικητικά προβλήματα και προβλήματα συντονισμού, 55,9% και 50% αντίστοιχα, αποτελούν τα βασικότερα ζητήματα κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών. Η παρεμβατικότητα των αιρετών συγκεντρώνει επίσης υψηλό ποσοστό (38,2%), γεγονός που θα πρέπει να προβληματίσει την αιρετή διοίκηση και να επαναπροσδιορίσει το βαθμό εμπλοκής της στην οργάνωση και λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών. Επίσης, τα στελέχη εκτιμούν ότι η έλλειψη διαδικασιών παρακολούθησης/αξιολόγησης (26,5%) και στρατηγικού προγραμματισμού (20,6%) αποτελούν σημαντικότερα προβλήματα από ότι η έλλειψη κοινωνικού διαλόγου και διαβούλευσης (19,1). Η βαρύτητα που δίνουν στα αναφερόμενα προβλήματα αποτυπώνεται και στις συνεντεύξεις. Στην ανοικτού τύπου ερώτηση «άλλο» αναφέρονται επιπλέον απαντήσεις. Ενδεικτικά οι ελλείψεις και τα προβλήματα αφορούν:

- στα ασαφή όρια αρμοδιοτήτων και καθηκόντων των στελεχών
- στην αδυναμία άμεσης ανταπόκρισης, λόγω του πλήθους των αιτημάτων
- στην υστέρηση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε σχέση με το πλήθος και το εύρος των αιτημάτων
- στη μειωμένη διοικητική και επιχειρησιακή ικανότητα της κοινωνικής υπηρεσίας να ανταποκριθεί στις νέες μεταφερόμενες αρμοδιότητες και την άσκηση νέων καθηκόντων από την υλοποίηση εθνικών προγραμμάτων
- σε ελλιπή στελέχωση και οικονομική υποστήριξη λειτουργίας των δομών αντιμετώπισης της φτώχειας
- σε ελλείψεις οικονομικών πόρων και υλικοτεχνικής υποδομής
- στη χωροθέτηση των δομών (πρόβλημα προσβασιμότητας)

Πίνακας 5.7: Αιτίες ελλείψεων και προβλημάτων κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών

Αιτίες	Συχνότητα	Ποσοστό
Έλλειψη ειδικοτήτων	38	55,9
Διοικητικά προβλήματα και προβλήματα συντονισμού	34	50,0
Έλλειψη δεξιοτήτων προσωπικού	7	10,3
Παρεμβάσεις αιρετών	26	38,2

Έλλειψη κοινωνικού διαλόγου και διαβούλευσης	13	19,1
Έλλειψη στρατηγικού προγραμματισμού	14	20,6
Έλλειψη διαδικασιών παρακολούθησης και αξιολόγησης	18	26,5
Άλλο	4	5,9

Κοινωνικές δράσεις που ο δήμος δεν υλοποιεί και θα έπρεπε να περιλαμβάνονται στον προγραμματισμό του

Η ανταπόκριση των στελεχών, στην ανοικτού τύπου ερώτηση ήταν μεγάλη και οι απαντήσεις (παράρτημα Γ) είχαν σχέση με το εύρος των υφιστάμενων κοινωνικών δομών και παρεχόμενων υπηρεσιών του κάθε Δήμου. Πολλές από τις απαντήσεις αναφέρονται σε ζητήματα άμεσης προτεραιότητας και θα μπορούσαν να αποτελέσουν κατευθυντήριες πολιτικές άσκησης κοινωνικής πολιτικής. Συγκεκριμένα οι προτάσεις εστιάζονται σε θέματα κάλυψης εξατομικευμένων αναγκών των ωφελουμένων, ενημέρωσης, συνεργασιών, ανάπτυξης κοινωνικών δομών, ανάπτυξης πολιτικών άμεσης αντιμετώπισης της φτώχειας μέσα από δράσεις μείωσης δημοτικών τελών, τροφείων και διδάκτρων σε πολιτιστικές και αθλητικές δράσεις.

Προτάσεις στελεχών για τη βελτίωση λειτουργίας της κοινωνικής υπηρεσίας

Επίσης και σε αυτήν την, ανοικτού τύπου, ερώτηση η ανταπόκριση ήταν μεγάλη (παράρτημα Δ). Η υιοθέτηση πολλών απαντήσεων μπορεί να συμβάλει στην ενίσχυση της οργανωτικής, διοικητικής και επιχειρησιακής ικανότητας του κάθε Δήμου. Συγκεκριμένα οι απαντήσεις εστιάζουν σε θέματα επιχειρησιακού προγραμματισμού, οργάνωσης, λειτουργίας, διαδικασιών παρακολούθησης και αξιολόγησης, ανάπτυξης και ορθολογικής διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού και ενίσχυσης του με εξειδικευμένο προσωπικό, βελτίωσης των κοινωνικών υποδομών και του εξοπλισμού, επικοινωνίας, συνεργασιών και συμμετοχικού προγραμματισμού, καλύτερης γνώσης των κοινωνικών χαρακτηριστικών των πολιτών και των αναγκών τους.

Σημαντικότητα συνεργασίας με άλλους φορείς και δίκτυα παροχής κοινωνικών υπηρεσιών

Στην πλειοψηφία τους τα στελέχη (89,7%) αξιολογούν ότι η συνεργασία με άλλους φορείς και η συμμετοχή σε δίκτυα συμβάλλουν σημαντικά στην αποτελεσματικότητα λειτουργίας των κοινωνικών υπηρεσιών. Προβληματίζει όμως το αποτέλεσμα στην απάντηση «λίγο» (10,3%), που δείχνει ότι ένας αριθμός (μικρός) υπαλλήλων έχει επιφυλάξεις ή αξιολογεί συντηρητικά τον εξωστρεφή χαρακτήρα των κοινωνικών υπηρεσιών.

Πίνακας 5.8:Βαθμός σημαντικότητας συνεργασίας με άλλους φορείς και δίκτυα

Βαθμός σημαντικότητας	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0,0
Λίγο	7	10,3
Αρκετά	0	0,0
Πολύ	17	25
Πάρα πολύ	44	64,7
Σύνολο	68	100,0

Σημαντικοί φορείς/δίκτυα συνεργασίας της κοινωνικής υπηρεσίας

Αναφέρθηκε πλήθος φορέων (παράρτημα Ε) που τα στελέχη εκτιμούν ότι είναι απαραίτητη η συνεργασία μαζί τους, τόσο για ανάπτυξη νέων δράσεων/υπηρεσιών, όσο και για την παραπομπή ωφελουμένων, με σκοπό την αντιμετώπιση της εξειδικευμένης τους ανάγκης, για την οποία η κοινωνική υπηρεσία παρουσιάζει αδυναμία διαχείρισης της, κυρίως λόγω έλλειψης εξειδικευμένου προσωπικού, θεσμοθετημένης αρμοδιότητας ή υποδομών (όπως ξενώνες φιλοξενίας).

Θέση στελεχών για την προοπτική διαδημοτικής συνεργασίας και λειτουργίας ενιαίας κοινωνικής υπηρεσίας σε επίπεδο δυτικής Θεσσαλονίκης

Η πλειοψηφία (39,7%) συμφωνεί αρκετά για την προοπτική διαδημοτικής συνεργασίας και λειτουργίας κοινής κοινωνικής υπηρεσίας σε επίπεδο δυτικής Θεσσαλονίκης. Η άποψη των στελεχών τείνει σε μια έως και αρνητική στάση, που συγκεντρώνει το 44,1% των απαντήσεων, έναντι μιας θετικής στάσης, με ποσοστό 16,1%. Προβληματίζει, δε, η απάντηση στο «δεν συμφωνώ», ποσοστό 16,2%, που δείχνει την απόλυτη διαφωνία κάποιων στελεχών. Συγκριτικά μικρότερο είναι το ποσοστό (13,2%) των στελεχών που εκφράζουν απόλυτη

συμφωνία για το συγκεκριμένο θέμα. Σε μεγαλύτερο βάθος διερεύνηση έγινε στο πλαίσιο των συνεντεύξεων με στελέχη και αιρετούς.

Πίνακας 5.9:Θέση στελεχών για την προοπτική διαδημοτικής συνεργασίας

Θέση στελεχών	Συχνότητα	Ποσοστό
Δεν συμφωνώ	11	16,2
Συμφωνώ λίγο	19	27,9
Συμφωνώ αρκετά	27	39,7
Συμφωνώ πολύ	2	2,9
Συμφωνώ απόλυτα	9	13,2
Σύνολο	68	100,0

5.1.2 Ευρήματα ερωτηματολογίων ωφελουμένων

Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 277 ωφελούμενοι των κοινωνικών υπηρεσιών των τριών Δήμων, από τους οποίους 249 (89,9%) από το δήμο Παύλου Μελά, 22 (7,9%) από δήμο Αμπελοκήπων-Μενεμένης και 6 (2,2%) από το δήμο Ευόσμου-Κορδελιού. Το δείγμα είναι μεν ετεροβαρές, αποτυπώνει όμως μια γενικότερη εικόνα σε επίπεδο δυτικής Θεσσαλονίκης.

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: Δημογραφικά, κοινωνικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά

Ηλικιακή κατανομή

Οι ηλικίες που απευθύνονται στην κοινωνική υπηρεσία είναι μεταξύ 30-44 ετών (39,1%), με φθίνουσα συμμετοχή στις άλλες ηλικιακές ομάδες. Μικρή είναι η συμμετοχή νεότερων ηλικιών (13%) και σχεδόν μηδενική κάτω από 20 ετών (το ένα άτομα αφορά σε ενήλικα). Για τις ανάγκες των πολιτών κάτω από 18 ετών απευθύνονται οι γονείς ή οι κηδεμόνες τους, οι οποίοι εμφανίζονται ως δικαιούχοι στο αρχείο των υπηρεσιών. Το μεγαλύτερο ποσοστό δικαιούχων αφορά τις ηλικίες 30-64 (68,1%).

Πίνακας 5.10: Ηλικιακή κατανομή πολιτών

Ηλικιακή ομάδα	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
<20	1	0,4	0,4
20-24	10	3,6	3,6
25-29	26	9,4	9,4
30-44	108	39,0	39,1
45-64	80	28,9	29,0
65+	51	18,4	18,5
Σύνολο	276	99,6	100,0
Δ/Α	1	0,4	
Σύνολο	277	100,0	

Κατανομή κατά φύλο

Διαπιστώνεται ότι οι γυναίκες (77,8%) αναζητούν βοήθεια και επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν, είτε αυτές προσωπικά, είτε οι οικογένειες τους, περισσότερο από τους άνδρες (22,2%).

Πίνακας 5.11: Κατά φύλο κατανομή ωφελουμένων

Φύλλο	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
Ανδρας	61	22,0	22,2
Γυναίκα	213	76,9	77,8
Σύνολο	274	98,9	100,0
Δ/Α	3	1,1	
Σύνολο	277	100,0	

Επίπεδο εκπαίδευσης

Το επίπεδο εκπαίδευσης των ωφελουμένων είναι χαμηλό. Οι απόφοιτοι Λυκείου και ΙΕΚ συγκεντρώνουν το υψηλότερο ποσοστό (40,1%). Ένα ποσοστό 15,5% έχει ολοκληρώσει τη βασική εκπαίδευση και ποσοστό 19,1% πήγε Δημοτικό, με το 3,6% να μην το έχει τελειώσει. Υπάρχει βέβαια και ένα ποσοστό αναλφάβητων, 2,2%, που αφορά κύρια σε πληθυσμό Ρομά. Ποσοστό 21,3% είναι κάτοχοι πτυχίου TEI-AEI και μόλις το 1,5% έχουν προχωρήσει σε περεταίρω σπουδές.

Πίνακας 5.12: Επίπεδο εκπαίδευσης ωφελουμένων

Επίπεδο εκπαίδευσης	Συχνότητα	Ποσοστό
Δεν πήγα σχολείο	6	2,2
Λίγες τάξεις Δημοτικού	10	3,6
Απόφοιτος Δημοτικού	43	15,5
Απόφοιτος Γυμνασίου	43	15,5
Απόφοιτος Λυκείου	78	28,2
IEK	33	11,9
TEI-AEI	59	21,3
Μεταπτυχιακές σπουδές	3	1,1
Διδακτορικές σπουδές	1	0,4
Σύνολο	276	99,6
Δ/Α	1	0,4
Σύνολο	277	100,0

Εθνικότητα/Υπηκοότητα

Η πλειοψηφία των ωφελουμένων είναι Έλληνες (87,4%), ποσοστό 5,4% Αλβανοί, 2,2% Αμερικάνοι, 1,4% Γεωργιανοί, 1,1% Αρμένιοι και 2,5% άλλες εθνικότητες. Σχετικά με τη γλώσσα, ένα ποσοστό 6,8% έχει μητρική γλώσσα τα ρωσικά και αφορά παλινοστούντες που έχουν λάβει την ελληνική υπηκοότητα.

Οικογενειακή κατάσταση

Πίνακας 5.13: Οικογενειακή κατάσταση ωφελουμένων

Οικογενειακή κατάσταση	Συχνότητα	Ποσοστό
Έγγαμος	185	66,8
Άγαμος	32	11,6
Διαζευγμένος	32	11,6
Χήρος	28	10,1
Σύνολο	277	100,0

Εργασιακή κατάσταση ωφελουμένων

Η συντριπτική πλειοψηφία των ωφελουμένων, ποσοστό 51,3% είναι άνεργοι, από τους οποίους το 77,3% είναι μακροχρόνια άνεργοι (αναζητούντες εργασία από 12 μήνες και άνω), με διάρκεια ανεργίας που ξεπερνά τους 24 μήνες σε ποσοστό 66%. Το δε ποσοστό βραχυχρόνια ανέργων ανέρχεται στο 22,7%.

Πίνακας 5.14:Εργασιακή κατάσταση ωφελουμένων

Κατάσταση εργασίας	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
Άνεργος	141	50,9	51,3
Εργαζόμενος	57	20,6	20,7
Συνταξιούχος	49	17,7	17,8
Μαθητής-Φοιτητής	3	1,1	1,1
Οικιακά	25	9,0	9,1
Σύνολο	275	99,3	100,0
Δ/Α	2	0,7	
Σύνολο	277	100,0	

Διάρκεια ανεργίας

Πίνακας 5.15:Διάρκεια ανεργίας ωφελουμένων

Διάρκεια ανεργίας	Συχνότητα	Ποσοστό
0-6 μήνες	12	8,5
6-12 μήνες	20	14,2
12-24 μήνες	16	11,3
Περισσότερο από 24 μήνες	93	66,0
Σύνολο	141	100,0

Κατάσταση απασχόλησης

Από το σύνολο των εργαζομένων, 20,7%, το μεγαλύτερο ποσοστό εργάζεται στον ιδιωτικό τομέα, με ποσοστό 38,6% ως υπάλληλοι και 21% με εξαρτημένη εργασία²⁷. Οι αυτοαπασχολούμενοι ανέρχονται σε ποσοστό 12,3%. Μόνιμη εργασία έχει το 40,4%, ενώ η πλειοψηφία, 59,6%, έχει περιστασιακή ή εποχιακή απασχόληση, με ποσοστά 36,8% και 22,8% αντίστοιχα.

²⁷ Όπως αναφέρεται στην 372/2014 απόφασή του Άρειου Πάγου, από τον συνδυασμό των διατάξεων των σχετικών άρθρων του Αστικού Κώδικα (648 και 652 του ΑΚ και 6 του Ν. 765/1943), προκύπτει ότι σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, στην οποία και μόνο εφαρμόζονται οι διατάξεις του εργατικού δικαίου, υπάρχει όταν οι συμβαλλόμενοι αποβλέπουν στην παροχή της εργασίας και στον μισθό, ανεξάρτητα από τον τρόπο πληρωμής του και ο εργαζόμενος υπόκειται σε νομική και προσωπική εξάρτηση από τον εργοδότη. Η εξάρτηση αυτή εκδηλώνεται με το δικαίωμα του εργοδότη να δίνει δεσμευτικές για τον εργαζόμενο εντολές και οδηγίες, ως προς τον τρόπο, τόπο και χρόνο παροχής της εργασίας, και να ασκεί εποπτεία και έλεγχο για την διαπίστωση της συμμορφώσεως του εργαζομένου προς αυτές.

Πίνακας 5.16: Κατάσταση απασχόλησης ωφελουμένων

Κατάσταση απασχόλησης	Συχνότητα	Ποσοστό
Εξαρτημένη εργασία	12	21,0
Δημόσιος υπάλληλος	15	26,3
Ιδιωτικός υπάλληλος	22	38,6
Αυτοαπασχολούμενος	7	12,3
Δ/Α	1	1,8
Σύνολο	57	100,0

Τύπος απασχόλησης

Πίνακας 17: Τύπος απασχόλησης

Τύπος απασχόλησης	Συχνότητα	Ποσοστό
Μόνιμη	23	40,4
Περιστασιακή	21	36,8
Εποχιακή	13	22,8
Σύνολο	57	100,0

Σύνθεση νοικοκυριού

Οι περισσότερες οικογένειες (38,4%) αποτελούνται από 4 και περισσότερα μέλη. Το 49,9% των οικογενειών έχει ετήσιο οικογενειακό εισόδημα κάτω από 5.000€, με ποσοστό 20,8% κάτω από 1.000€. Από 5.000€-10.000€ εισόδημα έχει το 24,2% των οικογενειών, ενώ περισσότερο από 15.000€ το 10,6%. Υπάρχει και ένα ποσοστό 4,3% που αρνήθηκε να απαντήσει.

Πίνακας 5.18: Σύνθεση νοικοκυριού ωφελουμένων

Σύνθεση νοικοκυριού	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
1 μέλος	46	16,6	16,8
2 μέλη	61	22,0	22,3
3 μέλη	62	22,4	22,6
4 μέλη	64	23,1	23,4
Περισσότερα από 4 μέλη	41	14,8	15,0
Σύνολο	274	98,9	100,0
Δ/Α	3	1,1	
Σύνολο	277	100,0	

Ετήσιο συνολικό εισόδημα νοικοκυριού

Πίνακας 5.19:Ετήσιο οικογενειακό εισόδημα ωφελουμένων

Επίπεδο εισοδήματος	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
Κάτω από 1.000	55	19,9	20,8
1.000-2.500	23	8,3	8,7
2.500-5.000	54	19,5	20,4
5.000-10.000	64	23,1	24,2
10.000-15.000	41	14,8	15,5
Περισσότερο από 15.000	28	10,1	10,6
Σύνολο	265	95,7	100,0
Δ/Α	12	4,3	
Σύνολο	277	100	

Το χαμηλό επίπεδο οικογενειακού εισοδήματος τεκμηριώνεται και από τα αποτελέσματα των προηγούμενων ερωτήσεων (ποσοστό ανεργίας 51,3%, μακροχρόνιας ανεργίας 66%, περιστασιακής και εποχιακής απασχόλησης 59,6%), δεδομένα, που επιβεβαιώνουν τις δεινές συνθήκες που βιώνουν τα νοικοκυριά της δυτικής Θεσσαλονίκης.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β

Συχνότητα επίσκεψης ωφελουμένων στην κοινωνική υπηρεσία

Πίνακας 5.20:Συχνότητα επίσκεψης ωφελουμένων στην κοινωνική υπηρεσία

Συχνότητα επίσκεψης	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
Πρώτη φορά	46	16,6	16,9
Μερικές φορές	125	45,1	46,0
Συχνά	67	24,2	24,6
Πολύ συχνά	34	12,3	12,5
Σύνολο	272	98,2	100,0
Δ/Α	5	1,8	
Σύνολο	277	100,0	

Λόγοι για τους οποίους απευθύνονται στην κοινωνική υπηρεσία οι πολίτες

Η πλειοψηφία των ωφελουμένων επισκέπτεται την κοινωνική υπηρεσία περισσότερο από μία φορά, με αιτήματα περισσότερο του ενός. Ποσοστό 46% απευθύνεται μερικές φορές, ενώ ποσοστό 37,1% «συχνά» έως «πολύ συχνά». Οι υπηρεσίες που εμφανίζουν μεγαλύτερη

ζήτηση αφορούν στην εργασιακή στήριξη (22%), κοινωνική στήριξη, κοινωνικό παντοπωλείο και σχολές γονέων (17%), ΚΑΠΗ (17,7%), κοινωνικό ιατρείο (15,2%). Επίσης σχετικά υψηλά είναι τα ποσοστά για ψυχολογική στήριξη και το κοινωνικό φροντιστήριο, με ποσοστό 10,1%.

Πίνακας 5.21: Ζήτηση κοινωνικών υπηρεσιών

Υπηρεσίες που ζητούνται	Συχνότητα	Ποσοστό
Εργασιακή στήριξη	61	22,0
Κοινωνική στήριξη	47	17,0
Μαθησιακή στήριξη	34	12,3
Ψυχολογική στήριξη	28	10,1
Κοινωνικό φροντιστήριο	28	10,1
Κοινωνικό παντοπωλείο	47	17,0
Κοινωνικό φαρμακείο	26	9,4
Κοινωνικό ιατρείο	42	15,2
Παιδικός σταθμός	24	8,7
Κατασκηνώσεις	11	4,0
Δημιουργική απασχόληση	29	10,5
Σχολές γονέων	47	17,0
ΚΑΠΗ	49	17,7
ΚΗΦΗ	2	0,7
Πρόγραμμα διανομής τροφίμων	19	6,9
Προνοιακά επιδόματα	21	7,6
Φυσικοθεραπεία	6	2,2
Βοήθεια στο σπίτι	5	1,8
Λογοθεραπεία	4	1,4
Άλλο	10	3,8

Ελλείψεις και προβλήματα που διαπιστώνονται κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών

Οι ελλείψεις και τα προβλήματα που διαπιστώνουν οι ωφελούμενοι κατά την εξυπηρέτησή τους αφορούν κυρίως σε ζητήματα έλλειψης εξειδικευμένου προσωπικού (παιδοψυχολόγου, λογοθεραπευτή, εργοθεραπευτή, ιατρών στα κοινωνικά ιατρεία, νομικού και οικονομικού συμβούλου), συμπεριφοράς υπαλλήλων, προσβασιμότητας δομών και έλλειψης προσαρμογών πεζοδρομίων για ΑΜΕΑ, επάρκειας αγαθών, χρόνου ανταπόκρισης στο αίτημα, γραφειοκρατίας σε επίπεδο επισυναπτόμενων δικαιολογητικών, απόρριψης του αιτήματος εξαιτίας της μεγάλης ζήτησης.

Παράγοντες μη ικανοποίησης αιτήματος των ωφελουμένων

Στην ερώτηση αυτή απάντησε μόνο το 26,7% των ερωτηθέντων. Από αυτούς 40,5% θεωρεί ότι βασική αιτία μη ικανοποίησης του αιτήματος είναι η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού και ποσοστό 36,5% η έλλειψη αρμόδιας υπηρεσίας ή δομής. Στην ερώτηση «άλλο» οι ερωτώμενοι πρόσθεσαν: διαθέσιμος χρόνος για συνεδρίες, έλλειψη μέσων, αδιαφορία υπαλλήλων, προσωπική άγνοια του ωφελούμενου, μειωμένα μόρια για προκηρύξεις.

Πίνακας 5.22: Παράγοντες μη ικανοποίησης αιτήματος των ωφελουμένων

Παράγοντες μη ικανοποίησης αιτήματος	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
Δεν υπήρχε εξειδικευμένο προσωπικό	30	10,8	40,5
Έλλειψη αρμόδιας υπηρεσίας/δομής	27	9,7	36,5
Άλλο	17	6,1	23,0
Σύνολο	74	26,7	100,0
Δ/Α	203	73,3	
Σύνολο	277	100,0	

Αναγκαιότητα παραπομπής ωφελουμένων σε άλλο φορέα

Σχεδόν για το σύνολο των πολιτών, ποσοστό 91,1%, που απευθύνονται στην κοινωνική υπηρεσία υπάρχει ανταπόκριση και πλήρη κάλυψη των αναγκών. Το αποτέλεσμα αυτό επιβεβαιώνει συμπεράσματα άλλων περιοχών της έρευνας σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών.

Πίνακας 5.23: Αναγκαιότητα παραπομπής ωφελουμένων σε άλλο φορέα

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
Ναι	24	8,7	8,9
Όχι	247	89,2	91,1
Σύνολο	271	97,8	100,0
Δ/Α	6	2,2	
Σύνολο	277	100,0	

Για ένα μικρό ποσοστό, 8,9% κρίνεται αναγκαία η παραπομπή του ωφελομένου σε άλλο φορέα, κυρίως για λόγους:

- Έλλειψης εξειδικευμένου προσωπικού (λογοθεραπευτή, παιδοψυχολόγου, νομικού συμβούλου, ψυχοθεραπευτή)
- Περαιτέρω αξιολόγησης μαθησιακών δυσκολιών και γνωμάτευση του προβλήματος από πιστοποιημένο φορέα
- Αξιολόγησης αναπηρίας
- Έκδοσης προνοιακού επιδόματος ή βιβλιαρίου ασφαλείας
- Έκδοσης επισυναπτόμενου παραστατικού σε αίτηση (για εργασία, ΚΕΑ, κ.α)
- Κακοποίησης παιδιού (παραπομπή στην εισαγγελία ανηλίκων)
- Επίδομα τέκνου
- Σύνταξης χηρείας

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ

Συμμετοχή πολιτών στον προγραμματισμό και σχεδιασμό κοινωνικών δράσεων του δήμου

Πίνακας 5.24: Συμμετοχή πολιτών στον προγραμματισμό και σχεδιασμό κοινωνικών δράσεων

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
Ναι	24	8,7	8,9
Όχι	247	89,2	91,1
Σύνολο	271	97,8	100,0
Δ/Α	6	2,2	
Σύνολο	277	100,0	

Πρόθεση πολιτών για συμμετοχή σε κοινωνικό διάλογο, με σκοπό την αντιμετώπιση κάποιου κοινωνικού προβλήματος και το σχεδιασμό δράσεων

Το 91,1% των πολιτών δηλώνει ότι δεν συμμετείχε σε διαδικασία διαβούλευσης. Από τους ερωτηθέντες ποσοστό 37,2% «συμφωνεί αρκετά» στο να συμμετέχει σε κοινωνικό διάλογο. Η άποψη τους εκφράζει μια θετική στάση για κοινωνικό διάλογο, με ποσοστό 38,7% αυτών που συμφωνούν πολύ έως απόλυτα. Υψηλό είναι και το ποσοστό (24,2%) αυτών που «συμφωνούν λίγο» έως και «δεν συμφωνούν».

Ένα ποσοστό 8,9% συμμετείχε σε διαδικασία διαβούλευσης. Οι απαντήσεις προέρχονται από ωφελούμενους των ΚΑΠΗ, το οποίο μέσα από διαδικασίες διαλόγου ενσωματώνει στη λειτουργία του προγραμματισμού του απόψεις και προτάσεις των εξυπηρετούμενων.

Πίνακας 5.25:Πρόθεση πολιτών για συμμετοχή σε κοινωνικό διάλογο

Πρόθεση πολιτών	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
Δεν συμφωνώ	14	5,1	5,2
Συμφωνώ λίγο	51	18,4	19,0
Συμφωνώ αρκετά	100	36,1	37,2
Συμφωνώ πολύ	43	15,5	16,0
Συμφωνώ απόλυτα	61	22,0	22,7
Σύνολο	269	97,1	100,0
Δ/Α	8	2,9	
Σύνολο	277	100,0	

5.1.3 Συσχέτιση των δεδομένων κοινών ερωτήσεων στους δύο πληθυσμούς της έρευνας

Όπως προαναφέρθηκε στην ενότητα 4.1.4, ένα τμήμα της έρευνας περιλαμβάνει συσχέτιση δεδομένων κοινών ερωτήσεων στους δύο πληθυσμούς και σύγκριση συμπερασμάτων. Η συσχέτιση έγινε στα δεδομένα του δείγματος στελεχών και ωφελουμένων από το Δήμο Παύλου Μελά. Συνολικά απάντησαν 46 στελέχη και 249 ωφελούμενοι. Η διατύπωση των ερωτήσεων είναι κοινή και στα δύο ερωτηματολόγια.

Ικανοποίηση στελεχών/πολιτών από την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών

Η ικανοποίηση των στελεχών για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών στο δήμο Παύλου Μελά είναι υψηλή, με ποσοστό 54,4% αυτών που είναι ικανοποιημένοι από πολύ έως πάρα πολύ, σε αντίθεση με ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 6,5%, που δηλώνει χαμηλή ικανοποίηση. Η ικανοποίηση των πολιτών είναι επίσης υψηλή 47,8%, χαμηλότερη όμως κατά 6,6 ποσοστιαίες μονάδες από το επίπεδο των στελεχών.

Το μέσο επίπεδο ικανοποίησης σχεδόν ταυτίζεται και στους δύο πληθυσμούς, με μια διαφοροποίηση 4,7%. Συγκριτικά με τα στελέχη, ένα σχετικά υψηλό ποσοστό ωφελουμένων, 17,8%, δηλώνει χαμηλή έως καθόλου ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Πίνακας 5.26: Ικανοποίηση στελεχών από την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών

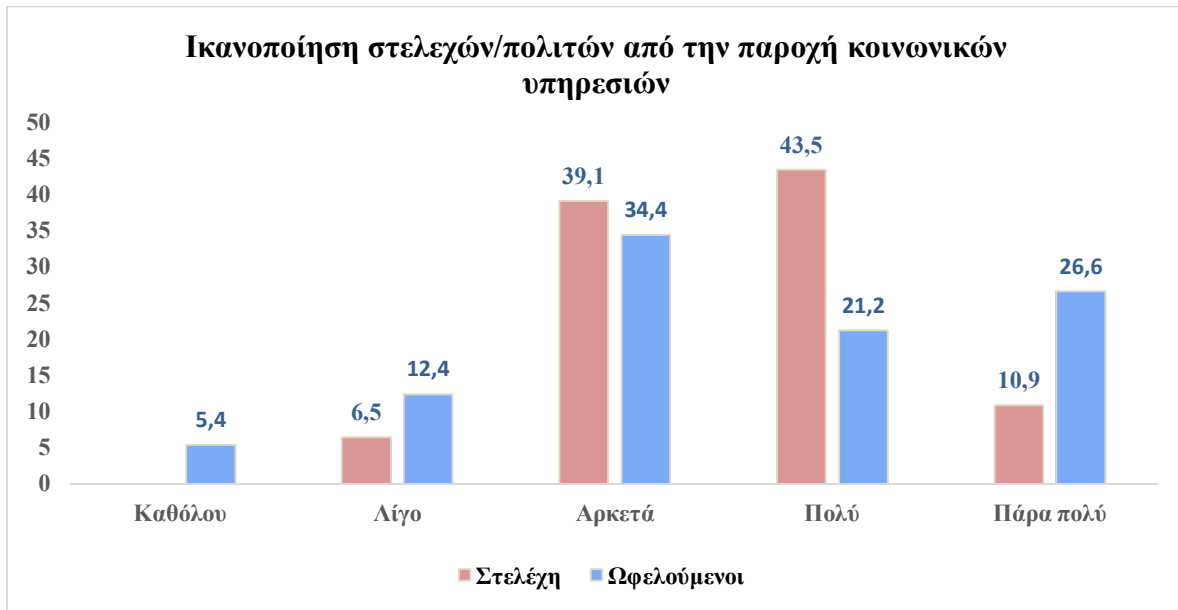
Επίπεδο ικανοποίησης	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
Καθόλου	0	0,0	0,0
Λίγο	3	6,5	6,5
Αρκετά	18	39,1	39,1
Πολύ	20	43,5	43,5
Πάρα πολύ	5	10,9	10,9
Σύνολο	46	100,0	100,0

Πίνακας 5.27: Ικανοποίησης πολιτών από την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών

Επίπεδο ικανοποίησης	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
Καθόλου	13	5,2	5,4
Λίγο	30	12,0	12,4
Αρκετά	83	33,3	34,4
Πολύ	51	20,5	21,2
Πάρα Πολύ	64	25,7	26,6
Σύνολο	241	96,8	100,0
Δ/Α	8	3,2	
Σύνολο	249	100,0	

Πίνακας 5.28: Συσχέτιση ικανοποίησης στελεχών/πολιτών από την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών

Πληθυσμός έρευνας	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Στελέχη		6,5	39,1	43,5	10,9
Ωφελούμενοι	5,4	12,4	34,4	21,2	26,6



Εκτίμηση στελεχών/πολιτών ως προς το βαθμό ικανοποίησης των αιτημάτων

Σε επίπεδο ικανοποίησης εξατομικευμένης ανάγκης, τα στελέχη εκτιμούν ότι ανταποκρίνονται από «αρκετά» έως «πολύ», με ποσοστό 15,2% και 73,9% αντίστοιχα και με καμία αναφορά στο «λίγο» ή «καθόλου». Επίσης, υπάρχει ένα ποσοστό 10,9% που πιστεύει ότι το αίτημα του πολίτη ικανοποιείται απόλυτα.

Η εκτίμηση των ωφελουμένων ταυτίζεται με αυτή των στελεχών ως προς το ενδιάμεσο επίπεδο ικανοποίησης, 16,1% και 15,2% αντίστοιχα, με έντονη διαφοροποίηση στην απόλυτη ή καθόλου ανταπόκριση της υπηρεσίας στην εξατομικευμένη του ανάγκη. Υπάρχει ένα ποσοστό 7,9% που εκτιμά ότι η κοινωνική υπηρεσία ανταποκρίνεται «λίγο» έως και καθόλου» στο αίτημά του, ενώ αντίθετα ένα πολύ υψηλό ποσοστό 76% που είναι πολύ έως απόλυτα ικανοποιημένο.

Επίση αξισημείωτη είναι η διαφορά, της τάξης των 20,9 ποσοστιαίων μονάδων, στην εκτίμηση μεταξύ στελεχών και πολιτών για το επίπεδο απόλυτης ικανοποίησης του αιτήματος.

Πίνακας 5.29: Εκτίμηση στελεχών ως προς το βαθμό ικανοποίησης των αιτημάτων των πολιτών

Επίπεδο εκτίμησης	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
Καθόλου	0	0,0	0,0
Λίγο	0	0,0	0,0

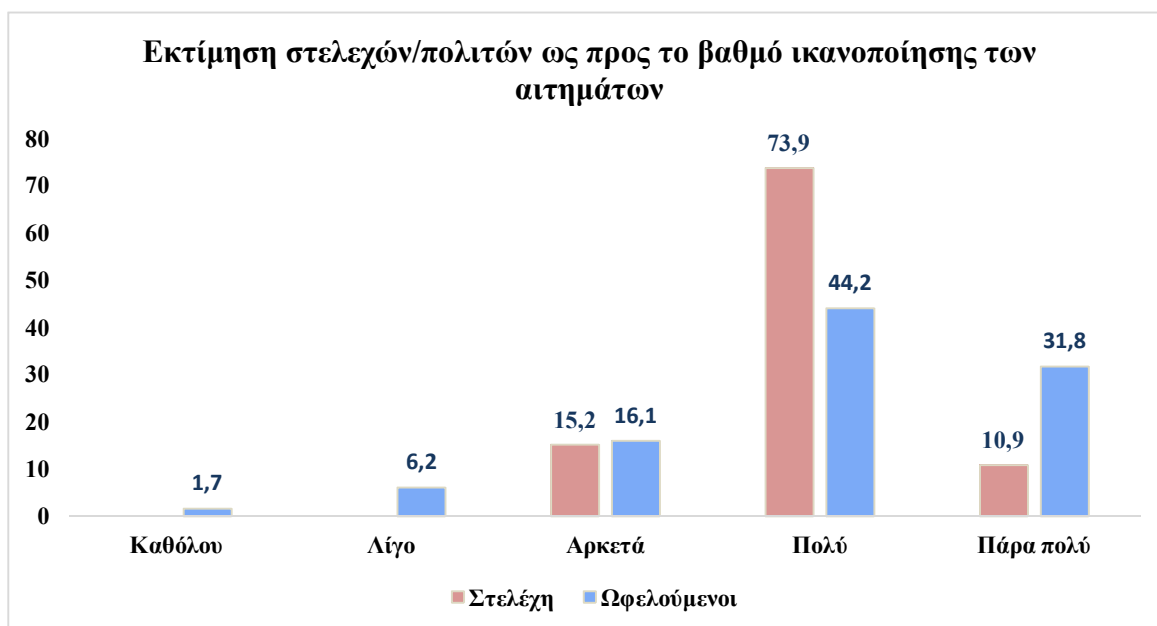
Αρκετά	7	15,2	15,2
Πολύ	34	73,9	73,9
Πάρα πολύ	5	10,9	10,9
Σύνολο	46	100,0	100,0

Πίνακας 5.30: Εκτίμηση πολιτών ως προς το βαθμό ικανοποίησης των αιτημάτων τους

Επίπεδο εκτίμησης	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
Καθόλου	4	1,6	1,7
Πολύ Λίγο	15	6,0	6,2
Αρκετά	39	15,7	16,1
Πολύ	107	43,0	44,2
Πάρα Πολύ	77	30,9	31,8
Σύνολο	242	97,2	100,0
Δ/Α	7	2,8	
Σύνολο	249	100,0	

Πίνακας 5.31: Συσχέτιση εκτίμησης στελεχών/πολιτών ως προς το βαθμό ικανοποίησης των αιτημάτων

Πληθυσμός έρευνας	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Στελέχη			15,2	73,9	10,9
Ωφελοούμενοι	1,7	6,2	16,1	44,2	31,8



Εκτίμηση στελεχών/πολιτών ως προς τους παράγοντες που επηρεάζουν τη συνολική κάλυψη των αναγκών των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Στην ερώτηση αυτή στελέχη και πολίτες καλούνται να αξιολογήσουν μια σειρά από παράγοντες που επηρεάζουν το συνολικό επίπεδο κάλυψης των κοινωνικών αναγκών, με κλίμακα από 1 έως 5 (1:καθόλου, 2:Πολύ λίγο, 3:Αρκετά, 4:Πολύ, 5:Πάρα πολύ).

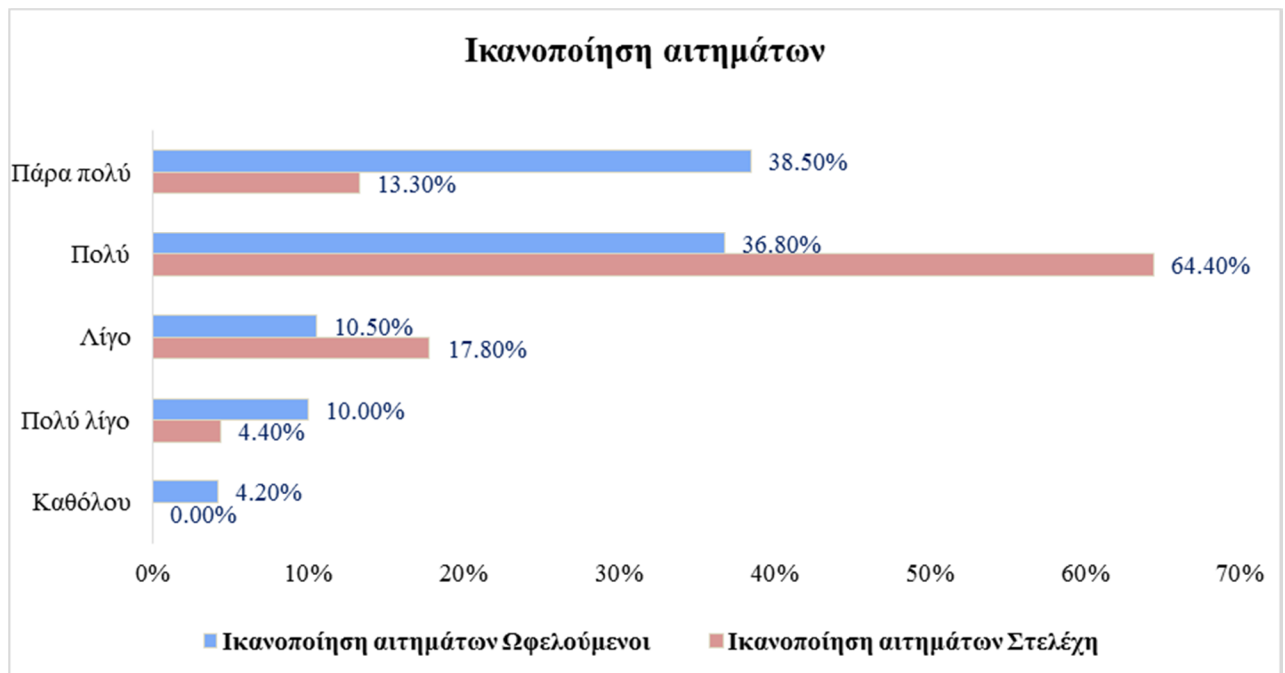
Το κριτήριο αξιολόγησης διαφοροποιείται στους δύο πληθυσμούς της έρευνας και αυτό αποτυπώνεται στις απαντήσεις τους. Στην κλίμακα «καθόλου» υπάρχουν απαντήσεις μόνο από ένα μικρό ποσοστό πολιτών, ενώ στο «πολύ λίγο» απαντούν κυρίως οι πολίτες, με μικρή συμμετοχή των στελεχών για αξιολόγηση θεμάτων σχετικών με την ικανοποίηση, την πρόσβαση και την ενημέρωση. Μεγάλες διαφοροποιήσεις παρουσιάζονται στην κλίμακα «πολύ» και «πάρα πολύ». Συγκεκριμένα, τα στελέχη αξιολογούν ποιο αυστηρά τη συνολική κάλυψη των αναγκών των πολιτών, συγκεντρώνοντας τις περισσότερες απαντήσεις στο «πολύ», ενώ οι πολίτες αποτυπώνουν την, σε μεγάλο βαθμό, ικανοποίηση τους απαντώντας στην κλίμακα «πάρα πολύ». Οι απαντήσεις αποκλίνουν κυρίως, με μεγάλες διαφορές, στην αξιολόγηση παραγόντων όπως: η ικανοποίηση αιτημάτων, ο χρόνος εξυπηρέτησης, η πρόσβαση στις δομές, η ενημέρωση και συγκλίνουν, με πολύ μικρές διαφορές, για ζητήματα επικοινωνίας και συνεργασίας των πολιτών με το προσωπικό.

Επίσης οι πολίτες αξιολογούν χαμηλά παράγοντες που έχουν σχέση με θέματα λειτουργίας των κοινωνικών υπηρεσιών (χρόνος εξυπηρέτησης, ενημέρωση, πρόσβαση), αλλά υψηλά παράγοντες που έχουν σχέση με το ανθρώπινο δυναμικό (διαθεσιμότητα, φιλικότητα, προθυμία, κατανόηση ανάγκης).

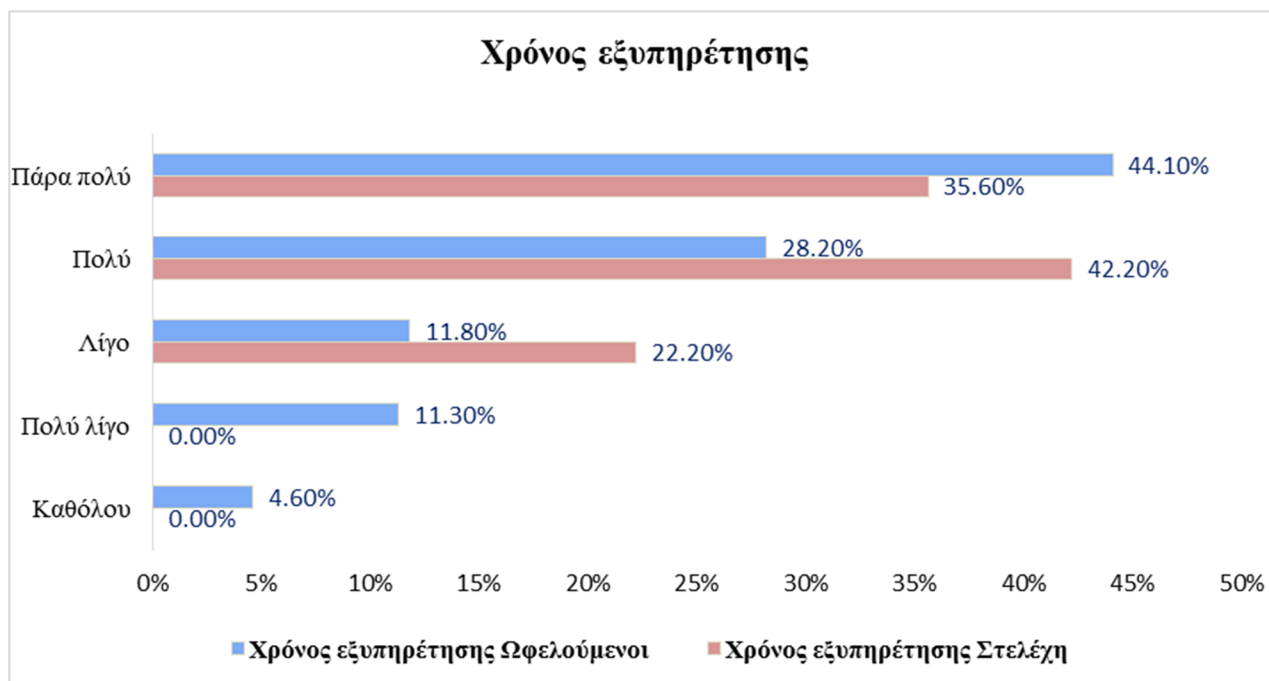
Πίνακας 5.32:Συσχέτιση εκτίμησης στελεχών/πολιτών ως προς τους παράγοντες που επηρεάζουν την συνολική κάλυψη των αναγκών των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Παράγοντες	Πληθυσμός έρευνας	Καθόλου	Πολύ λίγο	Λίγο	Πολύ	Πάρα πολύ
Ικανοποίηση αιτημάτων	Στελέχη		4,4	17,8	64,4	13,3
	Ωφελούμενοι	4,2	10,0	10,5	36,8	38,5
Χρόνος εξυπηρέτησης	Στελέχη			22,2	42,2	35,6
	Ωφελούμενοι	4,6	11,3	11,8	28,2	44,1
Πρόσβαση στις κοινωνικές δομές	Στελέχη		2,3	22,7	52,3	22,7
	Ωφελούμενοι	3,8	12,8	21,3	31,5	30,6

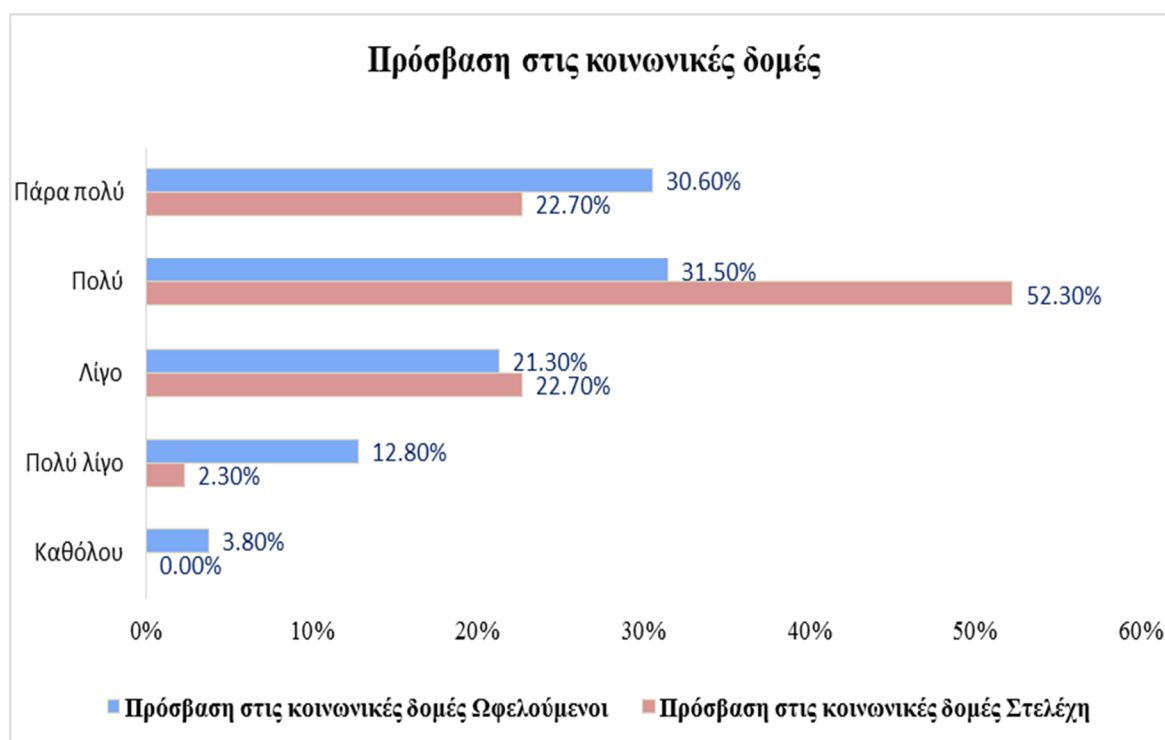
Ακριβής και σωστή ενημέρωση	Στελέχη		4,4	15,6	53,3	26,7
	Ωφελούμενοι	2,5	9,7	15,7	28,4	43,6
Διαθεσιμότητα και συνεργασία προσωπικού	Στελέχη				55,6	44,4
	Ωφελούμενοι	1,3	7,9	9,6	22,2	59
Φιλικότητα-προθυμία προσωπικού	Στελέχη			2,2	37,8	60,0
	Ωφελούμενοι	1,3	3,3	7,5	21,7	66,3
Κατανόηση της ανάγκης από το προσωπικό	Στελέχη			4,4	44,4	51,1
	Ωφελούμενοι	0,8	4,2	11	23,7	60,2



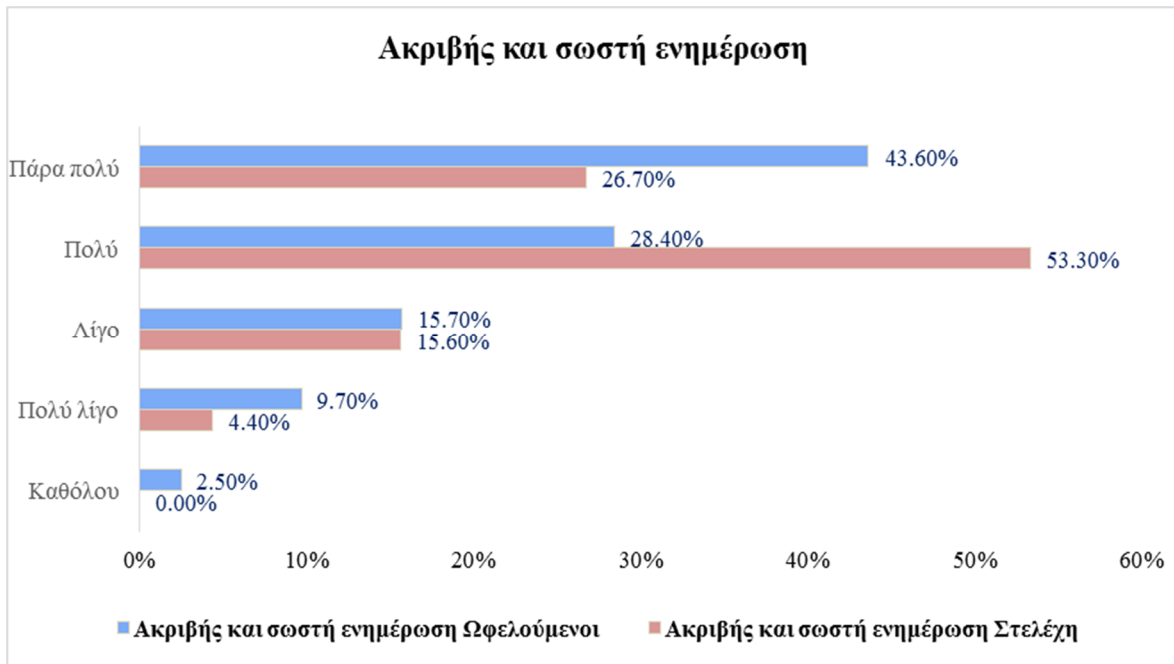
Πίνακας 5.32: Συσχέτιση εκτίμησης στελεχών/πολιτών ως προς την ικανοποίηση αιτημάτων



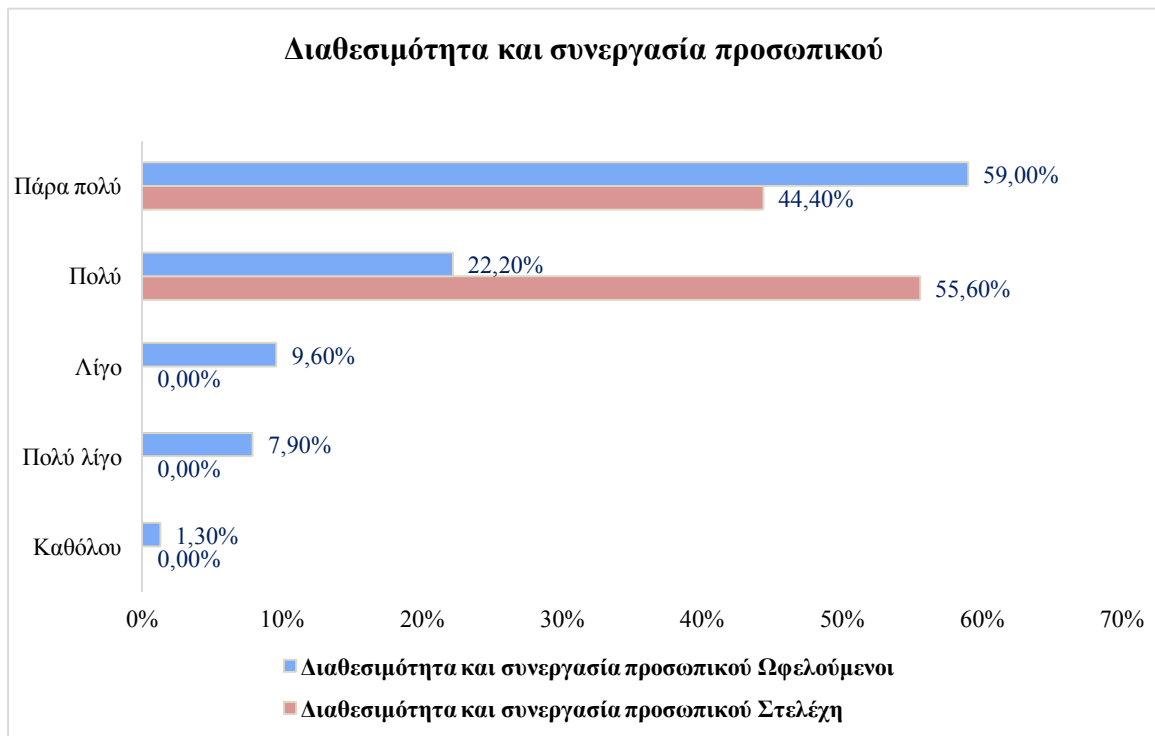
Πίνακας 5.32: Συσχέτιση εκτίμησης στελεχών/πολιτών ως προς το χρόνο εξυπηρέτησης



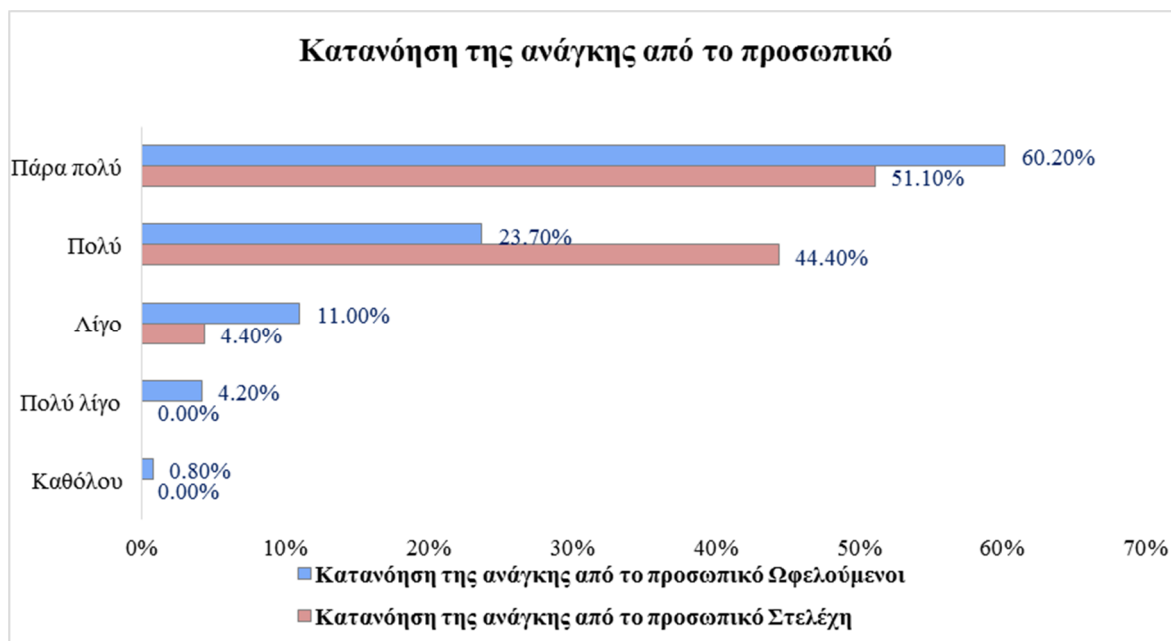
Πίνακας 5.32: Συσχέτιση εκτίμησης στελεχών/πολιτών ως προς την πρόσβαση στις κοινωνικές δομές



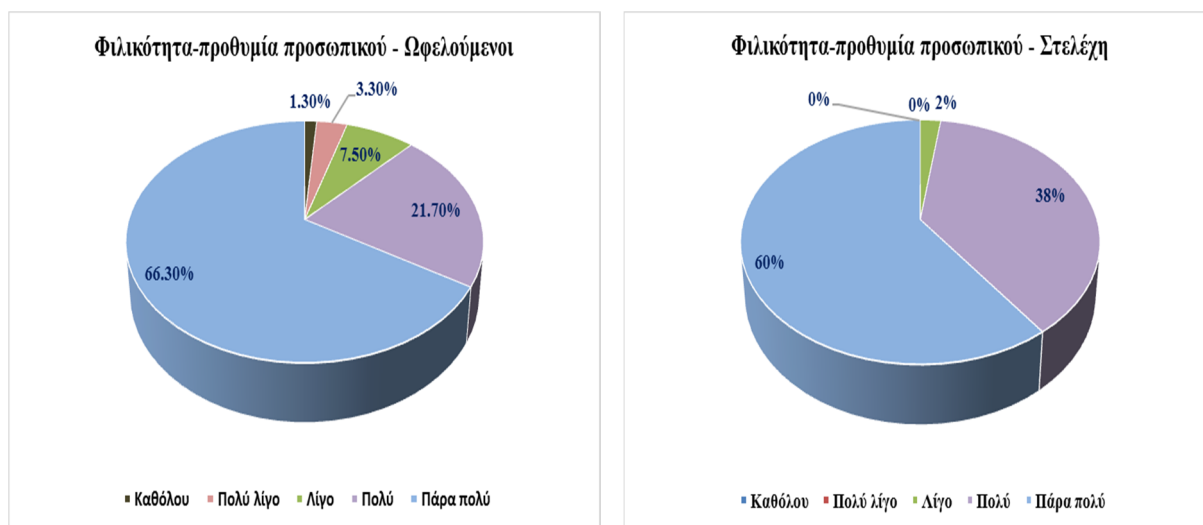
Πίνακας 5.32: Συσχέτιση εκτίμησης στελεχών/πολιτών ως προς την ακριβή και σωστή ενημέρωση



Πίνακας 5.32: Συσχέτιση εκτίμησης στελεχών/πολιτών ως προς τη διαθεσιμότητα και συνεργασία προσωπικού



Πίνακας 5.32: Συσχέτιση εκτίμησης στελεχών/πολιτών ως προς την κατανόηση της ανάγκης από το προσωπικό



Πίνακας 5.32: Συσχέτιση εκτίμησης στελεχών/πολιτών ως προς τη φιλικότητα-προθυμία προσωπικού

Εκτίμηση στελεχών/πολιτών ως προς τον τρόπο ενημέρωσης των πολιτών για τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες

Οι απαντήσεις στελεχών και πολιτών διαφοροποιούνται, με μεγάλες αποκλίσεις, σε όλα τα θέματα της συγκεκριμένης μεταβλητής. Στην πολιτική επικοινωνία της κοινωνικής υπηρεσίας τα μέσα ενημέρωσης που υπερτερούν είναι το διαδίκτυο (78,3%), τα ενημερωτικά

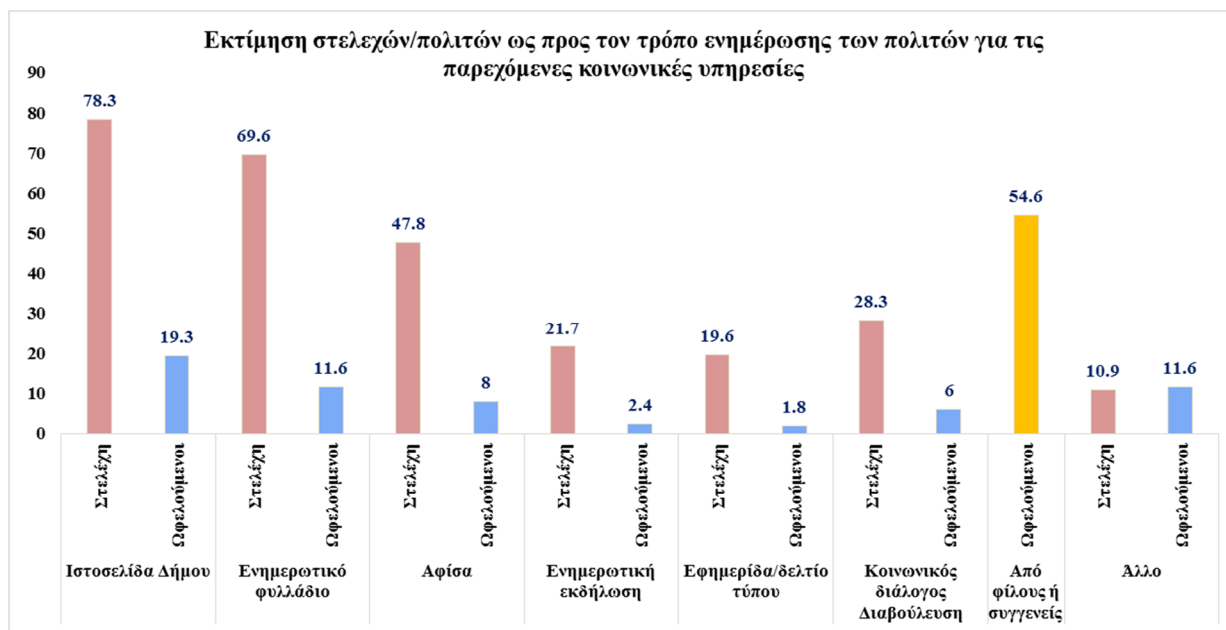
φυλλάδια (69,6%) και η αφίσα 47,8%. Αντίθετα, οι πολίτες χρησιμοποιούν πολύ λίγο τα παραπάνω μέσα για την ενημέρωσή τους. Ο βασικός τρόπος ενημέρωσης είναι οι «φίλοι και συγγενείς», με ποσοστό 54,6% και ακολουθεί το διαδίκτυο (ιστοσελίδα δήμου), με 19,3% και τα ενημερωτικά φυλλάδια με 11,6%. Τα δελτία τύπου και οι ενημερωτικές εκδηλώσεις συγκεντρώνουν μόνο το 2,4% και 1,8% αντίστοιχα.

Όσον αφορά άλλους τρόπους ενημέρωσης των πολιτών, τα στελέχη χρησιμοποιούν τηλεφωνικά μηνύματα, προσωπική τηλεφωνική επικοινωνία, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, διαζώσης επικοινωνία-ενημέρωση, mailing lists.

Επιπρόσθετα, οι πολίτες ενημερώνονται αποσπασματικά, μέσω γειτονιάς, άλλων διοικητικών υπηρεσιών του Δήμου, του ΚΑΠΗ (ηλικιωμένοι), των σχολείων (γονείς, μαθητές), καθώς και από τα ίδια τα στελέχη στο πλαίσιο της κοινωνικής εργασίας.

Πίνακας 5.33:Συσχέτιση εκτίμησης στελεχών/πολιτών ως προς τον τρόπο ενημέρωσης των πολιτών για τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες

Μέσο ενημέρωσης	Πληθυσμός έρευνας	Συχνότητα χρήσης μέσου ενημέρωσης (%)
Ιστοσελίδα Δήμου	Στελέχη	78,3
	Ωφελούμενοι	19,3
Ενημερωτικό φυλλάδιο	Στελέχη	69,6
	Ωφελούμενοι	11,6
Αφίσα	Στελέχη	47,8
	Ωφελούμενοι	8,0
Ενημερωτική εκδήλωση	Στελέχη	21,7
	Ωφελούμενοι	2,4
Εφημερίδα/δελτίο τύπου	Στελέχη	19,6
	Ωφελούμενοι	1,8
Κοινωνικός διάλογος Διαβούλευση	Στελέχη	28,3
	Ωφελούμενοι	6,0
Από φίλους ή συγγενείς	Ωφελούμενοι	54,6
Άλλο	Στελέχη	10,9
	Ωφελούμενοι	11,6



Εκτίμηση στελεχών/πολιτών ως προς την ενημέρωση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Οι απαντήσεις στην ερώτηση αυτή τεκμηριώνουν τα συμπεράσματα του προηγούμενου πεδίου, που αφορά στην εκτίμηση ως προς τον τρόπο ενημέρωσης.

Η εκτίμηση των στελεχών διαφοροποιείται, με μεγάλη απόκλιση, από αυτή των πολιτών. Τα στελέχη εκτιμούν ότι οι πολίτες είναι «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ενημερωμένοι κατά 91,3%, σε αντίθεση με τους πολίτες οι οποίοι εκτιμούν ότι είναι «αρκετά» έως «καθόλου» ενημερωμένοι κατά 69,5% και από τους οποίους ποσοστό 34,9% θεωρεί ότι είναι ελάχιστα έως καθόλου ενημερωμένοι.

Πίνακας 5.34: Εκτίμηση στελεχών ως προς την ενημέρωση των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

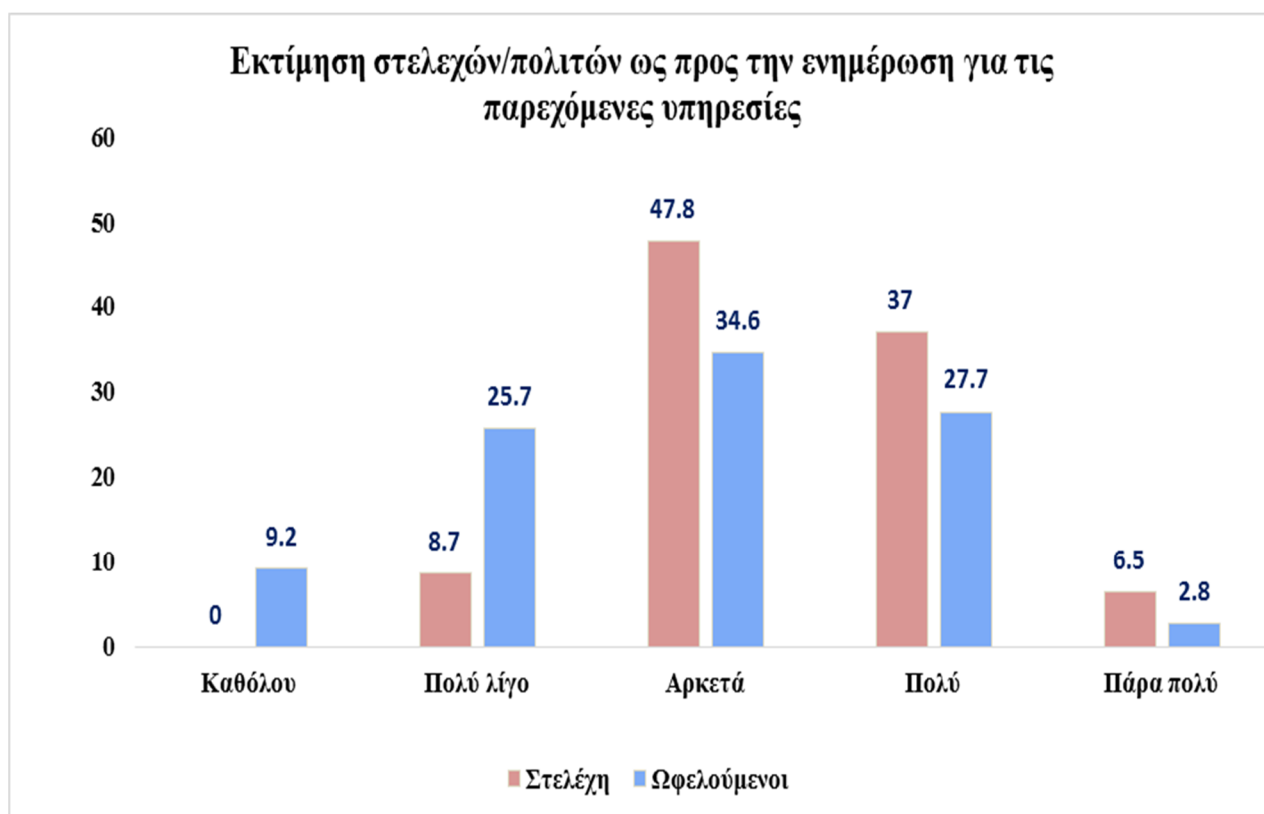
Επίπεδο εκτίμησης	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
Καθόλου	0	0,0	0,0
Πολύ Λίγο	4	8,7	8,7
Αρκετά	22	47,8	47,8
Πολύ	17	37,0	37,0
Πάρα Πολύ	3	6,5	6,5
Σύνολο	46	100,0	100,0

Πίνακας 5.35: Εκτίμηση πολιτών ως προς την ενημέρωσή τους για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Επίπεδο εκτίμησης	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
Καθόλου	23	9,2	9,2
Πολύ Λίγο	64	25,7	25,7
Αρκετά	86	34,6	34,6
Πολύ	69	27,7	27,7
Πάρα Πολύ	7	2,8	2,8
Σύνολο	249	100,0	100,0

Πίνακας 5.36: Συσχέτιση εκτίμησης στελεχών/πολιτών ως προς την ενημέρωση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Πληθυσμός έρευνας	Καθόλου	Πολύ λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Στελέχη	0,0	8,7	47,8	37,0	6,5
Ωφελούμενοι	9,2	25,7	34,6	27,7	2,8



Εκτίμηση στελεχών/πολιτών ως προς τη μη κάλυψη κάποιων κοινωνικών αναγκών

Πίνακας 5.37: Εκτίμηση στελεχών ως προς τη μη κάλυψη κοινωνικών αναγκών των πολιτών

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
Ναι	24	52,2	53,3
Όχι	21	45,7	46,7
Σύνολο	45	97,8	100,0
Δ/Α	1	2,2	
Σύνολο	46	100,0	

Πίνακας 5.38: Εκτίμηση πολιτών ως προς τη μη κάλυψη των κοινωνικών τους αναγκών

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό
Ναι	49	19,7	20,9
Όχι	186	74,7	79,1
Σύνολο	235	94,4	100,0
Δ/Α	14	5,6	
Σύνολο	249	100,0	

Πίνακας 5.39: Συσχέτιση εκτίμησης στελεχών/πολιτών ως προς τη μη κάλυψη κοινωνικών αναγκών

	Πληθυσμός έρευνας	Ποσοστό
Ναι	Στελέχη	53,3
	Ωφελούμενοι	20,9
Όχι	Στελέχη	46,7
	Ωφελούμενοι	79,1

Και σε αυτήν την ερώτηση το κριτήριο εκτίμησης διαφοροποιείται στους δύο πληθυσμούς. Τα στελέχη εκτιμούν σε μεγαλύτερο βαθμό, 53,3%, ότι οι ανάγκες των πολιτών δεν καλύπτονται, από ότι εκτιμούν οι ίδιοι οι πολίτες (20,9%). Στην συντριπτική τους πλειοψηφία οι πολίτες (79,1%), εκτιμούν ότι οι ανάγκες τους καλύπτονται, γεγονός που επαληθεύει απαντήσεις από προηγούμενα πεδία.

Όσον αφορά στις ανοικτού τύπου ερωτήσεις, τόσο από πλευράς στελεχών, όσο και πολιτών κατατέθηκε αξιόλογος αριθμός υφιστάμενων κοινωνικών αναγκών (παράρτημα ΣΤ), τις οποίες οι κοινωνικές υπηρεσίες δεν μπορούν να καλύψουν ή καλύπτουν μερικώς. Η αναφορά γίνεται σε επίπεδο: α) εξατομικευμένων αναγκών και αφορούν υπηρεσίες υποστήριξης (νομικής, ψυχολογικής, εργασιακής, λογοθεραπεία κ.α), επίλυσης προβλημάτων αστεγίας, οικονομικής και υλικής ενίσχυσης απόρων, β) οικογένειας και αφορούν ζητήματα αξιοπρεπούς διαβίωσης, λόγω των συνθηκών φτώχειας, υποστήριξης σε θέματα οικογενειακού ή ατομικού προϋπολογισμού και διαχείρισης χρεών προς τρίτους, αλλά και γενικότερα ζητήματα ανατροφής παιδιών, κρίσεων στην οικογένεια, υποστήριξης μαθητών, γ) κάλυψης αναγκών για την τρίτη ηλικία, δ) κοινωφελούς υποδομής και κοινόχρηστων χώρων και αφορούν σε ζητήματα αναβάθμισης υποδομών, ασφάλειας στην κίνηση πεζών, πρόσβασης παιδιών και ενηλίκων σε αθλητικές και πολιτιστικές δραστηριότητες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Συγκριτική αξιολόγηση αποτελεσμάτων

εμπειρικής έρευνας

6.1. Συμπεράσματα έρευνας

Στο πλαίσιο της έρευνας συλλέχθηκαν ενδιαφέρουσες πληροφορίες, που επιβεβαιώνουν αφενός τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης στα νοικοκυριά της δυτικής Θεσσαλονίκης και αναδεικνύουν ανάγκες τις οποίες οι τοπικές διοικήσεις θα πρέπει άμεσα να διαχειριστούν και αφετέρου πληροφορίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ανατροφοδοτικά στον επαναπροσδιορισμό των προτεραιοτήτων άσκησης κοινωνικής πολιτικής, τον προγραμματισμό και σχεδιασμό στοχευμένων δράσεων, τον εξορθολογισμό των παρεμβάσεων.

Συγκεκριμένα, τα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα της έρευνας αποτυπώνουν τα βασικά χαρακτηριστικά και ανάγκες των ωφελουμένων και αναδεικνύουν σημαντικές αδυναμίες στη λειτουργία και οργάνωση των κοινωνικών υπηρεσιών, που επηρεάζουν αρνητικά την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητά τους.

Ειδικά χαρακτηριστικά ωφελουμένων

Η συντριπτική πλειοψηφία των πολιτών (68,1%) που απευθύνονται στην κοινωνική υπηρεσία ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 30-64 ετών και είναι γυναίκες (77,8%). Λόγω της φύσης και του ρόλου της η γυναίκα, «μητρότητα», έχει εντονότερα το ένστικτο επιβίωσης και προστασίας της οικογένειας. Οι γυναίκες θέλουν και είναι πιο ενημερωμένες από ότι οι άνδρες, οι οποίοι αισθάνονται περισσότερο συστολή στο να εκθέσουν τον εαυτό τους αιτούμενοι για προσωπικά ζητήματα ή προβλήματα της οικογένειας τους. Η αποδοχή της αδυναμίας και η διαδικασία αντιμετώπισής της είναι θέμα εγωισμού και αξιοπρέπειας για τον άνδρα.

Το μορφωτικό επίπεδο των ωφελουμένων είναι χαμηλό, με ποσοστό 34,6% αυτών που είναι επιπέδου υποχρεωτικής εκπαίδευσης, απόφοιτοι Δημοτικού ή έχουν φοιτήσει σε μερικές τάξεις δημοτικού. Απόφοιτοι Λυκείου και ΙΕΚ είναι το 40,1% και κάτοχοι πτυχίου ΑΕΙ/ΤΕΙ το 21,1%. Υπάρχει και ένα ποσοστό 2% αναλφάβητων και ποσοστό 1,5% κατόχων διδακτορικών και μεταπτυχιακών σπουδών.

Στην πλειοψηφία τους είναι έγγαμοι (66,8%), με υψηλό ποσοστό ανεργίας (51,3%) και ποσοστό μακροχρόνιας ανεργίας που αγγίζει το 77,3%. Εργάζεται το 20,7% των ωφελούμενων, από τους οποίους το 59,6% έχει περιστασιακή ή εποχιακή απασχόληση.

Τα περισσότερα νοικοκυριά είναι πολυπληθή (38,4%), με σύνθεση τέσσερα και περισσότερα μέλη. Το ετήσιο οικογενειακό εισόδημα είναι ιδιαίτερα χαμηλό, με ποσοστό 49,9% να κυμαίνεται κάτω από 5.000€ και ποσοστό 24,2% μεταξύ 5.000€ και 10.000€.

Η επισκεψιμότητα στις κοινωνικές υπηρεσίες είναι αυξημένη. Η πλειοψηφία (83,1%) επισκέπτεται περισσότερο από μία φορά, με περισσότερα του ενός αιτήματα. Σημαντικό είναι και το ποσοστό αυτών που για πρώτη φορά (16,9%) επισκέφθηκαν την υπηρεσία. Το συμπέρασμα αυτό εάν συγκριθεί με την κατάσταση εργασίας, τον τύπο απασχόλησης και το επίπεδο εισοδήματος, διαφαίνεται ότι οι ανάγκες των πολιτών αυξάνονται, άρα και η ζήτηση για κοινωνικές υπηρεσίες και δομές. Τα περισσότερα αιτήματα των πολιτών αφορούν σε θέματα αναζήτησης εργασίας και κάλυψης πρωτογενών αναγκών επιβίωσης.

Η εικόνα αυτή είναι αντιπροσωπευτική της κατάστασης σε επίπεδο δήμου Παύλου Μελά (εφόσον τα περισσότερα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από ωφελούμενους της κοινωνικής του υπηρεσίας), αλλά και σε επίπεδο δυτικής Θεσσαλονίκης. Οι πολίτες των τριών δήμων πλήττονται με την ίδια ένταση από τις κοινωνικοοικονομικές συνέπειες της κρίσης. Αυτό αποτυπώνεται στα συμπεράσματα των συνεντεύξεων, όπου διαφαίνεται ταύτιση προτεραιοτήτων και πολιτικών επιλογών άσκησης κοινωνικής πολιτικής και στους τρεις Δήμους. Το υψηλό επίπεδο ανεργίας και φτώχειας των ωφελούμενων έχει ως αποτέλεσμα τη χαμηλή ποιότητα ζωής, οδηγεί σε κοινωνικό αποκλεισμό και διάσπαση της κοινωνικής συνοχής.

Επιχειρησιακή λειτουργία

Η συνήθης πρακτική άσκησης κοινωνικής πολιτικής ενσωματώνει πολιτικές που δεν διακρίνονται από συνοχή και συνέχεια (μερική εφαρμογή επιτελικών διαδικασιών σχεδιασμού και προγραμματισμού) και δεν εντάσσονται σ'ένα ολοκληρωμένο κοινωνικό στρατηγικό και επιχειρησιακό σχεδιασμό, με όραμα και σαφείς στόχους. Τις περισσότερες φορές η πραγματικότητα υπαγορεύει άσκηση πολιτικής που άλλοτε ανταποκρίνεται σε χρηματοδοτικά ερεθίσματα και άλλοτε σε συγκυριακές τοπικές πρωτοβουλίες, με βραχυχρόνια, συχνά, προοπτική. Επιπρόσθετα στην κατάσταση αυτή η διάσπαση άσκησης κοινωνικής πολιτικής μεταξύ Δήμων και Νομικών Προσώπων δημιουργεί ελλείμματα

συντονισμού και εγείρει ζητήματα συναρμοδιοτήτων, επικαλύψεων, συνοχής, ενότητας εντολής και παρακολούθησης, άσκησης αρμοδιότητας, σαφούς προσδιορισμού της επισπεύδουσας υπηρεσίας, συγκρούσεων, χαμηλής αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας εφαρμογής πολιτικών.

Λόγω έλλειψης οικονομικών πόρων οι τοπικές ανάγκες συνήθως ετεροπροσδιορίζονται με βάση τις χρηματοδοτικές δυνατότητες, με μεγάλη εξάρτηση των πολιτικών επιλογών από τις εθνικές και κοινοτικές χρηματοδοτήσεις. Αυτό σε συνδυασμό με τα κενά τεχνογνωσίας κοινωνικής διοίκησης, την έλλειψη επιτελικών κοινωνικών μελετών και την έλλειψη πολιτικής εξορθολογισμού των εσόδων/δαπανών και αξιοποίησης της δημοτικής ακίνητης περιουσίας, συντηρεί το κλίμα αποσπασματικότητας και μη συνεκτικών, διαφορετικών ταχυτήτων κοινωνικών παρεμβάσεων.

Σύμφωνα με τα ποιοτικά δεδομένα της έρευνας και με σκοπό την κάλυψη των κοινωνικών αναγκών και προβλημάτων της ανεργίας και της φτώχειας, οι κοινωνικές υπηρεσίες θα μπορούσαν να ενσωματώσουν στο επιχειρησιακό τους προγραμματισμό νέες υπηρεσίες και δομές (παράρτημα Γ), ενδεικτικά όπως νομική συμβουλευτική, συμβουλευτική σε θέματα οικογενειακού και ατομικού προϋπολογισμού, ολιστική υποστήριξη κακοποιημένων γυναικών, ξενώνες βραχείας φιλοξενίας ατόμων σε κρίσιμη κατάσταση, δομές αστέγων και ημιαυτόνομης διαβίωσης ΑΜΕΑ με αξιοποίηση διαμερισμάτων από κοινωνικό συντελεστή, δράσεις ευαισθητοποίησης/ενημέρωσης, ανάπτυξη συνεργατικών σχημάτων με άλλους φορείς και επιχειρήσεις, ανάπτυξη πολιτικών άμεσης αντιμετώπισης της φτώχειας μέσα από δράσεις μείωσης δημοτικών τελών, τροφείων και διδάκτρων σε πολιτιστικές και αθλητικές δράσεις.

Οργανωσιακή λειτουργία

Η χρονική περίοδος διεξαγωγής της έρευνας συνέπεσε με την εφαρμογή του προγράμματος «Προώθηση της απασχόλησης μέσω προγραμμάτων κοινωφελούς χαρακτήρα σε 17 Δήμους, θύλακες υψηλής ανεργίας», γεγονός που δικαιολογεί τον αυξημένο αριθμό εργαζομένων συμβασιούχων (47,1%) και στους τρεις Δήμους. Η ανάπτυξη της κοινωνικής υπηρεσίας είναι συνάρτηση της σχέσης εργασίας του προσωπικού. Η μονιμότητα του συμβάλλει στη σταθερότητα και συνέχιση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το μόνιμο προσωπικό αντιστοιχεί μόλις στο 11,8% του προσωπικού και οι ΙΔΑΧ στο 29,4%.

Η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων (48,5%) ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 40-49 ετών και είναι γυναίκες (88,2%). Το 50% του προσωπικού εργάζεται στις κοινωνικές υπηρεσίες των δήμων για περισσότερα από 10 έτη, δεδομένο που επιβεβαιώνει τη λειτουργία οργανωμένων κοινωνικών υπηρεσιών στους τρεις Δήμους. Επίσης, ένα ποσοστό στελεχών 13,3% έχει προϋπηρεσία περισσότερο από 20 έτη. Η πολυετή τους εμπειρία οφείλεται στην απασχόλησή τους στα Κέντρα Συνοδευτικών Υποστηρικτικών Υπηρεσιών κατά την περίοδο του Β' και Γ'ΚΠΣ (1994-2006). Αργότερα ο Ν.3463/2006 (Κ.Δ.Κ.Κ) εισάγει σημαντικές τομές στην οργάνωση και λειτουργία των Ο.Τ.Α. Ιδιαίτερα στο πλαίσιο ενίσχυσης του κοινωνικού τους ρόλου εισάγεται ένα σύνολο διατάξεων που τους επιτρέπει να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες κοινωνικού χαρακτήρα. Οι κοινωνικές υπηρεσίες αποκτούν πλέον μια πιο οργανωμένη δομή και αποτελούν οργανικές μονάδες, το προσωπικό τους, δε, ενισχύεται σταδιακά με νέες προσλήψεις ή με ευκαιρία χρηματοδοτικών προγραμμάτων.

Οι κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων διαθέτουν στελεχιακό δυναμικό με υψηλό επιστημονικό και γνωστικό επίπεδο, υπολείπονται όμως σε εξειδικευμένο προσωπικό (παιδοψυχολόγος, λογοθεραπευτής, εργοθεραπευτής, νομικός, οικονομικός και εργασιακός σύμβουλος), γεγονός που δικαιολογεί την παραπομπή πολιτών σε άλλους φορείς. Βασική αδυναμία είναι η ελλιπής διοικητική υποστήριξη, με συνέπεια την απόσπαση του χρόνου εργασίας των κοινωνικών στελεχών σε διοικητικής φύσεως αρμοδιότητες. Στο μόνιμο προσωπικό δεν συμπεριλαμβάνονται διοικητικά στελέχη. Επίσης, συνήθης τακτική και στους τρεις Δήμους, σύμφωνα με τα δεδομένα των συνεντεύξεων, είναι η μετακίνηση προς τις κοινωνικές υπηρεσίες ακατάλληλου και μη επαρκούς προσωπικού (με ιδιαίτερες ανάγκες και ελλειπείς γνώσεις στην παροχή διοικητικής υποστήριξης), με αποτέλεσμα να εμφανίζονται πολυπληθείς μεν υπηρεσίες, μη υποστηριζόμενες δε διοικητικά.

Ο βαθμός ικανοποίησης των στελεχών διαφοροποιείται σε διάφορες πτυχές της εργασίας τους. Οι ευκαιρίες εκπαίδευσης και εξέλιξης είναι περιορισμένες, αρνητικό στοιχείο στην προσωπική και εργασιακή τους ανάπτυξη. Εκφράζουν όμως ικανοποίηση για τη συμμετοχή τους στον προγραμματισμό και σχεδιασμό δράσεων, θετικό στοιχείο για το ότι εφαρμόζονται διαδικασίες εσωτερικής διαβούλευσης και συμμετοχικού προγραμματισμού.

Επίσης, διαπιστώθηκαν οργανωτικές αδυναμίες, όπως πολυδιάσπαση λειτουργιών, απρογραμμάτιστη κατανομή καθηκόντων, μη σαφής καθορισμός αρμοδιοτήτων και αναφοράς λειτουργιών και αρμοδιοτήτων στους Οργανισμούς Εσωτερικής Υπηρεσίας (ΟΕΥ) των Δήμων, χαμηλός βαθμός ενδοπηρεσιακής συνεργασίας. Επιπλέον η εκτίμηση της

αποτελεσματικότητας των δομών φτώχειας έχει αναδείξει μία σειρά ζητημάτων (προβλημάτων/αδυναμιών) οργάνωσης, πλημμελούς στελέχωσης, εξυπηρέτησης περισσότερων δικαιούχων, ανάπτυξης πολιτικών στρατολόγησης εθελοντών και εξασφάλισης περισσότερων χορηγιών.

Η μεταφορά αρμοδιοτήτων από τις πρώην νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις και κοινωνικών προγραμμάτων της κεντρικής διοίκησης στους ΟΤΑ αναδεικνύει την αναγκαιότητα αναδιοργάνωσης των υφιστάμενων κοινωνικών υπηρεσιών και μετάβασης τους σε μια νέα ανασυγκροτημένη διοικητική μονάδα που θα ενσωματώνει τις νέες αρμοδιότητες και θα λειτουργεί με τεχνικές στρατηγικής διοίκησης και εξωστρέφεια. Το εγχείρημα αυτό θα έλυνε θέματα συνέργιας και συντονισμού παράλληλων κοινωνικών δράσεων εντός των ορίων του κάθε Δήμου, αλλά και κατά μία έννοια και σε διαδημοτικό επίπεδο.

Διοικητική λειτουργία-Διαδικασίες

Βασικό χαρακτηριστικό των κοινωνικών υπηρεσιών είναι η μειωμένη διοικητική και επιχειρησιακή τους ικανότητα στο να ανταποκριθούν στις νέες μεταφερόμενες αρμοδιότητες. Οι Ο.Τ.Α καθίστανται φορείς διαχείρισης και διεκπεραίωσης κοινωνικών προγραμμάτων της πολιτείας, χωρίς να προηγηθεί προετοιμασία και να εξασφαλισθεί η διοικητική και επιχειρησιακή ωριμότητα και ικανότητα τους.

Τεχνικής, αλλά ουσιαστικής σημασίας ζήτημα είναι η απουσία πληροφοριακού συστήματος παρακολούθησης ωφελούμενων και η έλλειψη μητρώου δικαιούχων, με αποτέλεσμα την ανεπάρκεια στη συλλογή και διαχείριση δεδομένων, τη μη σαφή εικόνα για το κοινωνικό προφίλ και τις πραγματικές τους ανάγκες, καθώς και τη μη δυνατότητα εξαγωγής στατιστικών στοιχείων και τεκμηρίωσης σχεδιασμού κοινωνικών πολιτικών.

Βασική αδυναμία είναι η έλλειψη διαδικασιών παρακολούθησης και αξιολόγησης των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών, καθώς και διαδικασιών παρακολούθησης της πορείας των ωφελούμενων και της αξιολόγησης της αναγκαιότητας συνέχισης ή παύσης της παροχής. Υπάρχει παντελής έλλειψη ποσοτικοποιημένης στοχοθεσίας, δεικτών απόδοσης, τεχνικών ανάλυσης κόστους-ωφέλειας, που καθιστά πρακτικά αδύνατη την αξιολόγηση των προγραμμάτων και δράσεων.

Επίσης, πλημμελώς εφαρμόζονται διαδικασίες διαβούλευσης και συμμετοχικού προγραμματισμού. Η έλλειψη στρατηγικής επικοινωνίας και συνεργασίας είναι εμφανής. Τα

ενδιαφερόμενα μέρη (πολίτες, εσωτερικές υπηρεσίες δήμων, εκκλησία, ΜΚΟ, νοσοκομεία, κοινωνικοί φορείς, κα) δεν συμμετέχουν σε κοινωνικό διάλογο για την εις βάθος κατανόηση των κοινωνικών προβλημάτων και τον από κοινού σχεδιασμό κοινωνικών παρεμβάσεων.

Οι διαδικασίες διαβούλευσης και συμμετοχικού προγραμματισμού δεν αποτελούν επιλέξιμες μεθόδους στο σχεδιασμό κοινωνικών δράσεων. Το 91,1% των ωφελούμενων δε συμμετείχε σε διαδικασία διαβούλευσης, εκφράζει όμως μια θετική στάση. Αρκετοί είναι και αυτοί (24,2%) που δε συμφωνούν ή έχουν αρνητική θέση.

Οι υπηρεσίες λειτουργούν με μεγάλη εσωστρέφεια. Η διαδικασία διαβούλευσης αξιοποιείται κατά 28,3%, ως μέσο ενημέρωσης, με μικρή ανταπόκριση των πολιτών, μόλις 6,0%. Δεν υπάρχει κουλτούρα συνεργασίας, ούτε σε επίπεδο πολιτών, ούτε σε επίπεδο στελεχών. Αρνητικός παράγοντας είναι και η αλλαγή φιλοσοφίας στη λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών. Οι υπηρεσιακοί παράγοντες βρίσκονται σε συνεχή προσπάθεια προσαρμογής και προετοιμασίας, ώστε να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις διοικητικές απαιτήσεις των νέων μεταρρυθμίσεων και μεταφερόμενων αρμοδιοτήτων.

Σχετικά με τη διαδικασία ενημέρωσης η πολιτική που ακολουθείται χαρακτηρίζεται αναποτελεσματική. Τα παραδοσιακά μέσα που χρησιμοποιούν οι υπηρεσίες (αφίσα, δελτία τύπου, ενημερωτικά φυλλάδια) δεν τυγχάνουν της αποδοχής των πολιτών, οι οποίοι αξιοποιούν περισσότερο άτυπα δίκτυα ενημέρωσης (φίλοι, γειτονιά). Απαιτείται επαναπροσδιορισμός της πολιτικής προβολής και επικοινωνίας, με την αξιοποίηση μέσων με πιο άμεσο και οικείο χαρακτήρα. Η εξωστρέφεια στη λειτουργία των υπηρεσιών με την υιοθέτηση διαδικασιών κοινωνικού διαλόγου και συμμετοχικού προγραμματισμού θα είχε ένα πιο θετικό αποτέλεσμα.

Διαδημοτική συνεργασία-Δικτύωση

Η διαδημοτική συνεργασία και η λειτουργία ενιαίας κοινωνικής υπηρεσίας είναι ένα ουτοπικό, πολιτικά μη ώριμο εγχείρημα (δεν υπάρχει όραμα πολιτικό), δύσκολα διαχειρίσιμο. Η ερώτηση προβλημάτισε, στοιχείο που αποτυπώνεται και στις συνεντεύξεις. Η άποψη των στελεχών τείνει σε μια έως και αρνητική στάση (44,1%), έναντι θετικής στάσης (16,1%). Ένα ποσοστό 16,2% είναι απόλυτα αρνητικό. Εκφράστηκε έντονη επιφυλακτικότητα για το αποτέλεσμα και την προστιθέμενη αξία ή οικονομίες κλίμακας που μπορεί να επιφέρει ένα τέτοιο εγχείρημα στη δυτική Θεσσαλονίκη. Υπάρχει χαμηλό επίπεδο διακοινοτικής

εμπιστοσύνης και έλλειψη κουλτούρας, γεγονός που δυσχεραίνει την εδραίωση συνεργατικών μορφών στο πεδίο των κοινωνικών δραστηριοτήτων.

Οι προβληματισμοί επικεντρώνονται στα ακόλουθα πεδία:

- Στην αρνητική εμπειρία από τις εσωτερικές παθογένειες των υφιστάμενων κοινωνικών υπηρεσιών και στην αδυναμία επίλυσής τους
- Στην ανασφάλεια απώλειας της αυτονομίας των Δήμων στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής
- Στο φόβο, ανασφάλεια, επιφυλακτικότητα για το μέλλον και τη σταθερότητα εργασίας των στελεχών
- Στην αγωνία ενσωμάτωσης παθογενειών λειτουργίας του δημοσίου (γραφειοκρατία, μη ευέλικτες διαδικασίες λήψης αποφάσεων)
- Στον τρόπο διοίκησης και στον κίνδυνο πολιτικής χειραγώγησης
- Στην προσβασιμότητα και διαχείριση λειτουργικών ζητημάτων (στελέχωση, κάλυψη λειτουργικών δαπανών, προμήθειες)

Κατά την άποψη των στελεχών, η διαδημοτική συνεργασία θα μπορούσε να είναι εφικτή, ακόμα και σε επίπεδο λειτουργίας κοινής υπηρεσίας, αλλά με προϋποθέσεις:

- Αξιολόγηση αναγκών και προϋποθέσεων, ώστε να προσδιοριστεί το κατά πόσο η υπηρεσία θα ασκηθεί αποτελεσματικότερα και αποδοτικότερα
- Συμμετοχή στελεχών στο σχεδιασμό και οργάνωση της υπηρεσίας, ώστε να αξιοποιηθεί κάθε διαθέσιμη εμπειρία και γνώση
- Σύνταξη και εφαρμογή κανονισμού λειτουργίας, όπου θα προσδιορίζονται θέματα διοίκησης, ελέγχου, συντονισμού και παρακολούθησης
- Σωστή αξιολόγηση προσωπικού και ορθολογική κατανομή του, βάσει των δεξιοτήτων και προσόντων του
- Σαφής καταμερισμός αρμοδιοτήτων και ρόλων (λειτουργικό οργανόγραμμα)
- Περιορισμός της εμπλοκής των αιρετών
- Ισότιμη συμμετοχή των δήμων σε υλικοτεχνική υποδομή

Παρά την έντονη επιφυλακτικότητα, προτάθηκε η λειτουργία κοινής διαδημοτικής υπηρεσίας προνοιακών επιδομάτων, ως πρώτο βήμα εμπειρίας και ωριμότητας. Άλλα πιθανά πεδία συνεργασίας θα μπορούσαν να είναι: η συνηγορική, η διαχείριση θεμάτων αστεγίας και κακοποίησης γυναικών, τόσο σε διαδημοτικό, όσο και σε διαβαθμικό επίπεδο.

Όσον αφορά στη σημαντικότητα της συνεργασίας των Δήμων με άλλους φορείς, η πλειοψηφία των στελεχών (64,7%) τίθεται απόλυτα θετικά, όμως υπάρχει ένα ποσοστό 10,3% με αρνητική στάση. Στην προοπτική δημιουργίας δικτύωσης κοινωνικών εταίρων σε επίπεδο δυτικής Θεσσαλονίκης, με κοινό όραμα και στρατηγικούς στόχους, υπάρχει επίσης προβληματισμός και επιφυλακτικότητα στο κατά πόσο αυτό είναι εφικτό και αποτελεσματικό. Υπάρχει ένας «άτυπος πρωταθλητισμός» μεταξύ των φορέων στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής. Απαιτούνται στοιχεία εξωστρέφειας, ωριμότητας, βούλησης για συνεργασία, καταμερισμού αρμοδιοτήτων, θεμελίωσης αρχών χρηστής διοίκησης δικτύου (απαλλαγμένη από τις παρεμβάσεις των εκπροσώπων των φορέων και των κινήτρων προβολής τους). Η μέχρι σήμερα άτυπη συνεργασία θα μπορούσε να αποκτήσει θεσμικό χαρακτήρα που θα δημιουργεί τις προϋποθέσεις κοινού οράματος και ενιαίας κοινωνικής στρατηγικής σε επίπεδο δυτικής Θεσσαλονίκης.

Ικανοποίηση από την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών

Στο πλαίσιο της έρευνας αποτυπώθηκε ο βαθμός ικανοποίησης ωφελούμενων και στελεχών για την γενικότερη παροχή κοινωνικών υπηρεσιών στο Δήμο Παύλου Μελά, κάλυψης των εξατομικευμένων αναγκών/αιτημάτων, καθώς και η αξιολόγηση των παραγόντων που επηρεάζουν το συνολικό επίπεδο κάλυψης τους. Το κριτήριο αξιολόγησης για την εκτίμηση του επιπέδου ικανοποίησης διαφοροποιείται στους πληθυσμούς της έρευνας. Το επίπεδο απόλυτης ικανοποίησης των ωφελουμένων είναι υψηλότερο από αυτό των στελεχών, ενώ αντίθετα το επίπεδο δυσαρέσκειας είναι ορατό μόνο στους πολίτες.

Τα στελέχη έχουν μια συνολική (σφαιρική) εικόνα του προβλήματος και της ανάγκης του κάθε εξυπηρετούμενου, καθώς και επίγνωση της συνθετότητας και των αρνητικών παραγόντων επίλυσης τους. Η αναγκαιότητα πολυεπίπεδης κοινωνικής φροντίδας (ανεργία, εργασιακή, ψυχολογική υποστήριξη, εξασφάλιση αγαθών επιβίωσης, αστεγία, οφειλές προς τρίτους, κ.α) καθιστά πιο συγκρατημένα τα στελέχη στην εκτίμησή τους. Επιπρόσθετα, τα στελέχη βιώνουν τα προβλήματα και τις ελλείψεις της υπηρεσίας (πλημμελής στελέχωση, θέματα οργάνωσης και προγραμματισμού/διοίκησης), γεγονός που τους καθιστά επιφυλακτικούς ως προς την αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επίσης, εκτιμούν ότι κανείς δεν φεύγει με το αίσθημα της «ματαίωσης» του αιτήματος του, στοιχείο που αιτιολογεί τη σχετικά υψηλή τους ικανοποίηση.

Από την άλλη πλευρά, η απόλυτη ικανοποίηση των πολιτών έχει σχέση με το είδος του αιτήματος και το εύρος κάλυψη της εξατομικευμένης τους ανάγκης, που επιφέρει ανακούφιση και δημιουργεί αίσθημα ικανοποίησης και πληρότητας.

Η απόλυτη αρνητική εκτίμηση πολλών πολιτών οφείλεται στη μη ικανότητα της υπηρεσίας να ανταποκριθεί. Το εύρος των εξειδικευμένων αναγκών είναι τόσο μεγάλο, που πλέον οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν επαρκούν. Η χρονική υστέρηση εξαιτίας της μεγάλης ζήτησης ή της έλλειψης υλικών αγαθών (κοινωνικό παντοπωλείο), σε συνάρτηση με τις παθογένειες του δημοσίου (γραφειοκρατία) επιφέρουν ταλαιπωρία και αίσθημα δυσαρέσκειας.

Ο δήμος Παύλου Μελά αν και διαθέτει οργανωμένη κοινωνική υπηρεσία, με μεγάλο εύρος δομών και παρεχόμενων υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας, συμβουλευτικής υποστήριξης, εμψύχωσης, πληροφόρησης, ενημέρωσης, διαμεσολάβησης, αντιμετώπισης, εντούτοις αντιμετωπίζει δυσκολίες στο να ανταποκριθεί ικανοποιητικά στη μεγάλη ζήτηση, αλλά και γενικότερα να ανταποκριθεί στις ευρύτερες κοινωνικές ανάγκες του πληθυσμού. Σήμερα οι υπηρεσίες σχεδιάζονται και παρέχονται για ένα τμήμα του πληθυσμού που πλήττεται σφοδρά από τις συνέπειες της κρίσης. Οι ευρύτερες κοινωνικές ανάγκες καταπιέζονται, περιορίζονται και τελικά εκμηδενίζονται. Η αναγκαιότητα κάλυψης πρωτογενών αναγκών επιβίωσης (τροφή, στέγη), καθώς και η οικονομική αδυναμία των νοικοκυριών για κάλυψη των λειτουργικών τους δαπανών, περιορίζουν αφενός την ανάδειξη άλλων κοινωνικών αναγκών (συλλογικής ευημερίας), οι οποίες θεωρούνται δευτερευούσης σημασίας και αφετέρου προσδίδουν μια άλλη διάσταση στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής, εστιάζοντας σε πολιτικές προνοιακού και επιδοματικού χαρακτήρα.

Ο ρόλος της κοινωνικής υπηρεσίας υστερεί ως προς τον αναπτυξιακό της χαρακτήρα, διαφοροποιείται και προσανατολίζεται στη διαχείριση και διαμεσολάβηση επίλυσης των προβλημάτων των ευπαθών και ειδικών ομάδων πληθυσμού. Η μεταφορά αρμοδιοτήτων, καθώς και η στόχευση πολλών προγραμμάτων χρηματοδότησης, καθιστούν την κοινωνική υπηρεσία φορέα διαχείρισης και διεκπεραίωσης κοινωνικών προγραμμάτων της πολιτείας και επιφέρουν διοικητική και οικονομική επιβάρυνση στη λειτουργία της.

Από τις κοινωνικές ανάγκες που αναδείχθηκαν στο πλαίσιο της έρευνας, αυτές που εμφανίζουν τη μεγαλύτερη ζήτηση και ο Δήμος υστερεί σε πολιτικές διαχείρισης τους, αφορούν σε ζητήματα:

- Ανεργίας/απασχόλησης
- Συνηγορικής, καθώς και συμβουλευτικής υποστήριξης σε θέματα κατάρτισης οικογενειακού ή ατομικού προϋπολογισμού, συνετής καταναλωτικής συμπεριφοράς, διαχείρισης χρεών προς τρίτους
- Υποστήριξης οικογενειών που βιώνουν καταστάσεις ακραίας φτώχειας
 - αστεγία μεμονωμένων ατόμων ή οικογενειών/πολιτών που βρίσκονται σε κατάσταση έξωσης (εν δυνάμει άστεγοι)
 - ενεργειακή φτώχεια (εξασφάλιση θέρμανσης)
 - οικονομική και υλική ενίσχυση άπορων πολιτών (οικονομικά βοηθήματα, είδη πρώτης ανάγκης, φάρμακα, τρόφιμα, κάλυψη λογαριασμών κοινής ωφέλειας)
- Φιλοξενία κακοποιημένων παιδιών και γυναικών
- Κοινοφελούς υποδομής και κοινόχρηστων χώρων και αφορούν σε ζητήματα αναβάθμισης υποδομών (βρεφονηπιακοί και παιδικοί σταθμοί, παιδικές χαρές, πάρκα)
- Ασφάλειας στην κίνηση πεζών, λόγω: ανεπαρκούς δικτύου κίνησης πεζών (μικρό πλάτος πεζοδρομίων), φύλαξης παιδότοπων, κακής ποιότητας οδικού δικτύου και πεζοδρομίων, προβληματικές διασταυρώσεις, αδέσποτων ζώων και περιοχών με ανεπαρκή δημόσιο φωτισμό
- Κάλυψης αναγκών για την τρίτη ηλικία
- Ανατροφής παιδιών, κρίσεων στην οικογένεια

Κεφάλαιο 7: Πρόταση μοντέλου οργάνωσης και λειτουργίας

κοινωνικών υπηρεσιών

7.1 Οργάνωση κοινωνικών υπηρεσιών και στρατηγική διοίκηση

Οι Δήμοι αναπτύσσονται και λειτουργούν μέσα σε ένα σύνθετο πολιτικό, νομικό, οικονομικό, τεχνολογικό και κοινωνικό περιβάλλον, που εξελίσσεται/μεταβάλλεται συνεχώς και επηρεάζει τις επιχειρησιακές τους στρατηγικές. Οι υφιστάμενες κοινωνικοοικονομικές εξελίξεις και παράλληλα οι τρέχουσες μεταρρυθμίσεις (αποκέντρωση αρμοδιοτήτων) διαμορφώνουν μια διαφορετική πραγματικότητα στη λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών, που απαιτεί δομικές και λειτουργικές αλλαγές στην οργάνωση τους. Απαιτούν ένα άλλο μοντέλο λειτουργίας, που θα ενσωματώνει τεχνικές της σύγχρονης διοίκησης και θα λειτουργεί με όρους αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας. Η ενσωμάτωση στη λειτουργία τους των τριών τύπων στρατηγικής (σκέψης): στρατηγική πολιτική (policy strategy), οργανωσιακή στρατηγική (organizational strategy), διοικητική στρατηγική (managerial strategy) (Stewart, J., 2004), θα συμβάλλει στην, με ορθολογικότερο τρόπο, αξιοποίηση των υλικών και άυλων πόρων του Δήμου, ώστε να πετύχουν τους στόχους και να εκπληρώσουν την αποστολή τους.

Για να επιτευχθεί η αποδοχή και υποστήριξη των αλλαγών, η υπηρεσία θα πρέπει να ενσωματώσει στην κουλτούρα διοίκησης τις διαδικασίες διαβούλευσης, συμμετοχικού προγραμματισμού (από κοινού διαμόρφωση στόχων και δράσεων), επικοινωνίας και σύμπραξης, στοιχεία ένδειξης ωριμότητας και αλλαγής.

7.1.1 Η έννοια της στρατηγικής

Η στρατηγική αφορά επιλογές, εμπεριέχει αλλαγές. Είναι η πορεία που θέλει να ακολουθήσει ένας οργανισμός, είναι μια κατεύθυνση από εναλλακτικές επιλογές. Η στρατηγική ενός οργανισμού συνίσταται στις ανταγωνιστικές κινήσεις και επιχειρηματικές του προσεγγίσεις, με σκοπό την ανάπτυξη του οργανισμού, την προσέλκυση και την ικανοποίηση των πελατών, τον επιτυχή ανταγωνισμό, τη διεξαγωγή των λειτουργιών, την επίτευξη των επιδιωκόμενων επιπέδων οργανωτικής και χρηματοοικονομικής απόδοσης (Thompson, JR.A., & Strickland, A.J., & Gamble, J.E., 2010).

Η στρατηγική διοίκηση λαμβάνει υπόψη τα ειδικότερα και γενικότερα ζητήματα του οργανισμού σε συνδυασμό με τη γενικότερη οικονομική και κοινωνική κατάσταση του υπάρχοντος περιβάλλοντος. Ο προγραμματισμός, η οργάνωση, η στελέχωση-διαχείριση των ανθρώπινων πόρων, η παρακολούθηση και αξιολόγηση αποτελούν τις βασικές λειτουργίες της στρατηγικής διοίκησης, που θα πρέπει να χαρακτηρίζουν τον τρόπο οργάνωσης και διοίκησης των κοινωνικών υπηρεσιών.

7.1.2 Στρατηγικές δραστηριότητες λειτουργίας της κοινωνικής υπηρεσίας

Στη διαδικασία διοίκησης της κοινωνικής υπηρεσίας οι βασικές στρατηγικές λειτουργίες αφορούν στις τρεις φάσεις/στάδια της στρατηγικής διοίκησης (Johnson, Scholes & Whittington, 2008-David, 2012), στη: α) διαμόρφωση/επιλογή στρατηγικής, β) εφαρμογή/υλοποίηση στρατηγικής και γ) αξιολόγηση/έλεγχος (αποτίμηση) στρατηγικής.

Διαμόρφωση στρατηγικής

Στο πλαίσιο της στρατηγικής πολιτικής η κοινωνική υπηρεσία των ΟΤΑ θα πρέπει να γνωρίζει και να λαμβάνει υπόψη τη δυναμικότητα-σταθερότητα ή αβεβαιότητα-αστάθεια του περιβάλλοντος, το βαθμό πολυπλοκότητάς του, να αξιολογεί την πιθανή επιρροή του στη λειτουργία της, να προβεί στις απαραίτητες αλλαγές και προσαρμογές, προκειμένου οι στρατηγικές της επιλογές να είναι ικανές να ικανοποιήσουν τους βασικούς stakeholders (ομάδες ενδιαφέροντος) (Γεωργόπουλος, Ν., 2013) και να δημιουργήσουν προοπτικές υλοποίησης αποδοτικών και αποτελεσματικών κοινωνικών παρεμβάσεων.

Η αναφορά στο περιβάλλον της κοινωνικής υπηρεσίας παραπέμπει τόσο στο εξωτερικό, όσο και στο εσωτερικό της περιβάλλον με διακριτές τις οικονομικές, κοινωνικές, τεχνολογικές, πολιτικές, πολιτιστικές, οικολογικές δυνάμεις, που επηρεάζουν τις αποφάσεις, τη λειτουργία, την επίδοση της. Ως εξωτερικό περιβάλλον νοούνται όλες οι δυνάμεις που βρίσκονται έξω από την υπηρεσία (συστήματα, δομές που το περιβάλλουν) και επηρεάζουν την παραγωγή και προσφορά κοινωνικών υπηρεσιών, ενώ εσωτερικό περιβάλλον αποτελούν όλα εκείνα τα στοιχεία, δυνάμεις και διαδικασίες που επικρατούν μέσα στον ίδιο τον οργανισμό και αξιοποιούνται για την επίτευξη των στόχων (Πετρίδου, Ε., 2011), δηλαδή: α) οι εισροές στο επιχειρησιακό σύστημα (ανθρώπινοι, οικονομικοί, φυσικοί, τεχνολογικοί πόροι), β) η οργάνωση (οργανωτική δομή, παροχή υπηρεσιών, χρηματοοικονομική λειτουργία, διοίκηση ανθρώπινων πόρων, γ) οι εκροές (αγαθά και υπηρεσίες, φήμη και πελατεία, προφίλ της υπηρεσίας).

Η ανάλυση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος έχει βαρύνουσα σημασία, ώστε η κοινωνική υπηρεσία να εντοπίσει εκείνες τις μεταβλητές που θα την επηρεάσουν, με σκοπό να αντιδράσει άμεσα στις ταχύτερες μεταβαλλόμενες εξωτερικές συνθήκες. Η ανάλυση βοηθά στο να εντοπισθούν οι ευκαιρίες που η υπηρεσία θα μπορέσει να εκμεταλλευτεί (δυναμική στρατηγική, στρατηγική προσαρμογών και βελτιώσεων), οι απειλές που θα πρέπει να αποτρέψει (αμυντική στρατηγική) (Ζαρωτιάδης, Γ., κ. συν., πανεπιστημιακές σημειώσεις, 2016), οι δυνάμεις που θα διατηρήσει και θα ενισχύσει, οι αδυναμίες που θα ξεπεράσει, προκειμένου να εκπληρώσει καλύτερα την αποστολή της και να προχωρήσει σε ένα πιο ορθολογικό και υλοποιήσιμο στρατηγικό σχεδιασμό.

Η ανάλυση του περιβάλλοντος αποτελεί το πρώτο βήμα διαμόρφωσης της στρατηγικής, βοηθά στην αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης, δηλαδή που βρίσκεται σήμερα η υπηρεσία, προσδιορίζει το περιβάλλον μέσα στο οποίο λειτουργεί, οδηγεί στην ανάδειξη των κρίσιμων ζητημάτων που έχει να αντιμετωπίσει και να επιλύσει και γενικότερα συμβάλλει στη διαμόρφωση της κατάλληλης στρατηγικής (που η υπηρεσία θέλει να κατευθυνθεί, ποια η πορεία για αλλαγή) που θα διαχειρίζεται αποτελεσματικά τις ευκαιρίες και απειλές του εξωτερικού περιβάλλοντος (τι είναι σε θέση να κάνει), ως προς τις δυνάμεις και αδυναμίες του εσωτερικού περιβάλλοντος (τι μπορεί να κάνει σε σχέση με τους υφιστάμενους και μελλοντικούς επιχειρησιακούς πόρους) (Γεωργόπουλος, Ν., 2013).

Κατά τη θεωρία του στρατηγικού προγραμματισμού (Drucker 1974, King και Cleland, I. 1978, Radford 1980) το **όραμα** (vision), ως μελλοντική επιθυμητή κατάσταση, αποτελεί τη βάση για την ανάπτυξη των μακροπρόθεσμων στοχεύσεων της στρατηγικής. Η διαμόρφωση της στρατηγικής εμπεριέχει επίσης την **αποστολή** (mission), που αναφέρεται στο βασικό σκοπό, ρόλο, δραστηριότητες (καθήκον) της και ενέχει τη μορφή δέσμευσης προς τους πολίτες (Σπύρου, Σ., 2013), τις **κατευθυντήριες πολιτικές**, που αφορούν σε γενικές αρχές και σε επιχειρησιακού χαρακτήρα επιλογές, τη διαμόρφωση **στρατηγικών στόχων** (τι θέλει να κάνει η επιχείρηση) (Gemmel, Van Looy & Dierdonck, 2013) και προτεραιοτήτων, που αποσκοπούν στην εκπλήρωση της αποστολής και επίτευξη του οράματος του οργανισμού. Αφορά στη διαμόρφωση των κατάλληλων στρατηγικών επιλογών/πολιτικών, που θα διασφαλίσουν την επιτυχή προσέγγιση των προκαθορισμένων γενικών στόχων τοπικής κοινωνικής ανάπτυξης.

Υλοποίηση στρατηγικής

Η υλοποίηση της κοινωνικής στρατηγικής είναι η διαδικασία κατά την οποία οι στρατηγικές πολιτικές εξειδικεύονται σε τομεακές και οριζόντιες κοινωνικές πολιτικές, σε αναλυτικά σχέδια δράσης, χρονικά και οικονομικά προγραμματισμένα, με αναφορά στο βαθμό ωριμότητας και προτεραιότητας κάθε δράσης. Περιλαμβάνει, επίσης, δράσεις διαδημοτικής και διαβαθμικής συνεργασίας, καθώς και δράσεις υπερτοπικής σημασίας. Η στρατηγική απαιτεί όραμα, ένστικτο και συμμετοχή των εργαζομένων (Feurer & Chaharbaghi, 1995). Κατά συνέπεια απαιτείται κατάλληλη οργανωτική δομή, ορθολογική διαχείριση και κατανομή των πόρων (οικονομικών και ανθρώπινου δυναμικού), ορθολογική διαχείριση των αλλαγών (συστημάτων/λειτουργιών/διαδικασιών).

Αξιολόγηση/έλεγχος στρατηγικής

Η διαδικασία παρακολούθησης απαιτεί μια συνεχή και συστηματική διαδικασία αξιολόγησης της πορείας υλοποίησης της κοινωνικής πολιτικής, μέσω της συγκέντρωσης στοιχείων και πληροφοριών για τα πραγματοποιηθέντα μεγέθη εισροών, εκροών και αποτελεσμάτων²⁸, ώστε έγκαιρα να εντοπίζονται οι αποκλίσεις από τα αντίστοιχα ποσοτικά μεγέθη που έχουν τεθεί στη φάση του προγραμματισμού, να προλαμβάνονται προβλήματα και να αναλαμβάνονται αναδραστικά και προδραστικά διορθωτικά μέτρα που θα οδηγήσουν στην επίτευξη των σκοπών που έχουν τεθεί (Γεωργόπουλος, Ν.,2013).

Οι δείκτες πρέπει να καθορίζονται με σαφήνεια, καταλληλότητα, συνάφεια με τις παρεμβάσεις του επιχειρησιακού προγράμματος, αξιοπιστία, να ορίζεται η τιμή στόχου-βάσης, η συχνότητα μέτρησης, η υπεύθυνη υπηρεσία παρακολούθησης, θα πρέπει δε να διαμορφώνονται βάση προϋποθέσεων και κριτηρίων όπως:

-αποφυγή δεικτών που θα αφήνουν περιθώρια παρερμηνείας ή διαστρέβλωσης,

-ορισμό δεικτών που η μέτρηση και συγκέντρωση τους θα είναι ανάλογη με την διοικητική ικανότητα της υπηρεσίας να τους παρακολουθεί,

²⁸ Λίτσος, Η., Κατάρτιση Δεικτών για την παρακολούθηση του ΕΠ των Δήμων, Ε.Ε.Τ.Α.Α

Δείκτες Εισροών, μετρούν την εκτίμηση της προόδου υλοποίησης των δράσεων σε σχέση με τους πόρους που καταναλώνονται για την υλοποίησή τους

Δείκτες Εκροών, αφορούν τη μέτρηση της παραγωγικής διαδικασίας, την εκτίμηση της προόδου υλοποίησης των δράσεων σε σχέση με τα επιχειρησιακά αποτελέσματα

Δείκτες Αποτελεσμάτων, μετρούν την εκτίμηση της προόδου (βαθμού) επίτευξης των στόχων βελτίωσης της κατάστασης, που τέθηκαν κατά τη διαδικασία του στρατηγικού σχεδιασμού. Αφορούν στα ευρύτερα αποτελέσματα της παραγωγικής δραστηριότητας ("επιπτώσεις") και συνήθως προκύπτουν ως συνάρτηση υιοθέτησης συγκεκριμένων μέτρων, λήψης αποφάσεων, υλοποίησης δράσεων ή έργων

- απόδοση κατά το δυνατόν συνολικής εικόνας για την πορεία υλοποίησης του κοινωνικού επιχειρησιακού προγράμματος και συνεπώς επίτευξης των σκοπών και των στόχων του,
- ισορροπία ανάμεσα σε ποσοτικούς και ποιοτικούς δείκτες, για την απόδοση μιας συνολικότερης εικόνας.

7.2 Προτάσεις λειτουργικών και οργανωτικών αλλαγών

7.2.1 Στρατηγική πολιτική

Η Εκπόνηση Τοπικών Σχεδίων Κοινωνικής Πολιτικής, ως εξειδίκευση των πενταετών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων των Δήμων, αποτελεί προτεραιότητα. Στόχος είναι ο σχεδιασμός συνεκτικής κοινωνικής πολιτικής που να διαμορφώνει ασφαλές περιβάλλον για τις ευπαθείς ομάδες και να διασφαλίζει τις προϋποθέσεις πρόληψης και αντιμετώπισης των κοινωνικών ζητημάτων, μέσω της ενίσχυσης των κοινωνικών υποδομών και υπηρεσιών, της ολιστικής προσέγγισης των ωφελουμένων και της εξατομικευμένης αντιμετώπισης των προβλημάτων τους, της παροχής κοινωνικής φροντίδας, της ευαισθητοποίησης της τοπικής κοινωνίας. Η εξειδίκευση τους θα πρέπει να ευθυγραμμίζεται με την εθνική και περιφερειακή στρατηγική για την προώθηση πολιτικών ενεργητικής ένταξης των ευπαθών ομάδων πληθυσμού, με σκοπό να εξασφαλισθεί η πρόσβαση τους σε ποιοτικές υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας και προώθησης τους στην απασχόληση χωρίς αποκλεισμούς.

Για ένα αποτελεσματικό Σχέδιο Κοινωνικής Πολιτικής η εταιρική διακυβέρνηση έχει βαρύνουσα σημασία. Αφορά στη συνεργασία της κοινωνικής υπηρεσίας με όλες εκείνες τις δυνάμεις που επηρεάζουν άμεσα την επιχειρησιακή της δραστηριότητα ή επηρεάζονται από αυτήν. Σύμφωνα με την stakeholders θεωρία του Freeman (1984), η οργανωσιακή αποτελεσματικότητα μετράται με βάση την ικανότητα της οργάνωσης να ικανοποιεί όχι μόνο τους μετόχους, αλλά και όσους έχουν διακύβευμα (steke) στην οργάνωση, έχουν διαφορετικά χαρακτηριστικά και συχνά διαφορετικά ή/και αντικρουόμενα ενδιαφέροντα, ανησυχίες και στόχους. Ενδιαφερόμενα μέρη της κοινωνικής υπηρεσίας είναι οι πολίτες-δικαιούχοι: που επηρεάζουν με τις ανάγκες τους (ζήτηση) το είδος και την παροχή υπηρεσιών/έργων (προσφορά), οι προμηθευτές, το διαθέσιμο προς εργασία ανθρώπινο δυναμικό, οι δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμοί (Υπουργεία, άλλοι κοινωνικοί ή επαγγελματικοί φορείς, φορείς υγείας), που λειτουργούν ως προμηθευτές, καταναλωτές ή ακόμα και ως ανταγωνιστές, καθώς και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, οι εθελοντικές οργανώσεις, οι άτυπες συσσωματώσεις πολιτών. Η ενσωμάτωση στη λειτουργία της κοινωνικής υπηρεσίας διαδικασιών κοινωνικής διαβούλευσης και συμμετοχικού προγραμματισμού, με τη

συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών εξασφαλίζει συνοχή, σταθερότητα, βιωσιμότητα των στρατηγικών επιλογών της. Εξασφαλίζει μια ανοιχτή συμμετοχική κοινωνία και εφαρμογή των βασικών αρχών της δημοκρατίας: ισοπολιτεία, ισηγορία, ισονομία.

Στο σχεδιασμό και υλοποίηση πολιτικών, με βάση τις διαπιστωμένες ανάγκες, τις προσδοκίες και τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού, θα βοηθήσει η εκπόνηση κοινωνικών μελετών και η χαρτογράφηση του κοινωνικού προφίλ των ευάλωτων και ειδικών ομάδων πληθυσμού και των χαρακτηριστικών-αναγκών τους. Η αποτίμηση των αναγκών είναι κεντρικό ζήτημα της άσκησης κοινωνικής πολιτικής (Βενιέρης, Δ., 2015). Τις περισσότερες φορές ο σχεδιασμός των πολιτικών παρεμβάσεων γίνεται βιωματικά, στηριζόμενος στις προσωπικές εκτιμήσεις υπηρεσιακών παραγόντων ή πολιτικών, σε συγκυριακά αιτήματα πολιτών, ή στην ευκαιρία χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων, η παύση των οποίων, σε συνδυασμό με την αβεβαιότητα χρηματοδότησης τους, θέτει το πρόβλημα συνέχισης ή ακύρωσης της λειτουργίας δομών ή δράσεων.

Στο πλαίσιο των δυνατοτήτων της Τ.Α και των θεσμικά προσδιορισμένων αρμοδιοτήτων της η διεύρυνση των πολιτικών στήριξης της απασχόλησης βρίσκεται στο επίκεντρο του στρατηγικού σχεδιασμού. Η ανεργία δεν είναι υπόθεση ενός Δήμου. Εμφανίζεται με τη ίδια ένταση σε όλη τη γεωγραφική ενότητα της δυτικής Θεσσαλονίκης. Οι υφιστάμενες δράσεις των Δήμων αφορούν μόνο στην παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής υποστήριξης, προώθησης σε ενεργητικές πολιτικές απασχόλησης, ενημέρωσης-πληροφόρησης. Στο πλαίσιο ενός ευρύτερου συνεργατικού σχήματος, προτείνεται ο σχεδιασμός και υλοποίηση ολοκληρωμένης παρέμβασης για την απασχόληση, υπό την έννοια και τις πρακτικές της κοινωνικής επιχειρηματικότητας, που θα περιλαμβάνει σχεδιασμό και υλοποίηση αλληλουχίας δράσεων, όπως:

α) υποδοχή, χαρτογράφηση του προφίλ των ανέργων, εργασιακή εμπειρία,

β) στοχευμένη κατάρτιση για την Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία, ως μορφή εναλλακτικής οργάνωσης των οικονομικών δραστηριοτήτων, σε όλους τους δυνατούς τομείς οικονομικής δραστηριότητας, που θα οδηγεί στην ανάπτυξη επιχειρηματικών ιδεών,

γ) διερεύνηση για τομείς δραστηριότητας νέων Κοιν.Σεπ στο Δήμο, ενημέρωση σχετικά με το θεσμικό πλαίσιο και τις δυνατότητες χρηματοδότησης της κοινωνικής οικονομίας,

δ) συμβουλευτική και στήριξη παραγωγικών εγχειρημάτων αυτοδιαχείρισης και συλλογικής κοινωνικής επιχειρηματικότητας, συμμετοχή του Δήμου ως υποστηρικτικού περιβάλλοντος επιχειρηματικότητας των ανέργων (ως πελάτης των νέων κοινωνικών επιχειρήσεων στο αρχικό στάδιο ίδρυσής τους).

Σημαντική επίσης είναι η ενίσχυση των υφιστάμενων δομών και πολιτικών και η ανάπτυξη δράσεων σε νέους τομείς παρέμβασης, όπως της συνηγορικής. Η νομική συμβουλευτική υποστήριξη και συμβουλευτική σε θέματα οικογενειακού ή ατομικού προϋπολογισμού αποτελεί βασικό αίτημα των πολιτών και η λειτουργία σχετικής υπηρεσίας είναι βασική προτεραιότητα.

Οι ΟΤΑ ενόψει των οικονομικών προβλημάτων, στο πλαίσιο της πολυετούς οικονομικής κρίσης πρέπει να στραφούν σε πολυσυλλεκτικά σχήματα χρηματοδότησης που θα ενισχύουν την αποτελεσματικότητα των στρατηγικών επιλογών και πολιτικών τους και θα οδηγούν στην οικονομική και πολιτική τους αυτονομία και ευελιξία για τη διαχείριση των τοπικών υποθέσεων. Η δημοτική ακίνητη περιουσία μπορεί να θεωρηθεί παραγωγικό περιουσιακό στοιχείο (Γκέκας, Ρ., 2016) και η ορθολογική αξιοποίηση της να συμβάλλει στην επίτευξη των κοινωνικών στόχων. Η διαμόρφωση στρατηγικού σχεδίου για την αποτελεσματική διαχείριση και αξιοποίησης της ακίνητης περιουσίας και παράλληλα η ανάπτυξη πολιτικών οικονομικής εξυγίανσης του Δήμου, μέσω της ανάπτυξης πλάνου ενεργειών για την αύξηση των εσόδων και την ορθολογικότερη αξιοποίηση των πόρων, αποτελεί εναλλακτική λύση που θα εξασφαλίζει την ροή πόρων, θα ενισχύει την οικονομική δυνατότητα του Δήμου για παροχή υπηρεσιών και θα συμβάλλει στην κοινωνική ανάπτυξη, με αποδοτικό και αποτελεσματικό τρόπο.

Στο πλαίσιο της πολιτικής προάσπισης και προαγωγής της δημόσιας υγείας και πρόσβασης των πολιτών σε υπηρεσίες υγείας, η αλλαγή του προσανατολισμού λειτουργίας των κοινωνικών ιατρείων και η μετεξέλιξή τους σε κέντρα υγείας γειτονιάς, μπορεί να αναδείξει το ζήτημα θεσμοθέτησης των δημοτικών ιατρείων και σύνδεση τους με το Εθνικό Σύστημα Υγείας.

7.2.2 Οργανωσιακή στρατηγική

Η λειτουργία της οργάνωσης έχει ως βασικό στόχο την υλοποίηση των στρατηγικών στόχων και προγραμμάτων του οργανισμού (Σταθόπουλος, Π., 2012). Η διαδικασία της υλοποίησης της στρατηγικής περιλαμβάνει τη διαμόρφωση των στόχων σε ετήσια βάση, την

κατανομή των πόρων, την αναδιάρθρωση της οργανωτικής δομής, τη δημιουργία κατάλληλης επιχειρηματικής κουλτούρας για την υποδοχή των στρατηγικών σχεδίων (Γεωργόπουλος, Ν., 2013:297).

Η υφιστάμενη κατάσταση στο εξωτερικό περιβάλλον των κοινωνικών υπηρεσιών επιφέρει αφενός αλλαγή στη στρατηγική τους, αφετέρου δημιουργεί την αναγκαιότητα αναδιοργάνωσης τους, στη βάση της συνλειτουργίας, του εξορθολογισμού διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού, της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των πολιτών. Οι μεταφερόμενες αρμοδιότητες ή η υλοποίηση πολιτικών μέσω συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων, επιφορτίζουν τις κοινωνικές υπηρεσίες με ευθύνες χωρίς να προηγηθεί η οργανωτική υποδομή και στελέχωσή τους. Επιπρόσθετα, η άσκηση κοινωνικής πολιτικής από διαφορετικά νομικά πρόσωπα και υπηρεσίες του Δήμου επιφέρει διοικητικές δυσλειτουργίες και προβλήματα επικάλυψων στην υλοποίηση της στρατηγικής. Προς την κατεύθυνση μιας οργανωτικής αναδιάρθρωσης των υπηρεσιών απαιτείται αποσαφήνιση του ρόλου και των αρμοδιοτήτων των νομικών προσώπων και ενοποίηση των κοινωνικών δομών και δράσεων σε ενιαία διακριτή υπηρεσία στον ΟΕΥ, σε επίπεδο διεύθυνσης, με τμηματοποίηση της ανάλογα με το εύρος, τη φύση και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των λειτουργιών και σαφή καθορισμό των νέων αρμοδιοτήτων. Η ιδιαιτερότητα λειτουργίας της κοινωνικής υπηρεσίας, λόγω της φύσης των κοινωνικών αναγκών, που χρήζουν πολλαπλής αντιμετώπισης (διεπιστημονικό χειρισμό), οδηγεί στην επιλογή τμηματοποίησης σ' ένα επίπεδο γενικότερων λειτουργιών (υπηρεσίες σε βρέφη και παιδιά, ευάλωτες και ειδικές ομάδες, ηλικιωμένοι), με σκοπό την πιο ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Σημαντικός παράγοντας στην αποτελεσματική λειτουργία της κοινωνικής υπηρεσίας είναι η στελέχωσή της με διεπιστημονικό προσωπικό, με εμπειρία, ειδικές γνώσεις και δεξιότητες. Η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, μέσω της ορθολογικής αποτελεσματικής διαχείρισης του, ορθολογικής κατανομής του στα τμήματα, κατάρτισής του, θα συμβάλλει στην ενίσχυση της ικανότητας του να υπηρετήσει λειτουργικά τους στρατηγικούς στόχους κοινωνικής πολιτικής και να ανταποκριθεί στις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας. Η ανάπτυξη συστήματος αξιολόγησης προσωπικού, σε συνδυασμό με τη στρατηγική κινήτρων και διαδικασιών συμμετοχικού προγραμματισμού θα λειτουργήσει θετικά στην εφαρμογή της στρατηγικής της υπηρεσίας. Επιπρόσθετα, το επιστημονικό προσωπικό θα πρέπει να υποστηρίζεται από α)

διοικητικό προσωπικό, με εχεμύθεια και δεξιότητες διαπροσωπικής επικοινωνίας και β) βοηθητικό προσωπικό.

Σημαντική παράμετρος είναι και η προσφορά εθελοντικής εργασίας από πολίτες, με ιδιαίτερη κοινωνική ευαισθησία, ανιδιοτέλεια, υψηλό αίσθημα ευθύνης και αγωνιστικότητα. Απαιτείται πολιτική στρατολόγησης, ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης, εκπαίδευσης, αναγνώρισης της εθελοντικής προσφοράς, καθώς επίσης απαιτούνται διαδικασίες ορθολογικής αξιοποίησης τους, εποπτείας, υποστήριξης, αξιολόγησης, ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους.

7.2.3 Διοικητική στρατηγική

Η αποτελεσματική υλοποίηση της στρατηγικής απαιτεί σημειακές παρεμβάσεις στα συστήματα διοίκησης της κοινωνικής υπηρεσίας. Για να μπορέσει η κοινωνική υπηρεσία να ανταποκριθεί στο συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον θα πρέπει να παράγει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, να καινοτομεί, να αξιοποιεί τις δυνατότητες της πληροφορικής τεχνολογίας, να εισάγει στη λειτουργία της συστήματα παρακολούθησης και ελέγχου. Η ενσωμάτωση όλων των παραπάνω στη στρατηγική της θα βοηθήσουν στην αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της.

Η λειτουργία ελέγχου συνδέεται με τη λειτουργία του προγραμματισμού. Ο έλεγχος είναι η λειτουργία της διοίκησης που εξασφαλίζει την απαραίτητη πληροφόρηση για τη σύγκριση του τρόπου εκτέλεσης μιας απόφασης και των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από αυτή με τις αρχικές προβλέψεις και τους αρχικούς στόχους, με πρώτιστο στόχο τον επαναπροσανατολισμό της δράσης (Κατσαρός, Ι., 2008:86). Υπό αυτή την έννοια η διαρκή παρακολούθηση της επίδοσης των προγραμμάτων, των εργαζομένων ή του συνόλου του οργανισμού, καθώς και η αξιολόγηση της ποσότητας και ποιότητας των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών είναι αναγκαία, ώστε να μετρηθεί η απόκλιση από τους στόχους που τέθηκαν και να επαναπροσδιορισθεί η στρατηγική της υπηρεσίας. Στο πλαίσιο του πολυτάραχου εξωτερικού περιβάλλοντος της κοινωνικής υπηρεσίας, η διαδικασία της αξιολόγησης και του ελέγχου αποκτά ιδιαίτερη σημασία για τη βιωσιμότητα των κοινωνικών δομών και τον έλεγχο της ορθότητας και καταλληλότητας των πολιτικών επιλογών. Η αξία της γνώσης των μετρήσεων αναδεικνύει ένα σύγχρονο τρόπο διακυβέρνησης της κοινωνικής υπηρεσίας. Η μέτρηση της διοικητικής αποτελεσματικότητας είναι η δύναμη της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης (Μιχαλόπουλος Ν., 2007).

Προς την αναζήτηση παροχής κοινωνικών υπηρεσιών ποιότητας, η ενσωμάτωση στις διαδικασίες της κοινωνικής υπηρεσίας του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης θα βελτιώσει την προστιθέμενη αξία του ρόλου της στην ανάπτυξη της κοινωνικής ευημερίας. Το ΚΠΑ αποτελεί μια ολιστική προσέγγιση της ανάλυσης της οργανωσιακής απόδοσης, προσεγγίζοντάς την από διαφορετικές οπτικές ταυτόχρονα (ηγεσία, ανθρώπινο δυναμικό, συνεργασίες, πόροι, διοικητικές διαδικασίες) (ΚΠΑ 2013).

Σημαντική καινοτομία στη λειτουργία της κοινωνικής υπηρεσίας είναι η ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου ηλεκτρονικού μητρώου εξυπηρετούμενων, το οποίο θα περιλαμβάνει συστηματική καταγραφή των ωφελούμενων, τα κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά τους, τη ζήτηση για κοινωνικές υπηρεσίες, την αποτύπωση των αναγκών τους. Αυτό θα εξυπηρετήσει τη διαδικασία παρακολούθησης τους, καθώς και την τεκμηρίωση σχεδιασμού και υλοποίησης κοινωνικών παρεμβάσεων.

Προς την κατεύθυνση αύξησης του βαθμού ανταπόκρισης της κοινωνικής υπηρεσίας στις ανάγκες των πολιτών θα πρέπει η λειτουργία του Κέντρου Κοινότητας να ανταποκρίνεται στη βασική φιλοσοφία σύστασής του. Δηλαδή ως υπηρεσία μιας στάσης και πρώτου σημείου επαφής του πολίτη με το Δήμο για κοινωνικά ζητήματα. Όχι στη λογική απλά ενός πληροφοριακού συστήματος ή αξιοποίησης των στελεχών του για διαχείριση των μεταφερόμενων αρμοδιοτήτων και προγραμμάτων από την κεντρική διοίκηση, αλλά ως ενός μοντέλου ολιστικής προσέγγισης του ωφελούμενου, μέσω της εξατομικευμένης αξιολόγησης των αναγκών του, της ποιοτικής εξειδίκευσης των υπηρεσιών στις πραγματικές του ανάγκες και παρακολούθησης/αξιολόγησης της παροχής τους και του βαθμού επίλυσης των αναγκών τους.

Επίσης, ο ανασχεδιασμός διαδικασιών που αφορούν στη γενικότερη λειτουργία του Δήμου, όπως η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων, ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, εφαρμογή της ψηφιακής υπογραφής, εσωτερικά δίκτυα επικοινωνίας, θα είχαν προστιθέμενη αξία στη λειτουργία της κοινωνικής υπηρεσίας.

Για την επίτευξη όλων των παραπάνω η συνεργασία της κοινωνικής υπηρεσίας με το τμήμα προγραμματισμού του Δήμου πρέπει να είναι δεδομένη, τόσο σε επίπεδο επιτελικών κοινωνικών μελετών, στρατηγικού σχεδιασμού, όσο και σε επίπεδο διερεύνησης χρηματοδοτικών εργαλείων και τεχνικών παρακολούθησης και αξιολόγησης.

7.2.4 Συμπρακτική στρατηγική

Η πολυπλοκότητα των συνεπειών της οικονομικής κρίσης και η αναγκαιότητα διαχείρισης των πολυδιάστατων προβλημάτων (ανεργία, φτώχεια) οδήγησαν στην ανάληψη κοινωνικών δράσεων, όχι μόνο από τους Δήμους δυτικής Θεσσαλονίκης, αλλά και από άλλους τοπικούς φορείς, εθελοντικές οργανώσεις και άτυπες συσσωματώσεις πολιτών με σημαντικές πρωτοβουλίες αλληλεγγύης. Αποτέλεσμα, η δραστηριοποίηση πλήθους φορέων, με διαφοροποιημένη θεσμική μορφή, σε όμοιες, μεταξύ τους, κοινωνικές δραστηριότητες. Οι επικαλύψεις λοιπόν αρμοδιοτήτων, σε γεωγραφική ενότητα με κοινά κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά, λόγω λειτουργίας δομών με κοινό αντικείμενο παρέμβασης, έχουν ως αποτέλεσμα τον κατακερματισμό των πόρων, την ανεπάρκεια στελεχιακού δυναμικού για τη λειτουργία τους και την εφαρμογή μη ενιαίας πολιτικής, εποπτείας και σχεδιασμού.

Σημαντική πρωτοβουλία θα μπορούσε να είναι η σύσταση ενός τοπικού δικτύου κοινωνικής παρέμβασης στη βάση ενός συνεργατικού σχήματος/σύμπραξης φορέων που δραστηριοποιούνται στη δυτική Θεσσαλονίκη. Η οικοδόμηση ισχυρών συμμαχιών, εσωτερικά και εξωτερικά, είναι το κλειδί για τη στρατηγική επιτυχία (McBain, L., 2010). Η καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού αποτελούν προβλήματα κοινωνικής και όχι μόνο προσωπικής φύσης. Η αποτελεσματική αντιμετώπισή τους συνιστά συλλογική ευθύνη της τοπικής κοινωνίας (τοπική αυτοδιοίκηση, επιχειρήσεις, κοινωνικοί εταίροι). Αυτό που κοινωνικά και αναπτυξιακά είναι σημαντικό, είναι ο εκσυγχρονισμός να γίνεται με τη μορφή συγκλινοσών πολιτικών (Σπύρου, Σ., 2013:3). Η δικτύωση/συνεργασία παράγει δημόσια αξία (Kooiman, J., 1999), δημιουργεί οικονομίες σκοπού και κλίμακας, δίνει προστιθέμενη αξία στην υλοποίηση κοινωνικής πολιτικής και προοπτική αποτελεσματικότερης αξιοποίησης του υφιστάμενου κοινωνικού κεφαλαίου (πολιτικές, δομές, ανθρώπινο κεφάλαιο), αλλά και αξιοποίησης πρόσθετων πόρων (χρηματοδοτήσεις). Η ύπαρξη «διεπαφής» αποτελεί λειτουργική ανάγκη (ό.π). Συμβάλλει στην ενίσχυση της κοινωνικής αλληλεγγύης και συλλογικότητας, στη διατήρηση της κοινωνικής συνοχής, στο σχεδιασμό ενιαίας πολιτικής αντιμετώπισης και χειρισμού κοινωνικών προβλημάτων, στην άμεση και γρήγορη μεταφορά γνώσης και εμπειριών. Επιπλέον συμβάλλει στην εξασφάλιση σταθερότητας πολιτικών, ποιοτικότερης παροχής κοινωνικών υπηρεσιών, μεγαλύτερου αριθμού εξυπηρετούμενων, βιωσιμότητα δομών.

Ο σχεδιασμός και λειτουργία ενοποιημένων διαδημοτικών κοινωνικών υπηρεσιών, αποτελεί μια άλλη πλευρά της συμπρακτικής λογικής στην παροχή υπηρεσιών. Η

ενσωμάτωση αυτής της λογικής στη λειτουργία των Δήμων θα δημιουργήσει οικονομίες κλίμακας σε επίπεδο δυτικής Θεσσαλονίκης, μέσω της συνεργασίας, του κοινού προγραμματισμού και της αποτελεσματικής παροχής. Πιλοτικά θα μπορούσε να εφαρμοστεί στη λειτουργία κοινής υπηρεσίας παροχής προνοιακών επιδομάτων, Κέντρου Κοινότητας και δομής υποστήριξης της επιχειρηματικότητας.

Κλειδί για την επιτυχία των δημόσιων οργανισμών είναι η ικανότητα τους να αναγνωρίζουν και να αναπτύξουν δυναμικές, ιδιαίτερα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, με σκοπό να παράγουν τη μεγαλύτερη αξία για τους βασικούς ενδιαφερόμενους (Bryson, J. M., Ackermann, F., & Eden, C., 2007). Στο πλαίσιο αυτής της λογικής, η ανάπτυξη διαδημοτικής συνεργασίας θα συνέβαλε θετικά στη βελτίωση της ικανότητας των τριών Δήμων για παροχή κοινωνικής πολιτικής με κοινό όραμα, στόχους, κουλτούρα κοινωνικής διοίκησης και θα διασφάλιζε τη δίκαιη πρόσβαση του πληθυσμού διαφορετικών Δήμων σε κοινωνικές υπηρεσίες, προσδίδοντας μεγαλύτερη προστιθέμενη αξία στην κοινωνία της δυτικής Θεσσαλονίκης. Προς αυτή την κατεύθυνση θα συνέβαλε θετικά η συγκρότηση διαδημοτικής ομάδας, με τη συμμετοχή στελεχών και αιρετών, με τη συνεπικουρία και άλλων κοινωνικών εταίρων, με στόχο τη διασφάλιση της συνεργασίας και την ενίσχυση της συλλογικής δέσμευσης για τον παραπάνω σκοπό.

Ενισχυτικά σε όλα τα παραπάνω είναι η υιοθέτηση κουλτούρας κοινωνικού διαλόγου με όλους τους φορείς (τυπικούς και άτυπους) κοινωνικής αλληλεγγύης στη φάση διαμόρφωσης νέων πολιτικών, αλλά και αξιολόγησης των υφιστάμενων κοινωνικών υπηρεσιών και προγραμμάτων.

Περαιτέρω ερευνητικά πεδία

Η επέκταση της έρευνας σε επιπλέον πεδία θα βοηθούσε στη διεξαγωγή πιο ολοκληρωμένων συμπερασμάτων σχετικών με ζητήματα συμπρακτικής πολιτικής, χαρακτηριστικών της φτώχειας και της ανεργίας, κοινωνικών αναγκών. Συγκεκριμένα:

1. Διερεύνηση κοινωνικών αναγκών σε μη ωφελούμενους των κοινωνικών δομών.
2. Περαιτέρω διερεύνηση και κατανόηση του προφίλ των ανέργων και των χαρακτηριστικών τους, ανίχνευση παραγόντων που επηρεάζουν την πιθανότητα να είναι κάποιος/α άνεργος/η.
3. Η έκταση της φτώχειας σε ευάλωτες και ειδικές ομάδες πληθυσμού. Ανίχνευση παραγόντων που καθορίζουν την πιθανότητα να είναι κάποιος/α φτωχός/η,
4. Διερεύνηση της πρόθεσης των κοινωνικών εταίρων, σε επίπεδο δυτικής Θεσσαλονίκης για συνεργασία και δημιουργία ενός κοινωνικού δικτύου με κοινό όραμα και κοινή κοινωνική στρατηγική.

8. Επίλογος

Η προσφορά κοινωνικών υπηρεσιών αποτελεί μια κρίσιμη προσδιοριστική μεταβλητή της κοινωνικής ισορροπίας και ευημερίας. Η οικονομική κρίση είχε ως αποτέλεσμα τη συρρίκνωση του κοινωνικού κράτους προς όφελος της δημοσιονομικής προσαρμογής της χώρας, παράλληλα όμως αύξησε τη ζήτηση των κοινωνικών υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο. Στο πλαίσιο αυτής της πραγματικότητας ο ρόλος της Τ.Α. έχει βαρύνουσα σημασία και η άσκηση κοινωνικής πολιτικής αποκτά μια κρίσιμη διάσταση. Οι Δήμοι θα πρέπει να εξετάσουν και να αναδείξουν όλα εκείνα τα πεδία που απαιτούν βελτιωτικές παρεμβάσεις, οι οποίες θα ενδυναμώσουν την τοπική στρατηγική και θα οδηγήσουν σε κοινωνικές πολιτικές που θα χαρακτηρίζονται από εξωστρέφεια, καινοτομία και παροχή προϊόντων με υψηλή προστιθέμενη αξία. Πολιτικές, που θα ανταποκρίνονται άμεσα στις ανάγκες των πολιτών και στη δυναμική τους ένταξη/επανένταξη στην οικονομική και κοινωνική ζωή, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής τους. Ενισχυτικά προς αυτή την κατεύθυνση θα συμβάλλουν περαιτέρω μεταρρυθμίσεις που θα πρέπει να γίνουν για τη διοικητική και χρηματοοικονομική αυτονομία λειτουργίας των Ο.Τ.Α.

Στο πλαίσιο της γενικότερης κοινωνικοοικονομικής κατάστασης η πρόσβαση των ευπαθών ομάδων σε ολοκληρωμένες υπηρεσίες καταπολέμησης της φτώχειας και του εργασιακού και κοινωνικού αποκλεισμού παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Η μέχρι σήμερα πολιτική σχεδιασμού και υλοποίησης αποσπασματικών παρεμβάσεων θα πρέπει να εξελιχθεί σε πολιτική βιώσιμων παρεμβάσεων κοινωνικής ανάπτυξης, που θα ενσωματώνουν τις κρίσιμες κοινωνικοοικονομικές προτεραιότητες για την τοπική κοινωνία και θα εξυπηρετούν νέους στόχους κοινωνικής συνοχής και αλληλεγγύης. Προς την κατεύθυνση αυτή, αλλά και της ενίσχυσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της κοινωνικής πολιτικής στο Δήμο θα πρέπει:

- να καταγραφούν τα προβλήματα, οι ανάγκες, οι προσδοκίες του πολίτη και να οργανωθούν υπηρεσίες που θα τον βοηθήσουν να αντιμετωπίσει την κρίση και να βελτιώσει τη ζωή του,
- να προωθηθεί η κοινωνική αλληλεγγύη,
- να αναπτυχθούν σχέσεις συνεργασίας με τοπικούς φορείς και να δημιουργηθεί δίκτυο κοινωνικών εταίρων,
- να ανασυγκροτηθούν και να οργανωθούν οι υπηρεσίες του Δήμου με καινοτομία στην παροχή και όραμα την τοπική κοινωνική ανάπτυξη.

Η αναγκαιότητα αντιμετώπισης των κοινωνικών προβλημάτων οδηγεί στην υιοθέτηση νέων τύπων κοινωνικής διοίκησης, που δεν μπορεί να περιορίζεται μόνο στην παροχή οικονομικοποιημένων αγαθών και υπηρεσιών (Κοντιάδης, Ξ., 2006) και αξιοποίηση τυποποιημένων μοντέλων. Η εξατομικευμένη προσέγγιση, οι κοινωνικές υπηρεσίες ανοικτού τύπου, η δικτύωση, ο στρατηγικός και επιχειρησιακός προγραμματισμός, ο συμμετοχικός προγραμματισμός, η διαφάνεια αποτελούν νέες προσεγγίσεις στη θεώρηση άσκησης κοινωνικής πολιτικής. Η οργανωτική αναδιάρθρωση των κοινωνικών υπηρεσιών θα πρέπει να προσανατολίζεται στη μετατροπή της απρόσιτης, στεγανοποιημένης διοίκησης σ' ένα ανοικτό σύστημα αμφίδρομης επικοινωνίας με την τοπική κοινωνία (ό.π).

Ο σχεδιασμός ολοκληρωμένης στρατηγικής τοπικής κοινωνικής ανάπτυξης με αναπτυξιακό προσανατολισμό, με βάση τις τοπικές ανάγκες και το τοπικό δυναμικό, η συμπερίληψη καινοτόμων στοιχείων στο σχεδιασμό και την εφαρμογή τους, καθώς και η δημιουργία ισχυρών συνεργασιών και συμμαχιών, θα συμβάλλει στην επίτευξη μιας εξωστρεφούς κοινωνικής ανάπτυξης και ανόδου του βιοτικού επιπέδου των πολιτών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α:

Δυνατότητες χρηματοδότησης κοινωνικής πολιτικής

Πηγές χρηματοδότησης από την Ε.Ε

Α) Απασχόληση-Κοινωνική Πολιτική

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ (EASI).

Είναι ένας χρηματοδοτικός μηχανισμός, που αποσκοπεί στην προαγωγή ποιοτικής και βιώσιμης απασχόλησης υψηλού επιπέδου, στη διασφάλιση επαρκούς και κατάλληλης κοινωνικής προστασίας, στην καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού και της φτώχειας και στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Συνενώνει τρία προγράμματα της ΕΕ τα οποία αποτελούσαν αντικείμενο χωριστής διαχείρισης το διάστημα 2007-2013: PROGRESS, Ευρωπαϊκές Υπηρεσίες Απασχόλησης (EURES) και Μηχανισμός Μικροχρηματοδοτήσεων και Κοινωνικής Επιχειρηματικότητας (MF/SE).

Στόχος προγράμματος:

- δίνει ιδιαίτερη προσοχή σε ευάλωτες ομάδες, όπως οι νέοι,
- προάγει την ισότητα μεταξύ γυναικών και ανδρών,
- καταπολέμηση των διακρίσεων,
- προωθεί ποιοτική και βιώσιμη απασχόληση υψηλού επιπέδου,
- εγγυάται επαρκή και κατάλληλη κοινωνική προστασία,
- καταπολεμά τη μακροχρόνια ανεργία,
- αγωνίζεται κατά της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού.

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ, ΙΣΟΤΗΤΑ & ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ 2014-2020

Συμβάλει στην περαιτέρω ανάπτυξη ενός ευρωπαϊκού χώρου δικαιοσύνης βασισμένου στην αμοιβαία αναγνώριση και εμπιστοσύνη, ιδίως μέσω της προώθησης της δικαστικής συνεργασίας σε αστικές και ποινικές υποθέσεις.

URBACT III

Ευρωπαϊκό πρόγραμμα εδαφικής συνεργασίας που στοχεύει στην ενδυνάμωση της βιώσιμης ολοκληρωμένης αστικής ανάπτυξης στις πόλεις της Ευρώπης, μέσω της ενεργοποίησης των πόλεων για συνεργασία και ανάπτυξη ολοκληρωμένων λύσεων στις κοινές αστικές προκλήσεις, με τη βοήθεια της δικτύωσης, την εκμάθηση από τις εμπειρίες των άλλων πόλεων, την αναγνώριση και τον προσδιορισμό των καλών πρακτικών που θα βελτιώσουν τις αστικές πολιτικές.

B) Αλληλεγγύη

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΣΤΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΗΣ ΥΛΙΚΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ

Το πρόγραμμα χρηματοδοτείται από το Ταμείο Ευρωπαϊκής Βοήθειας για τους Απόρους (TEBA/FEAD). Στόχος: η αντιμετώπιση του «χάσματος» της φτώχειας, δηλαδή της ακραίας φτώχειας, καθώς και της παιδικής φτώχειας.

Ωφελούμενοι: άπορα άτομα, οικογένειες απόρων με παιδιά, με ιδιαίτερη έμφαση σε μονογονεϊκές/πολυμελείς οικογένειες, καθώς και οι άστεγοι.

Υποστηρίζει δράσεις: α) υλικής βοήθειας (τρόφιμα), β) βασικών υλικών στερήσεων (ρουχισμός, είδη καθαρισμού και προσωπικής υγιεινής κ.α) και γ) παροχής συνοδευτικών υποστηρικτικών υπηρεσιών (ψυχοκοινωνική, εργασιακή, στήριξη, κοινωνικό φροντιστήριο κ.α). Η υλοποίηση των δράσεων πραγματοποιείται από κοινωνική σύμπραξη στην περιοχή παρέμβασης, που συγκροτείται για αυτό το σκοπό.

ΔΩΡΕΑΝ ΔΙΑΝΟΜΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΣΕ ΑΠΟΡΟΥΣ ΤΗΣ ΕΕ

Το πρόγραμμα χρηματοδοτείται από την ΕΕ και υποστηρίζει άπορες οικογένειες με παροχή συσκευασμένων τροφίμων. Στην Ελλάδα εφαρμόζεται από το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων (ΥΠΑΑΤ). Στόχοι του προγράμματος είναι:

- η σταθεροποίηση των αγορών γεωργικών προϊόντων, μέσω της αύξησης και μείωσης των αποθεμάτων παρέμβασης,
- η συμβολή στην ευημερία των κοινωνικά ευπαθών ομάδων, μέσω διάθεσης τροφίμων που προέρχονται από τα αποθέματα παρέμβασης.

Γ) Προγράμματα Ευρωπαϊκής Εδαφικής Συνεργασίας 2014-2020

Βασίζονται σε ευρωπαϊκές στρατηγικές κοινωνικής και εδαφικής συνοχής, σε μακροπεριφερειακές στρατηγικές, σε πολιτικές συνέργειας μεταξύ περιοχών, αλλά και μεταξύ προγραμμάτων και ενέχουν δυνατότητα χρηματοδότησης κοινωνικών δράσεων και δράσεων για την απασχόληση. Στοχεύουν σε έξυπνη, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη και εδαφική συνοχή μεταξύ των επιλέξιμων περιφερειών. Συγκεκριμένα:

-Διμερή-Διασυνοριακά Προγράμματα:

- Ελλάδα-Βουλγαρία,
- Ελλάδα-Π.Γ.Δ.Μ
- Ελλάδα-Κύπρος
- Ελλάδα-Ιταλία
- Ελλάδα Αλβανία

-Πολυμερή προγράμματα

Χρηματοδοτήσεις μέσω προγραμμάτων ΕΣΠΑ και εθνικών προγραμμάτων

Τα περιφερειακά προγράμματα στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ (με συγχρηματοδότηση από το Ε.Κ.Τ) χρηματοδοτούν δράσεις:

- Ενεργών πολιτικών ένταξης, με στόχο τη βελτίωση των ευκαιριών απασχόλησης
- Ενσωμάτωσης των περιθωριοποιημένων κοινοτήτων, όπως ρομά, άστεγοι κ.α
- Καταπολέμησης των διακρίσεων
- Βελτίωσης της πρόσβασης σε οικονομικά προσιτές, βιώσιμες και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες
- Προώθησης της κοινωνικής οικονομίας και των κοινωνικών επιχειρήσεων

Κατά την τρέχουσα προγραμματική περίοδο τα βασικότερα προγράμματα χρηματοδότησης αφορούν στα ακόλουθα:

ΚΕΝΤΡΑ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ

Χρηματοδοτούνται από τα Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα της 4^{ης} προγραμματικής περιόδου, στο πλαίσιο του άξονα προτεραιότητας 09B: «Προώθηση της Κοινωνικής Ένταξης και Καταπολέμηση της Φτώχειας-ΕΚΤ».

Με τη λειτουργία των Κέντρων επιδιώκεται η ανάπτυξη ενός τοπικού σημείου αναφοράς για την υποδοχή (υπηρεσία μιας στάσης), εξυπηρέτηση και διασύνδεση των πολιτών με όλα τα κοινωνικά προγράμματα και υπηρεσίες που υλοποιούνται σε κάθε δήμο της επικράτειας.

Ωφελούμενοι: πολίτες που διαβιούν στην περιοχή παρέμβασης των «Κέντρων Κοινότητας» και κατά προτεραιότητα άτομα και οικογένειες που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού, παιδιά που βιώνουν καταστάσεις αποκλεισμού, οι ωφελούμενοι του Προγράμματος «Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα», καθώς και μετανάστες, ΑμεΑ, Ρομά και γενικότερα ευπαθείς ομάδες πληθυσμού, όπως περιγράφονται στο «Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο για την Κοινωνική Ένταξη».

Ο σχεδιασμός και υλοποίησή τους εντάσσεται στο συνολικότερο στρατηγικό σχέδιο της Ελληνικής Πολιτείας και του Υπουργείου Εργασίας για τη δημιουργία ενός ενιαίου εθνικού μηχανισμού, ο οποίος θα συντονίζει τις πολιτικές κοινωνικής ένταξης, θα παρακολουθεί και θα αξιολογεί την εφαρμογή τους και θα προσδιορίζει τις προτεραιότητες, με βάση τις εκάστοτε ανάγκες, ώστε να ενισχύει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του συστήματος κοινωνικής προστασίας (οδηγός εφαρμογής, Αθήνα, Μάιος 2016)

ΔΟΜΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΑΓΑΘΩΝ

Δομές Σίτισης και Βασικών Αγαθών-Κοινωνικά Φαρμακεία

Η συγκεκριμένη δράση αποτελεί μετεξέλιξη της δράσης «Κοινωνικές Δομές Άμεσης Αντιμετώπισης της Φτώχειας», στο πλαίσιο του ΕΠΑΝΑΔ 2007-2013, η οποία περιελάμβανε κοινωνικά παντοπωλεία, κοινωνικά φαρμακεία, δομές συσσιτίων, κοινωνικούς λαχανόκηπους, τράπεζες χρόνου, γραφεία διαμεσολάβησης, υπνωτήρια αστέγων, κέντρα ημέρας αστέγων.

Η έμφαση στην τρέχουσα περίοδο δίνεται στη δημιουργία ενός συνεκτικού δικτύου παροχής κοινωνικών υπηρεσιών. Από τις παραπάνω κατηγορίες τα νέα Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα περιλαμβάνουν:

- i. δομές παροχής βασικών αγαθών (κοινωνικά παντοπωλεία-συσσίτια και κοινωνικά φαρμακεία),
- ii. δομές για αστέγους (υπνωτήρια και κέντρα ημέρας),

Ωφελούμενοι: άτομα/νοικοκυριά που διαμένουν στον Δήμο που λειτουργεί η δομή, συμπεριλαμβανομένων των νόμιμα διαμενόντων πολιτών τρίτων χωρών ή ανιθαγενών), τα οποία βάσει κριτηρίων και σχετικών αποδεικτικών στοιχείων, βρίσκονται σε κατάσταση φτώχειας ή απειλούνται από φτώχεια, καθώς και οι δικαιούχοι/αιτούντες διεθνούς προστασίας²⁹

ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ

Εντάσσεται: α) στο ΕΠ «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση 2014-2020», του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και εμπίπτει στο θεματικό στόχο 8: «Προώθηση της βιώσιμης απασχόλησης υψηλής ποιότητας και υποστήριξης της κινητικότητας των εργαζομένων», β) στα 13 ΠΕΠ 2014-2020 και εμπίπτει στο θεματικό στόχο 9: «Προώθηση της κοινωνικής ένταξης, καταπολέμηση της φτώχειας και των διακρίσεων».

Ωφελούμενοι:

- μητέρες βρεφών, νηπίων και παιδιών,
- μητέρες νηπίων, παιδιών, εφήβων και ατόμων με αναπηρία,
- άτομα (γυναίκες και άνδρες), που τους έχει παραχωρηθεί με δικαστική απόφαση η επιμέλεια των παιδιών,

ώστε να διασφαλισθεί η ισότιμη πρόσβασή τους στην αγορά εργασίας, μέσω της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών φροντίδας και φιλοξενίας, καθώς και η ισότιμη πρόσβαση των ευπαθών ομάδων σε ποιοτικές κοινωνικές υπηρεσίες (κατόπιν ορισμού αξίας τοποθέτησης (voucher)).

Οι δήμοι είναι πάροχοι θέσεων φροντίδας και φύλαξης στις δομές:

1. Βρεφικοί, βρεφονηπιακοί και παιδικοί σταθμοί

²⁹ **Νόμιμα διαμένοντες πολίτες τρίτης χώρας:** τα φυσικά πρόσωπα που δεν έχουν την ελληνική ιθαγένεια, ούτε την ιθαγένεια άλλου κράτους-μέλους της Ε.Ε κατά την έννοια του άρθρου 20 παράγραφος 1 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Νόμιμα διαμένοντες Ανιθαγενείς: τα φυσικά πρόσωπα που πληρούν τις προϋποθέσεις της Σύμβασης της Νέας Υόρκης του 1954 περί του καθεστώτος των ανιθαγενών, η οποία έχει κυρωθεί με το ν. 139/1975 (Α 176)], σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4251/2014 «Κώδικας Μετανάστευσης και Κοινωνικής Ένταξης και λοιπές διατάξεις» του Ν.4332/2015 και του Ν. 4375/2016 και του ΠΔ 114/2010 (ΦΕΚ Α-195), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Δικαιούχοι διεθνούς προστασίας: κάτοχοι Άδειας Διαμονής Ενιαίου Τύπου, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό ΕΚ 1030/2002, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει

Αιτούντες άσυλο: κάτοχοι Δελτίου Αιτούντος Διεθνή Προστασία ή «Δελτίου Αιτήσαντος Άσυλο», όπως ορίζονται στους ανωτέρω νόμους και σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα 114/2010 (ΦΕΚ Α -195), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

2. Βρεφονηπιακοί σταθμοί ολοκληρωμένης φροντίδας
3. Κέντρα δημιουργικής απασχόλησης παιδιών (ΚΔΑΠ)
4. Κέντρα δημιουργικής απασχόλησης παιδιών με αναπηρίες

ΚΕΝΤΡΑ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΩΝ (Κ.Η.Φ.Η)

Χρηματοδοτούνται δομές Κ.Η.Φ.Η για την παροχή υπηρεσιών ημερήσιας φροντίδας ηλικιωμένων, μη δυνάμεθα να αυτοεξυπηρετηθούν απόλυτα (κινητικές δυσκολίες, άνοια κ.α), των οποίων το οικογενειακό περιβάλλον που τα φροντίζει, εργάζεται ή αντιμετωπίζει σοβαρά κοινωνικά και οικονομικά προβλήματα ή προβλήματα υγείας και αδυνατεί να ανταποκριθεί στη φροντίδα που έχει αναλάβει. Αφορά στην υποστήριξη συνέχειας λειτουργίας δομών, για ένα έτος, που χρηματοδοτήθηκαν από το ΕΚΤ την προγραμματική περίοδο 2007-2013.

ΔΟΜΕΣ ΑΣΤΕΓΩΝ

Χρηματοδοτείται η λειτουργία:

- 1.Ανοικτών Κέντρων Ημέρας Αστεγών (δομές άμεσης πρόσβασης για την αντιμετώπιση των βασικών αναγκών των αστεγών)
- 2.Υπνωτήρια (δομές άμεσης φιλοξενίας που λειτουργούν μόνο κατά τη διάρκεια της νύχτας και καλύπτουν επείγουσες στεγαστικές ανάγκες όσων διαβιούν στο δρόμο), τα οποία συστάθηκαν και αδειοδοτήθηκαν βάσει της ΚΥΑ υπ.αριθμ.Δ23οικ.19061-1457/22.04.2016 (ΦΕΚ 1336/Β): «Καθορισμός πλαισίου ελάχιστων προδιαγραφών για δομές παροχής υπηρεσιών σε αστεγους».

Στόχος είναι η:

- παροχή βασικών αγαθών, υποστηρικτικών υπηρεσιών, καθώς και η βελτίωση της ποιότητας ζωής των αστεγών,
- ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και η πρόληψη φαινομένων περιθωριοποίησης και κοινωνικού αποκλεισμού.

Ωφελοόμενοι: άστεγοι

Μέσω της λειτουργίας των δομών παρέχονται υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής στήριξης, πρωτοβάθμιας υγειονομικής φροντίδας, ατομικής φροντίδας και υγιεινής, καθώς και

διασύνδεσης με υπηρεσίες στέγασης, σίτισης, νομικής συνδρομής, συμβουλευτικής, υγείας, πρόνοιας, κοινωνικής και εργασιακής επανένταξης, υπηρεσίες διανυκτέρευσης.

ΚΕΝΤΡΑ ΔΙΗΜΕΡΕΥΣΗΣ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

Στόχος είναι η:

- βελτίωση της ποιότητας ζωής των ατόμων με αναπηρία που χρήζουν υποστηρικτικών υπηρεσιών,
- ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και της πρόληψης φαινομένων περιθωριοποίησης και κοινωνικού αποκλεισμού,
- καταπολέμηση των διακρίσεων και η προώθηση της ισότητας των ευκαιριών.

Ωφελούμενοι: άτομα με κινητικές ή αισθητηριακές αναπηρίες ή με νοητική υστέρηση ή με πολλαπλές αναπηρίες ή με διαφορετικού είδους αναπηρία. Χρηματοδοτούνται ενέργειες:

1. Παροχής υπηρεσιών ημερήσιας φροντίδας και παραμονής των άτομα με αναπηρίες

2. Δικτύωσης και συνεργασίας με κοινωνικούς φορείς/φορείς παροχής κοινωνικών υπηρεσιών, τα υπό ίδρυση Κέντρα Κοινότητας, άλλες δομές παροχής παρεμφερών υπηρεσιών και την τοπική κοινότητα γενικότερα, όπως δήμους, αθλητικούς, πολιτιστικούς ή άλλου είδους συλλόγους, εκπαιδευτική κοινότητα κ.α, με στόχο τη διασύνδεση των δομών με την τοπική κοινότητα, την ένταξη των ωφελουμένων σε αυτήν και συνεπώς την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής σε τοπικό επίπεδο.

ΔΟΜΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ Τ.Α ΠΡΟΣ ΟΦΕΛΟΣ ΤΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΑΣ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΞΕΝΩΝΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Οι δομές εντάσσονται σε ένα δίκτυο 61 δομών της Γενικής Γραμματείας Ισότητας Φύλων, πανελλαδικής κάλυψης, για την πρόληψη και καταπολέμηση της έμφυλης βίας. Η χρηματοδότηση αφορά στη συνέχιση λειτουργίας και αναβάθμιση των υπαρχουσών δομών. Η ενίσχυση τους εντάσσεται στις τοπικές πολιτικές κοινωνικής προστασίας και αλληλεγγύης των Δήμων. Συγκεκριμένα, η συμβουλευτική στήριξη των θυμάτων ενδοοικογενειακής βίας και βίας κατά συνοικούντων προσώπων και παράνομης εμπορίας

και διακίνησης αποτελεί αρμοδιότητα των οργανισμών Τ.Α, όπως ρητά προβλέπεται στο άρθρο 75 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (Ν. 3463/2006).

Στόχος των δομών είναι η παροχή υπηρεσιών άμεσης αρωγής προς τις γυναίκες θύματα έμφυλης βίας, η υλοποίηση δράσεων πρόληψης και ευαισθητοποίησης κρίσιμης σημασίας για την ανάδειξη του ζητήματος της έμφυλης βίας όλων των μορφών, καθώς και η υποστήριξη των γυναικών για την ένταξή τους στην αγορά εργασίας, όταν απαιτείται.

Ωφελούμενοι: γυναίκες που έχουν υποστεί και υφίστανται βία σε όλες τις μορφές ή/και πολλαπλές διακρίσεις (μετανάστριες, πρόσφυγες, μονογονείς, ΑμΕΑ, άνεργες κ.α) με τα παιδιά τους οι οποίες χρήζουν φιλοξενίας στους ξενώνες

Χρηματοδοτούνται δράσεις: φιλοξενίας των γυναικών και των παιδιών τους, ψυχοκοινωνικής στήριξης, προώθησης στην απασχόληση, δικτύωσης, ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για την πρόληψη και καταπολέμηση της βίας κατά των γυναικών

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΟΙΝΩΦΕΛΟΥΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΣΕ ΘΥΛΑΚΕΣ ΥΨΗΛΗΣ ΑΝΕΡΓΙΑΣ

Χρηματοδοτείται η ενίσχυση/προώθηση της απασχόλησης ευάλωτων ομάδων πληθυσμού, όπως οι μακροχρόνια άνεργοι ή τα νοικοκυριά χωρίς κανένα εργαζόμενο, που πλήττονται εξ αιτίας της οικονομικής κρίσης και της μακράς ύφεσης που υφίσταται η ελληνική οικονομία και η ένταξη/επανένταξή τους στην αγορά εργασίας. Αντικείμενο του προγράμματος, στη Β' φάση είναι η δημιουργία απασχόλησης 12.656 ανέργων, μέσω της πρόσληψης τους για χρονικό διάστημα οκτώ μηνών, σε δύο κύκλους, σε Δήμους, Περιφέρειες και λοιπούς φορείς. Αποσκοπεί στην αναβάθμιση των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών και υπηρεσιών κοινής ωφέλειας της δημόσιας διοίκησης, μέσω προγραμμάτων κοινωφελούς χαρακτήρα.

Η δράση περιλαμβάνει παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης για κάθε ωφελούμενο, με σκοπό να διερευνηθούν οι ανάγκες τους, προκειμένου να παρασχεθεί η κατάλληλη στήριξη για την επανένταξή τους στην αγορά εργασίας. Επιπλέον, συμπεριλαμβάνεται η δυνατότητα παρακολούθησης προγράμματος κατάρτισης εντός της δμηνης απασχόλησης τους. Ωφελούμενοι: άνεργοι εγγεγραμμένοι στον ΟΑΕΔ, που επιπλέον είναι:

-μέλη οικογενειών στις οποίες δεν εργάζεται κανείς και οι σύζυγοι αυτών είναι άνεργοι εγγεγραμμένοι στον ΟΑΕΔ

- μέλη μονογονεϊκών οικογενειών στις οποίες δεν εργάζεται κανείς
- μακροχρόνια άνεργοι
- πτυχιούχοι Πανεπιστημίων/ΤΕΙ-άνω των 29 ετών,
- ωφελούμενοι του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος
- εγγεγραμμένοι στα μητρώα ανέργων ΑΜΕΑ του ΟΑΕΔ

ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΧΩΡΙΚΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ (ΟΧΕ).

Είναι ένα εργαλείο ολοκληρωμένης χωρικής ανάπτυξης για την υποστήριξη στρατηγικών σε συγκεκριμένες χωρικές ενότητες, που είτε παρουσιάζουν συγκεκριμένα προβλήματα, είτε διακρίνονται από σημαντικές αναπτυξιακές δυνατότητες, με δυνατότητα συνδυασμού χρηματοδοτήσεων, που συνδέονται με διαφορετικούς θεματικούς στόχους. Χρηματοδοτεί προτάσεις για ολοκληρωμένη Βιώσιμη Αστική Ανάπτυξη, οι πόλεις συνδυάζουν τις δράσεις που υποστηρίζονται από τομεακές επενδυτικές προτεραιότητες αστικού χαρακτήρα (βελτίωση αστικού περιβάλλοντος, προώθηση της βιώσιμης αστικής κινητικότητας και της κοινωνικής ένταξης, μέσω της υποστήριξης της φυσικής και οικονομικής αναζωογόνησης υποβαθμισμένων αστικών περιοχών) και τις ενσωματώνουν στην ολοκληρωμένη στρατηγική αστικής ανάπτυξης της πόλης.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

Το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης (Κ.Ε.Α.) είναι ένα προνοιακό πρόγραμμα που απευθύνεται σε νοικοκυριά που διαβιούν σε συνθήκες ακραίας φτώχειας και λειτουργεί συμπληρωματικά με τις εφαρμοζόμενες πολιτικές αντιμετώπισης της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού. Το πρόγραμμα μπορεί να συνδυάζει:

- α) εισοδηματική ενίσχυση των δικαιούχων, β) προώθηση και διασφάλιση της πρόσβασης σε κοινωνικές υπηρεσίες και αγαθά, γ) υποστήριξη των δικαιούχων για την ένταξη ή την επανένταξη τους στην αγορά εργασίας.

Το πρόγραμμα δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην εισοδηματική ενίσχυση και ειδικότερα στον ορισμό των δικαιούχων, τη βάση υπολογισμού και το ύψος της εισοδηματικής ενίσχυσης, τις διαδικασίες ένταξης στο πρόγραμμα και καταβολής της παροχής.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΕΓΑΣΗ-ΕΠΑΝΕΝΤΑΞΗ

Χρηματοδοτείται από το Υπουργείο Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας, Γενική Γραμματεία Πρόνοιας, στο πλαίσιο των δράσεων Στέγασης, Σίτισης και Κοινωνικής φροντίδας, σύμφωνα με το άρθρο 29, του Ν.4052/12.

Η αντιμετώπιση του προβλήματος της έλλειψης στέγης, δεδομένης της οικονομικής συγκυρίας, αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις για το κράτος πρόνοιας της χώρας. Θεσπίζεται, λοιπόν, ο Ν.4254/14, που δίνει τη δυνατότητα υλοποίησης προγραμμάτων ή δράσεων για τους άστεγους.

Στόχος: Η άμεση μετάβαση σε αυτόνομες μορφές διαβίωσης μέσω της παροχής υπηρεσιών στέγασης και κοινωνικής φροντίδας, καθώς και η επανένταξη στον κοινωνικό ιστό, μέσω της παροχής υπηρεσιών εργασιακής επανένταξης. Κύρια στοχεύει στην ανάπτυξη σχεδίων που θα λαμβάνουν υπόψη τις εξατομικευμένες ανάγκες των αστέγων. Οι ανάγκες αποτυπώνονται μέσω συστηματικών κοινωνικών ερευνών των δικαιούχων και αντιμετωπίζονται μέσω της εκπόνησης ολοκληρωμένων, εξατομικευμένων πλάνων.

Ωφελούμενοι:

- οικογένειες και άτομα που φιλοξενούνται σε Κοινωνικούς Ξενώνες Αστέγων ή Ξενώνες Ύπνου ή κάνουν χρήση των υπηρεσιών Ανοιχτών Κέντρων Ημέρας Αστέγων,
- οικογένειες και άτομα που έχουν καταγραφεί ως άστεγοι από τις κοινωνικές
- υπηρεσίες των Δήμων ή τα Κέντρα Κοινωνικής Πρόνοιας,
- γυναίκες που φιλοξενούνται σε Ξενώνες Γυναικών θυμάτων βίας,
- άτομα που φιλοξενούνται σε Δομές Παιδικής Προστασίας, έχουν συμπληρώσει το 18^ο έτος της ηλικίας τους και δεν σπουδάζουν.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Δομές και δράσεις κοινωνικής πολιτικής στο δήμο Παύλου Μελά

Ωφελούμενοι

Οι ωφελούμενοι αντιστοιχούν στο σύνολο του πληθυσμού (άτομα προσχολικής, σχολικής ηλικίας, έφηβοι, ενήλικη φάση ζωής, ηλικιωμένοι), κάτοικοι του δήμου Παύλου Μελά, με ειδική κατηγοριοποίηση ανάλογα με τις ανάγκες του πληθυσμού, το στόχο, το είδος και το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα των παρεμβάσεων.

Ομάδες υψηλής προτεραιότητας:

- Άτομα και οικογένειες, που αντιμετωπίζουν καταστάσεις κινδύνου εξαιτίας της αδυναμίας τους να εξασφαλίσουν αξιοπρεπείς συνθήκες διαβίωσης,
- Παιδιά ηλικίας 0-17 ετών, που απειλούνται ή έχουν εγκλωβιστεί σε κατάσταση αποκλεισμού
- Άνεργοι

Οι αποδέκτες είναι κατά κύριο λόγο άτομα και οικογένειες, με χαμηλό εισόδημα, που εξαιτίας της δύσκολης οικονομικής κατάστασης που βιώνουν δεν μπορούν να αντεπεξέλθουν στις κοινωνικές και οικονομικές τους υποχρεώσεις. Κυρίως, είτε αντιμετωπίζουν κάποιες χρόνιες καταστάσεις (ανεργία, εξαθλίωση, πείνα, διαζύγιο, εξαρτήσεις, ψυχιατρικά θέματα, κ.α.), είτε βρίσκονται σε μια αιφνίδια κατάσταση κρίσης (ασθένεια, έξωση, θάνατος, κ.α). Τα τελευταία χρόνια το προφίλ των εξυπηρετούμενων έχει αλλάξει. Πλέον απευθύνονται άτομα που ασκούσαν προσοδοφόρα επαγγέλματα, με κοινωνική αναγνώριση και θέση, αλλά λόγω της γενικότερης κρίσης αντιμετωπίζουν πλέον πολλά κοινωνικά και οικονομικά προβλήματα. Το ποσοστό των ανασφάλιστων πολιτών αυξάνεται συνεχώς, κατάσταση που δεν αφορά μόνο τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, αλλά διευρύνεται σε ένα μεγάλο τμήμα του τοπικού πληθυσμού που έχει αποκλειστεί από την αγορά εργασίας. Ιδιαίτερα έχει ενταθεί το φαινόμενο πολιτών που υφίστανται υλικές στερήσεις, διαβιούν σε νοικοκυριά χωρίς εργαζόμενα μέλη, είναι ανασφάλιστοι, αδυνατούν να καλύψουν σημαντικά υλικά αγαθά (ενοίκιο, εξόφληση δανείου, θέρμανση, απρόοπτα έξοδα, κ.α) και έχουν πραγματική ανάγκη για άμεση παροχή οικονομικής, υλικής και ιατρικής βοήθειας.

A. Στον τομέα της Απασχόλησης

Οι πολιτικές που εφαρμόζονται αφορούν: α) στη συμμετοχή του δήμου σε αναπτυξιακές συμπράξεις, για την υλοποίηση τοπικών σχεδίων δράσης για την απασχόληση, με την ευκαιρία χρηματοδοτικών προγραμμάτων και β) στην παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής υποστήριξης σε ανέργους.

Η εργασιακή στήριξη παρέχεται από την κοινωνική υπηρεσία και αναπτύσσεται σε τρία βασικά πεδία:

- συμβουλευτική και προώθηση στην απασχόληση
- πληροφόρηση για προκηρύξεις ΑΣΕΠ-Φορέων
- προώθηση ανέργων σε ενεργητικές πολιτικές απασχόλησης
- δικτύωση με επιχειρήσεις

B. Στον τομέα της Υγείας

Σημαντική πρωτοβουλία του δήμου είναι η λειτουργία του κοινωνικού ιατρείου, το οποίο λειτουργεί υπό την εποπτεία της κοινωνικής του υπηρεσίας. Οι δράσεις του αφορούν στην:

- δωρεάν παροχή υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας σε άπορους και ανασφάλιστους πολίτες (ιατρική εξέταση-συνταγογράφηση πρωτογενούς και δευτερογενούς πρόληψης της υγείας)
- υλοποίηση προγραμμάτων ενημέρωσης πολιτών σε θέμα αγωγής και προαγωγής της υγείας (οδοντιατρική αγωγή, εξαρτησιογόνες ουσίες, εμβολιασμοί, διατροφική αγωγή, αντικαπνιστική αγωγή, μετρήσεις οστικής πυκνότητας, καρδιαγγειακός και ολικός λιπιδιμιακός έλεγχος κα)
- υλοποίηση προγραμμάτων δευτερογενούς πρόληψης (καρκίνος μαστού, τραχήλου μήτρας, προστάτη, **παχέως** εντέρου, κα)
- υλοποίηση προγραμμάτων εμβολιασμού ανασφάλιστων παιδιών

Τα προγράμματα πρόληψης εστιάζονται κυρίως στο χώρο της ψυχικής υγείας, της εξάρτησης από τα ναρκωτικά, της αγωγής υγείας και παρέχονται σε συνεργασία με

νοσοκομεία και άλλους φορείς. Στο δημοτικό ιατρείο λειτουργούν τμήματα: παθολογικό, ορθοπαιδικό, φυσικοθεραπείας, γυναικολογικό, οφθαλμολογικό και οδοντιατρείο. Το κοινωνικό ιατρείο συνεργάζεται για εξετάσεις με τα κρατικά νοσοκομεία και ιδιώτες εθελοντές γιατρούς και διαγνωστικά εργαστήρια.

Γ. Στον τομέα της Κοινωνικής Προστασίας - Πρόνοιας

Καλύπτεται ένα σύνολο μέτρων πρόληψης και αντιμετώπισης των κοινωνικών ζητημάτων που αφορούν:

- στην παροχή κοινωνικής εργασίας, συμβουλευτικής-ψυχολογικής στήριξης, εξατομικευμένης φροντίδας για κάλυψη αναγκών συνδεδεμένων με την παιδική μέριμνα, την προστασία της τρίτης ηλικίας, την ενίσχυση της οικογένειας, την υποστήριξη ατόμων με αναπηρία
- στη λειτουργία υπηρεσιών φροντίδας και φιλοξενίας παιδιών και ΑΜΕΑ, καθώς και της τρίτης ηλικίας
- στη χορήγηση μη ανταποδοτικών εισοδηματικών παροχών, παροχών σε είδος, αλλά και κοινωνικών υπηρεσιών, μέσω ειδικών φορέων (πρόνοιας) και δομών (φτώχειας) σε άτομα που τελούν σε κατάσταση ανάγκης
- στην ευαισθητοποίηση /ενημέρωση των πολιτών

Γ1. Πολιτικές πρόληψης

Η ανάπτυξη πολιτικής κοινωνικής πρόνοιας αποσκοπεί στην υποστήριξη και κοινωνική φροντίδα της βρεφικής και παιδικής ηλικίας, της τρίτης ηλικίας, καθώς και των ατόμων με αναπηρίες.

-Παιδική μέριμνα

Η αγωγή, η εκπαίδευση, η φιλοξενία, η σίτιση, η ψυχαγωγία, η ιατρική παρακολούθηση, η ψυχολογική-κοινωνική στήριξη των οικογενειών και οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω υποστηρικτικών φορέων, αποτελούν το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών για την προσχολική ηλικία.

Συγκεκριμένα λειτουργούν:

Βρεφονηπιακοί-Παιδικοί Σταθμοί

Στο δήμο Παύλου Μελά λειτουργούν 6 βρεφονηπιακοί και 6 παιδικοί σταθμοί. Υπάρχει αναγκαιότητα ενίσχυσης του κοινωνικού εξοπλισμού σε βρεφονηπιακούς και παιδικούς σταθμούς, ιδιαίτερα στις νεόδμητες περιοχές της Ευκαρπίας και Πολίχνης, δεδομένου ότι μόνο το 44,03% των αιτήσεων για βρέφη και το 71,3% για προνήπια ικανοποιείται.

Το υφιστάμενο προσωπικό, μόνιμο και ΙΔΑΧ δεν επαρκεί για την πλήρη αξιοποίηση της δυναμικότητας της υπάρχουσας υποδομής, με αποτέλεσμα μεγάλο τμήμα των αιτήσεων να μην ικανοποιείται. Το πρόβλημα αντιμετωπίζεται περιστασιακά με την ενίσχυση του προσωπικού μέσω προγραμμάτων του ΕΣΠΑ.

Κέντρα Δημιουργικής Απασχόλησης Παιδιών

Από τη «Δημοτική Κοινωφελή Επιχείρηση Δήμου Παύλου Μελά «ΙΡΙΣ», λειτουργούν 2 κέντρα δημιουργικής απασχόλησης παιδιών (ΚΔΑΠ), δυναμικότητας: 47 και 70 παιδιών/βάρδια αντίστοιχα. Στόχος των κέντρων είναι η υποστήριξη των γυναικών για τη διευκόλυνση της πρόσβασης τους στην αγορά εργασίας, μέσα από την ελάφρυνση τους από οικογενειακές υποχρεώσεις, όπως είναι η φύλαξη και η φροντίδα των παιδιών. Επιπλέον, δίνεται η δυνατότητα στα παιδιά των εργαζόμενων μητέρων να απασχοληθούν δημιουργικά, να συνδυάσουν τη διασκέδαση και το παιχνίδι με τη δημιουργία και ανάπτυξη ικανοτήτων.

Προγράμματα δημιουργικής απασχόλησης για παιδιά

Από την κοινωνική υπηρεσία και βάσει κοινωνικοοικονομικών κριτηρίων, υλοποιούνται τα προγράμματα:

- 1) Δημιουργική απασχόληση παιδιών το καλοκαίρι. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει εικαστικά, μουσική, θέατρο, χορό, γυμναστική, απευθύνεται σε παιδιά ηλικίας 6-12 χρόνων και αφορά την δημιουργική απασχόλησή τους μετά το τέλος της σχολικής χρονιάς. Στοχεύει: α) στη σωστή αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου των παιδιών με την ατομική και οργανωμένη δραστηριότητα, καθώς και στην καλλιέργεια και στη διεύρυνση των κλίσεων και δεξιοτήτων τους, β) στη στήριξη των οικογενειών των εργαζόμενων μητέρων μέσω της φύλαξης των παιδιών τους
- 2) Παιδικές κατασκηνώσεις, με την αποστολή 270 παιδιών κάθε καλοκαίρι, με σκοπό τη στήριξη της κοινωνικότητας, της ανεξαρτησίας και ψυχαγωγίας τους.

-Τρίτη ηλικία

Κέντρα Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων

Οι υπηρεσίες που παρέχονται αφορούν σε δράσεις: ιατρικής παρακολούθησης, συνοδείας ηλικιωμένων σε νοσοκομεία και ιατρούς, συνταγογράφησης, φυσιοθεραπείας, κοινωνικής στήριξης, φιλοξενίας των μελών, κινητοποίησης των ομάδων αυτενέργειας, ψυχαγωγίας, λειτουργίας εντευκτηρίων, ενημέρωσης των ηλικιωμένων για προνοιακά θέματα και ζητήματα της τρίτης ηλικίας. Συγκεκριμένα λειτουργούν 11 ΚΑΠΗ, με 8787 εγγεγραμμένα μέλη.

Πρόγραμμα βοήθεια στο σπίτι

Παρέχονται υπηρεσίες κοινωνικής, νοσηλευτικής και οικιακής φροντίδας σε ηλικιωμένους.

Κέντρο Ημερήσιας Φύλαξης Ηλικιωμένων

Στο πλαίσιο της δράσης «Εναρμόνιση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής», η «Δημοτική Κοινωφελής Επιχείρηση Δήμου Παύλου Μελά «ΙΡΙΣ», αξιοποιώντας δυνατότητες χρηματοδότησης, λειτουργεί από το 2012 «Κέντρο Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων», με δυναμικότητα φιλοξενίας 60 ατόμων/βάρδια.

Το ΚΗΦΗ είναι μια σύγχρονη ανοικτή δομή ημερήσιας φιλοξενίας ηλικιωμένων, που δεν μπορούν να αυτοεξυπηρετηθούν απόλυτα και το περιβάλλον που τα φροντίζει εργάζεται ή αντιμετωπίζει προβλήματα οικονομικής φύσεως ή προβλήματα υγείας και δεν μπορεί να ανταποκριθεί στη φροντίδα που έχει αναλάβει. Βασικός σκοπός είναι να παραμείνουν οι ηλικιωμένοι στο οικείο τους περιβάλλον και να διατηρηθεί η συνοχή της οικογένειας. Επίσης, επιδιώκεται η εναρμόνιση της οικογενειακής και εργασιακής ζωής των μελών της οικογένειας με το ηλικιωμένο άτομο, η αποφυγή ιδρυματικής περίθαλψης, καθώς και η υποστήριξη των ατόμων, ώστε να διατηρήσουν την αυτονομία τους και την κοινωνική συμμετοχή.

Πρόγραμμα κατ' οίκον φροντίδας συνταξιούχων

Ο Δήμος είναι πάροχος στο πρόγραμμα κατ' οίκον φροντίδας συνταξιούχων, με σκοπό την κοινωνική, νοσηλευτική και οικιακή φροντίδα ηλικιωμένων με υψηλό ποσοστό αναπηρίας.

-Άτομα με αναπηρίες

Κέντρο Δημιουργικής Απασχόλησης ΑΜΕΑ

Η δομή, δυναμικότητας 15 ατόμων/βάρδια, ανήκει στην αρμοδιότητα της «Δημοτικής Κοινωφελούς Επιχείρησης Δήμου Παύλου Μελά «ΙΡΙΣ». Στο ΚΔΑΠ-ΜΕΑ επιδιώκεται η απασχόληση των παιδιών ή εφήβων με κινητικά ή άλλα προβλήματα, καθώς και η κοινωνική τους ένταξη. Επίσης, επιδιώκεται η ψυχοκοινωνική στήριξη των ατόμων και των οικογενειών τους και η αποφυγή της ιδρυματικής φροντίδας. Στο πλαίσιο της λειτουργίας του ΚΔΑΠ ΜΕΑ παρέχεται ασφαλής αξιοποίηση του χρόνου των παιδιών μέσα από την ανάπτυξη προσωπικής ή ομαδικής δραστηριότητας, ατομική εκπαίδευση σε θέματα αυτοεξυπηρέτησης (διατροφή, καθαριότητα) κλπ.

Επίσης, από την κοινωνική υπηρεσία του δήμου υλοποιείται το πρόγραμμα κατασκήνωσης για ΑΜΕΑ, στο πλαίσιο του οποίου, κάθε καλοκαίρι, συμμετέχουν περίπου 30 άτομα με κινητικές ή άλλες αναπηρίες, ηλικίας 6 ετών και άνω. Ο Δήμος καλύπτει εξ' ολοκλήρου το κόστος αποστολής τους.

-Δράσεις ευαισθητοποίησης-ενημέρωσης πολιτών

Στο πλαίσιο της πολιτικής πρόληψης σχεδιάζονται και υλοποιούνται στοχευμένες δράσεις ευαισθητοποίησης-ενημέρωσης πολιτών, υπό την αιγίδα της Κοινωνικής Υπηρεσίας και την υποστήριξη άλλων φορέων ή διαδημοτικών δικτύων. Συγκεκριμένα διοργανώνονται:

- Ενημερωτικές συναντήσεις στην εκπαιδευτική κοινότητα
- Ημέρες σταδιοδρομίας, για μαθητές γ' γυμνασίου και α' λυκείου
- Σχολές γονέων, που διοργανώνονται σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων της Γ.Γ Δια Βίου Μάθησης, καθώς και από το τμήμα Υγείας, Κοινωνικών, Προνοιακών Θεμάτων του Δήμου.
- Ομάδες αυτογνωσίας
- Ημερίδες, ενημερωτικές ομιλίες και ομάδες για θέματα κοινωνικά, υγείας, συμβουλευτικής σε γονείς και εκπαιδευτικούς, εργασίας κ.α

Γ2. Πολιτικές αντιμετώπισης

Οι βασικές δραστηριότητες που αναπτύσσονται αφορούν σε ένα σύνολο υπηρεσιών συμβουλευτικής υποστήριξης και κοινωνικών δράσεων-προγραμμάτων, με έντονο ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα. Οι δράσεις στοχεύουν στην ενίσχυση της κοινωνικής αλληλεγγύης, και της κοινωνικής συνοχής μέσω της πρόληψης, συμβουλευτικής και κοινωνικής υποστήριξης των πολιτών, με εξατομικευμένο τρόπο, μέσα από την υποδοχή του ατόμου, τη διάγνωση και αντιμετώπιση του προβλήματος του ή την παραπομπή του σε άλλο αρμόδιο κοινωνικό φορέα.

Παρέχονται υπηρεσίες συμβουλευτικής υποστήριξης και πληροφόρησης σε όλους τους πολίτες που ζητούν βοήθεια ανεξάρτητα από ηλικία, μόρφωση ή χώρα προέλευσης και παράλληλα αναπτύσσονται κοινωνικές παρεμβάσεις με σκοπό την πρόληψη και αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων, την άρση των διακρίσεων και την ενδυνάμωση των ατόμων που απειλούνται από κοινωνικό αποκλεισμό. Συγκεκριμένα:

-Δομές και δράσεις αντιμετώπισης της φτώχειας

Στο δήμο λειτουργούν νέες δομές που προσανατολίζονται στην προσφορά υπηρεσιών προνοιακού χαρακτήρα, με στόχο την προσωρινή αντιμετώπιση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι πολίτες, οι οποίοι βρίσκονται σε κατάσταση φτώχειας ή στο όριο της φτώχειας. Συγκεκριμένα λειτουργούν:

1. Κοινωνικό παντοπωλείο. Τροφοδοτούνται 150 οικογενειών/μήνα.
2. Συσσίτιο. Εξασφαλίζεται σε καθημερινή βάση (5 ημέρες) πλήρες μεσημεριανό γεύμα, σε 100 άπορους πολίτες.
3. Κοινωνικό φαρμακείο. Παρέχονται δωρεάν φάρμακα οικιακής χρήσης, υγειονομικό υλικό πρωτοβάθμιας περίθαλψης και παραφαρμακευτικά προϊόντα σε ανασφάλιστους.
4. Κοινωνικό ιατρείο. Παρέχεται δωρεάν πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας σε άπορους και ανασφάλιστους πολίτες, καθώς επίσης υλοποιούνται προγράμματα πρόληψης και προαγωγής της δημόσιας υγείας.
5. Κοινωνικό φροντιστήριο. Ένα σημαντικό τμήμα της αλληλέγγυας παιδείας, που γεννήθηκε μέσα στη κρίση και σύμφωνα με την οποία, εθελοντές καθηγητές παραδίδουν μαθήματα σε μαθητές οικονομικά αδύναμων οικογενειών και μαθητές που αντιμετωπίζουν ή έχουν ενδείξεις μαθησιακών δυσκολιών. Η πρόληψη και αντιμετώπιση της σχολικής αποτυχίας και σχολικής διαρροής μέσω της δωρεάν

παροχής εκπαιδευτικής αρωγής σε μαθητές, καθώς επίσης η, με αξιοπρεπείς όρους, ισότητα στην πρόοδο και στην παρεχόμενη παιδεία, αποτελούν τους βασικούς στόχους λειτουργίας της δομής.

Παράλληλα με τη λειτουργία των δομών και κατά τη διάρκεια της κρίσης των τελευταίων ετών, υλοποιούνται δράσεις που αφορούν στην: παροχή δωροεπιταγών σε ενδεείς πολίτες, παροχή δεκατιανού σε μαθητές από οικογένειες με σοβαρές οικονομικές δυσκολίες μετά από υπόδειξη της εκπαιδευτικής κοινότητας, οικονομική ενίσχυση άπορων οικογενειών.

Κέντρο Κοινότητας

Είναι νέα δομή που χρηματοδοτήθηκε στο πλαίσιο της νέας προγραμματικής περιόδου 2014-2020. Το Κέντρο αποτελεί το αρχικό σημείο εισόδου των ωφελουμένων για τη λήψη υπηρεσιών, προσφέρει πληροφόρηση, συμβουλευτική υποστήριξη, υπηρεσίες προώθησης στην απασχόληση, συμβάλλει στην ανάπτυξη πολιτισμικών δραστηριοτήτων, στην προώθηση της προσωπικής και κοινωνικής ευημερίας, καθώς και στην ανάπτυξη δράσεων κοινωνικής αρωγής και συμπαράστασης. Η βασική φιλοσοφία που το διέπει βασίζεται στην αρχή της εξατομικευμένης και ολιστικής προσέγγισης των ωφελουμένων (υποδοχή, χαρτογράφηση των βημάτων υποστήριξης, παρακολούθηση της πορείας του ωφελουμένου προς κοινωνική ένταξη ή απασχόληση), καθώς και στη συνεργασία και δικτύωση με δημοτικές, τοπικής και υπερτοπικής εμβέλειας, υπηρεσίες, που συμβάλλουν στην κοινωνική προστασία, ένταξη και προώθηση στην απασχόληση των ωφελουμένων.

-Άλλες κοινωνικές δράσεις

Από την Κοινωνική Υπηρεσία:

A) παρέχονται δράσεις συμβουλευτικής υποστήριξης

- Ψυχολογική στήριξη
- Κοινωνική εργασία και συμβουλευτική
- Μαθησιακή στήριξη σε μαθητές (ανίχνευση μαθησιακών δυσκολιών, αντιμετώπιση)
- Συμβουλευτική υποστήριξη σε μαθητές, γονείς και εκπαιδευτικούς της α'βάθμιας εκπαίδευσης

B) παρέχονται δράσεις διαμεσολάβησης και παραπομπής των ωφελουμένων σε αρμόδιες υπηρεσίες και κοινωνικούς φορείς

Γ) σχεδιάζονται και υλοποιούνται κοινωνικές δράσεις και προγράμματα όπως:

- μαθήματα ελληνικής γλώσσας σε μετανάστες
- διαμεσολάβηση για επανασύνδεση οικιακού ηλεκτρικού ρεύματος σε νοικοκυριά που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και ένταξή τους στο κοινωνικό οικιακό τιμολόγιο
- συμμετοχή του δήμου σε κοινωνικές συμπράξεις για υλοποίηση προγραμμάτων, όπως τα προγράμματα: «Στέγαση –Επανένταξη», «Επισιτιστικής και υλικής συνδρομής»

Δίκτυο εθελοντών

Μία διαφορετική προσέγγιση στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής είναι η προώθηση και ανάπτυξη του εθελοντισμού και της κοινωνικής αλληλεγγύης. Στην κατεύθυνση αυτή έχει υποστηριχθεί η δημιουργία δικτύου εθελοντών, οι οποίοι δρουν υποστηρικτικά στο μεγαλύτερο εύρος κοινωνικών δομών και δράσεων του δήμου Παύλου Μελά, συμβάλλοντας στην επίτευξη των στόχων και βοηθώντας το έργο της κοινωνικής προστασίας και αλληλεγγύης του δήμου. Σήμερα το μητρώο εθελοντών αριθμεί 225 ενεργούς εθελοντές. Μεταξύ εθελοντή και δήμου Παύλου Μελά υπογράφεται πρωτόκολλο συνεργασίας.

Στο πλαίσιο δραστηριοποίησης τους περιλαμβάνονται δράσεις:

- Συλλογή τροφίμων και φαρμάκων
- Εκμάθηση ελληνικής γλώσσας σε μετανάστες και ομογενείς κατοίκους του Δήμου.
- Στήριξη του κοινωνικού φροντιστηρίου, με ενισχυτική διδασκαλία σε μαθητές γυμνασίου και λυκείου.
- Στήριξη λειτουργίας του κοινωνικού ιατρείου
- Προληπτικές εξετάσεις σε θέματα υγείας και εμβολιασμοί από εθελοντές ιατρούς, σε άπορα και ανασφάλιστα άτομα.

Δικτύωση

Ο δήμος Παύλου Μελά συμμετέχει ως ενεργό μέλος στα δίκτυα:

- «ΔΙΚΤΥΟ ΑΛΦΑ»-Κέντρο Πρόληψης και Ενημέρωσης Δυτικής Θεσσαλονίκης για τις εξαρτησιογόνες ουσίες. Στόχος η έγκυρη πληροφόρηση και πρόληψη χρήσης εξαρτησιογόνων ουσιών. Σε συνεργασία με την κοινωνική υπηρεσία του Δήμου, τους

συλλόγους γονέων και τους διευθυντές α/βάθμιας και β/βάθμιας εκπαίδευσης, οργανώνονται ομιλίες και ενημερωτικές συναντήσεις σε εκπαιδευτικούς, γονείς και μαθητές.

-«Εθνικό Διαδημοτικό Δίκτυο Υγιών Πόλεων - Προαγωγής Υγείας», με σκοπό την πρόληψη των νοσημάτων, την προαγωγή της υγείας και γενικότερα την προώθηση ολοκληρωμένων πολιτικών και δράσεων στο πεδίο της δημόσιας υγείας. Το δίκτυο δραστηριοποιείται κυρίως στους τομείς της υγειονομικής ενημέρωσης, της προστασίας του περιβάλλοντος και της προληπτικής ιατρικής.

-Δίκτυο «ΟΡΕΣΤΗΣ», με σκοπό τη πραγματοποίηση κοινωνικών ερευνών σε θέματα κακοποίησης ανηλίκων: α) όταν δέχεται σχετική ειδοποίηση από την εθνική γραμμή ανηλίκου στα όρια του Δήμου β) όταν λαμβάνει εισαγγελική εντολή για τη διεξαγωγή κοινωνικής έρευνας και γ) όταν δέχεται καταγγελία, επώνυμη ή ανώνυμη, για κακοποίηση ανηλίκου. Ο δήμος έχει συστήσει ομάδα προστασίας ανηλίκων, η οποία συνεργάζεται άμεσα με το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ε.Κ.Κ.Α.), τους εισαγγελείς και το Κεντρικό Επιστημονικό Συμβούλιο για την Πρόληψη και την Αντιμετώπιση της Θυματοποίησης και της Εγκληματικότητας των Ανηλίκων (Κ.Ε.Σ.Α.Θ.Ε.Α.).

Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών

Σύμφωνα με το άρθρο 78 του Ν.3852/2010 συγκροτήθηκε στο Δήμο το Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών, ως συμβουλευτικό όργανο για την υποστήριξη ένταξης των μεταναστών στην τοπική κοινωνία.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ

Απαντήσεις στελεχών από την ανοικτού τύπου Ερώτηση 14: Κοινωνικές δράσεις που ο Δήμος θα πρέπει να συμπεριλάβει στον προγραμματισμό του, σε επίπεδο:

-Κάλυψης εξατομικευμένων αναγκών. Λειτουργία υπηρεσιών:

- Νομικής συμβουλευτικής υποστήριξης
- Συμβουλευτικής υποστήριξης σε θέματα κατάρτισης οικογενειακού ή ατομικού προϋπολογισμού, συνετής καταναλωτικής συμπεριφοράς, καθώς και διαχείρισης χρεών προς τρίτους
- Ψυχολογικής υποστήριξης
- Ολιστικής υποστήριξης κακοποιημένων γυναικών

-Αντιμετώπισης της ανεργίας

- Λειτουργία εργαστηρίων ενδυνάμωσης/ενεργοποίησης ανέργων
- Δράσεις κατάρτισης σε ανέργους
- Υλοποίηση ενημερωτικών εκδηλώσεων για ανέργους
- Σύσταση αναπτυξιακής σύμπραξης (επιμελητήρια, ΚΕΚ, ΟΑΕΔ, τράπεζα, δικηγορικός σύλλογος, πανεπιστήμιο κ.α) για την εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου προγράμματος στήριξης της απασχόλησης και της οικονομικής ανάπτυξης σε τοπικό επίπεδο, μέσω της έννοιας και των πρακτικών της κοινωνικής επιχειρηματικότητας
- Δικτύωση με επιχειρήσεις για προώθηση ανέργων σε θέσεις εργασίας

-Υποστήριξης οικογενειών που βιώνουν ακραίες καταστάσεις φτώχειας

- Μείωση δημοτικών τελών σε οικογένειες που διαβιούν κάτω από το όριο της φτώχειας
- Πολιτική μείωσης τροφείων για παιδιά απόρων οικογενειών
- Πολιτική μείωσης διδάκτρων για παιδιά απόρων οικογενειών, με σκοπό την πρόσβασή τους σε πολιτιστικές και αθλητικές δραστηριότητες του δήμου
- Πρόγραμμα βραχείας φύλαξης παιδιών, γονέων που προσέρχονται σε υπηρεσίες συμβουλευτικής υποστήριξης, κοινωνικής στήριξης ή ανέργων γονέων που προωθούνται σε ενεργητικές πολιτικές απασχόλησης

- Ανάπτυξη δικτύου επισιτιστικής αλληλεγγύης (συμμετοχή επιχειρηματικών μονάδων σίτισης)
- Πρόγραμμα σίτισης απόρων σε τοπικά εστιατόρια
- Λειτουργία ταμείου απόρων

-Δημιουργίας δομών

- Ξενώνες βραχείας φιλοξενίας ατόμων σε κρίσιμη κατάσταση (άστεγοι, κακοποιημένα παιδιά και γυναίκες)
- Δομή ημιαυτόνομης διαβίωσης ΑΜΕΑ
- Υπνωτήριο αστέγων
- Λειτουργία δομών αντιμετώπισης της φτώχειας (κοινωνικό παντοπωλείο, φαρμακείο, συσσίτιο, φροντιστήριο) σε κάθε Δήμο της δυτικής Θεσσαλονίκης
- Αξιοποίηση διαμερισμάτων από κοινωνικό συντελεστή

-Ανάπτυξης κοινωνικών προγραμμάτων/δράσεων

- Προγράμματα δημιουργικής απασχόλησης για ηλικιωμένους
- Ενίσχυση κεντρικής δημοτικής βιβλιοθήκης και παραρτημάτων της με μαθητικά βοηθήματα
- Ενημέρωση των πολιτών και ιδιαίτερα των ηλικιωμένων για τα κοινωνικά προγράμματα και δράσεις
- Δράσεις ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης που στοχεύουν στην καλλιέργεια κουλτούρα συνεργασίας

-Ενημέρωσης

- Χάρτα κοινωνικών δικαιωμάτων του πολίτη
- Πρόγραμμα διασύνδεσης γενεών (ηλικιωμένοι-παιδιά)
- Υποστήριξη και δημιουργική απασχόληση ΑΜΕΑ (ΚΔΑΠ ΑμΕΑ)
- Δράσεις ενδυνάμωσης του εθελοντισμού
- Ευαισθητοποίηση της κοινότητας σε θέματα ρατσισμού, ξενοφοβίας, διαπαιδαγώγησης παιδιών
- Οργάνωση ημερίδων και ενημερωτικών συναντήσεων για κοινωνικά ζητήματα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ

Απαντήσεις στελεχών από την ανοικτού τύπου Ερώτηση 15: «Προτάσεις που θα βελτίωναν τη λειτουργία της κοινωνικής υπηρεσίας», σε επίπεδο:

-Επιχειρησιακού προγραμματισμού

- Εκπόνηση ολοκληρωμένου τοπικού στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδίου κοινωνικής πολιτικής
- Επίλυση διοικητικών προβλημάτων και θεμάτων σχεδιασμού και έγκαιρου προγραμματισμού κοινωνικών δράσεων
- Εξωστρεφής κοινωνική πολιτική και διεύρυνση των κοινωνικών δράσεων
- Έρευνα/καταγραφή αναγκών, με σκοπό το σχεδιασμό και υλοποίηση στοχευμένων κοινωνικών παρεμβάσεων
- Καταγραφή ΑΜΕΑ

-Οργάνωσης

- Τροποποίηση ΟΕΥ-Αναδιοργάνωση υπηρεσιών
- Δημιουργία κοινωνικής διεύθυνσης με διακριτά τμήματα και αρμοδιότητες στον ΟΕΥ
- Σαφής προγραμματισμός και προσδιορισμός αρμοδιοτήτων και καθηκόντων προσωπικού
- Επανασχεδιασμός και απλοποίηση διαδικασιών
- Αξιολόγηση προσωπικού και παρεχόμενων υπηρεσιών
- Οριζόντια διατμηματική επικοινωνία υπηρεσιών

-Λειτουργίας και διαδικασιών

- Ανάπτυξη διαδικασιών παρακολούθησης και αξιολόγησης των κοινωνικών δομών και παρεχόμενων υπηρεσιών
- Ανάπτυξη πολιτικής ενίσχυσης των εσόδων του δήμου, ορθολογικότερη αξιοποίηση των πόρων και της δημοτικής περιουσίας
- Εξασφάλιση συνεχούς και σταθερής ροής παροχής κοινωνικών υπηρεσιών
- Περιορισμός της παρεμβατικότητας των αιρετών
- Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων-ηλεκτρονικό πρωτόκολλο

-Ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού

- Ενίσχυση της κοινωνικής υπηρεσίας, σε σταθερή βάση, με διοικητικό και εξειδικευμένο προσωπικό (λογοθεραπευτή, εργοθεραπευτή, νομικό, εργασιακό σύμβουλο)
- Περιορισμός των συμβάσεων ορισμένου χρόνου και πρόσληψη προσωπικού με σταθερές συμβάσεις εργασίας
- Αναγκαιότητα βοηθητικού προσωπικού στις δομές φτώχειας
- Πολιτική ενημέρωσης, εκπαίδευση και επιμόρφωσης προσωπικού
- Εποπτεία κοινωνικών λειτουργών, θέμα μείζονος σημασίας για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας και υποστήριξη του ρόλου των κοινωνικών επιστημών
- Ανάπτυξη πολιτικών αμοιβών (οικονομικών και μη)

-Υποδομών και εξοπλισμού

- Βελτίωση των συνθηκών προσβασιμότητας των δομών
- Ενίσχυση της υλικοτεχνικής υποδομής και αναλώσιμων υλικών
- Πρόσβαση συμβασιούχων σε Η/Υ
- Ενίσχυση της υλικοτεχνικής υποδομής και των αναλώσιμων υλικών
- Εξασφάλιση Ι.Χ αυτοκινήτου για τις ανάγκες λειτουργίας της κοινωνικής υπηρεσίας και ιδιαίτερα των δομών φτώχειας

- Επικοινωνίας

- Αναβάθμιση της επικοινωνιακής πολιτικής για κοινωνικά θέματα
- Ενίσχυση των δράσεων ενημέρωσης των πολιτών για τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες

-Συνεργασιών και συμμετοχικού προγραμματισμού

- Διαδημοτική συνεργασία-Δημιουργία δικτύου κοινωνικών υπηρεσιών σε επίπεδο πόλης
- Καλύτερη συνεργασία με υπηρεσίες του δήμου
- Συνεργασία και δικτύωση με άλλους φορείς
- Δικτύωση με ιδιωτικές επιχειρήσεις
- Αξιοποίηση κοινωνικών επιστημόνων στο σχεδιασμό κοινωνικής πολιτικής και οργάνωσης κοινωνικών δράσεων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε

Απαντήσεις στελεχών από την ανοικτού τύπου Ερώτηση 17: Σημαντικοί φορείς/δίκτυα, με τους οποίους είναι σημαντική η συνεργασία:

1. Ιατροπαιδαγωγικά Κέντρα
2. ΚΕΔΔΥ
3. Κέντρα Ψυχικής Υγείας
4. ΕΟΠΥΥ
5. ΚΕΠΑ
6. Κοινωνικά ιατρεία
7. Δίκτυα και φορείς υγείας (νοσοκομεία)
8. ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ
9. Κοινωνικές υπηρεσίες νοσοκομείων
10. Πρόνοια
11. Σχολεία α΄βάθμιας και Β΄βάθμιας εκπαίδευσης
12. Διεύθυνση Α΄βάθμιας και Β΄βάθμιας εκπαίδευσης
13. Γραφείο παιδείας του Δήμου
14. Τοπικά δίκτυα αλληλεγγύης
15. Εθελοντικές οργανώσεις
16. Κοινωνικές υπηρεσίες και δομές άλλων Δήμων
17. Εσωτερική δικτύωση κοινωνικών δομών αρμοδιότητας Δήμου
18. Φιλανθρωπικά σωματεία
19. Μεμονωμένοι πολίτες (εθελοντές)
20. Δομές αστέγων και κακοποιημένων γυναικών που λειτουργούν άλλοι φορείς
21. Εκκλησία
22. ΜΚΟ (ΠΡΑΞΙΣ, ΑΡΣΙΣ)
23. Κοινωνικά δίκτυα
24. Φορείς εκπαίδευσης – κατάρτισης
25. Επιχειρήσεις
26. Επιμελητήρια και άλλους φορείς επιχειρηματικότητας
27. Πολιτιστικοί και αθλητικοί σύλλογοι
28. Αθλητικά κέντρα
29. ΟΑΕΔ

30. ΟΑΣΘ
31. Υπουργεία Παιδείας, Πολιτισμού, Εργασίας
32. ΟΚΑΝΑ
33. «ΔΙΚΤΥΟ ΑΛΦΑ»-Κέντρο Πρόληψης και Ενημέρωσης Δυτικής Θεσσαλονίκης για τις εξαρτησιογόνες ουσίες
34. Κέντρα απεξάρτησης εξαρτησιογόνων ουσιών (ΟΚΑΝΑ, ΚΕΘΕΑ)
35. Με οργανισμούς κοινής ωφελείας (ΔΕΥ, ΕΥΑΘ) για την διαχείριση ζητημάτων των υπερχρεωμένων νοικοκυριών
36. Περιφέρεια
37. Ιδρύματα παιδικής προστασίας
38. Εισαγγελία

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ

Απαντήσεις στελεχών και πολιτών από τις ανοικτού τύπου ερωτήσεις 13 (ερωτηματολόγιο στελεχών) και 25 (ερωτηματολόγιο πολιτών) και αφορούν υφιστάμενες κοινωνικές ανάγκες, που η υπηρεσία δεν μπορεί να καλύψει ή καλύπτει μερικώς.

A. Απαντήσεις στελεχών

1. Αντιμετώπιση του προβλήματος αστεγίας μεμονωμένων ατόμων ή οικογενειών που βρίσκονται σε κατάσταση έξωσης (εν δυνάμει άστεγοι)
2. Αντιμετώπιση ενεργειακής φτώχειας (εξασφάλιση θέρμανσης π.χ ξύλα, πετρέλαιο)
3. Σίτιση πολιτών που διαβιούν σε συνθήκες ακραίας φτώχειας (διάθεση τροφίμων)
4. Οικονομική και υλική ενίσχυση άπορων πολιτών (οικονομικά βοηθήματα, είδη πρώτης ανάγκης, φάρμακα, τρόφιμα κ.α)
5. Κάλυψη λογαριασμών κοινής ωφέλειας
6. Νομική συμβουλευτική υποστήριξη άπορων οικογενειών
7. Υποστήριξη σε θέματα κατάρτισης οικογενειακού ή ατομικού προϋπολογισμού και διαχείρισης χρεών προς τρίτους
8. Ενημέρωση πολιτών σε θέματα υγείας και άθλησης
9. Φιλοξενία κακοποιημένων παιδιών και γυναικών
10. Απασχόληση ανέργων
11. Κατάρτιση ανέργων
12. Εξυπηρέτηση ΑΜΕΑ για μετακίνηση τους σε κοινωνικές δομές
13. Φροντιστηριακά μαθήματα σε παιδιά
14. Λογοθεραπεία
15. Εργοθεραπεία για την τρίτη ηλικία
16. Συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη

B. Απαντήσεις πολιτών

-Σε επίπεδο εξατομικευμένων αναγκών και οικογένειας

1. Εργασία-απασχόληση
2. Οικονομική ενίσχυση για την εξόφληση πάγιων λογαριασμών και ενοικίου
3. Θέρμανση κατοικίας
4. Καθημερινή παροχή τροφίμων σε μεγάλο αριθμό ωφελουμένων, ώστε να εξασφαλίζεται η αξιοπρεπής τους διαβίωση. Να αντιμετωπίζεται ο ευπαθής πληθυσμός με αξιοπρέπεια και όχι ως επαίτης.

5. Ενημέρωση για τις κοινωνικές δομές και δράσεις του Δήμου
6. Ψυχολογική υποστήριξη μαθητών στα σχολεία
7. Υπηρεσίες υποστήριξης από παιδοψυχολόγο
8. Σταθερή παροχή υπηρεσιών ενισχυτικής διδασκαλίας και κάλυψη περισσότερων μαθημάτων (πύκνωση συνεδριών)
9. Λογοθεραπεία
10. Νομική υποστήριξη, ιδιαίτερα σε θέματα κακοποίησης παιδιών
11. Ικανοποίηση αιτήσεων για παιδικούς σταθμούς (περιορισμένος αριθμός αιτήσεων που ικανοποιείται)
12. Συμβουλευτική γονέων ατόμων με ειδικές ανάγκες
13. Περισσότερη και ποιο συχνή συμβουλευτική υποστήριξη γονέων για διαχείριση κρίσεων εντός της οικογένειας και γενικότερα κοινωνικά θέματα που αφορούν τα παιδιά, όπως εξαρτήσεις και μπουλινγκ
14. Φυσικοθεραπεία κατ'οίκον
15. Συμμετοχή σε κοινωνικό διάλογο για προγραμματισμό δραστηριοτήτων

-Σε επίπεδο αναγκών για την τρίτη ηλικία

16. Συμβουλευτική ηλικιωμένων για τη σχέση τους με μέλη της οικογένειας, ιδιαίτερα τα εγγόνια (σχολή γονέων για τη τρίτη ηλικία)
17. Εργοθεραπεία
18. Εκμάθηση Η/Υ στους ηλικιωμένους, με σκοπό την επικοινωνία με μέλη της οικογένειας τους που κατοικούν στο εξωτερικό

-Σε επίπεδο κοινωφελούς υποδομής και κοινόχρηστων χώρων

19. Βελτίωση των υποδομών εκπαίδευσης
20. Δημιουργία Κέντρου Νεότητας
21. Αθλητικές και καλλιτεχνικές δραστηριότητες για παιδιά και ενήλικες
22. Καθαριότητα πόλης
23. Ασφάλεια στην κίνηση πεζών (ιδιαίτερα για τις μητέρες με παιδιά), λόγω: ανεπαρκούς δικτύου κίνησης πεζών (μικρό πλάτος πεζοδρομίων), κακής ποιότητας οδικού δικτύου και πεζοδρομίων, προβληματικές διασταυρώσεις, αδέσποτων ζώων και περιοχών με ανεπαρκή δημόσιο φωτισμό
24. Αναβάθμιση και ενίσχυση της κοινωφελούς υποδομής και κοινόχρηστων χώρων (βρεφονηπιακοί και παιδικοί σταθμοί, παιδικές χαρές, πάρκα)
25. Φύλαξη παιδότοπων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ

Ερωτηματολόγιο έρευνας
στο πλαίσιο εκπόνησης Διπλωματικής Εργασίας
στο Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών: « ΤΟΠΙΚΗ
ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ»

Συνάδελφοι,

Η παρούσα έρευνα διενεργείται με σκοπό να μελετηθεί ο βαθμός ανταπόκρισης της κοινωνικής πολιτικής, που ασκείται σ' ένα δήμο, στις πραγματικές ανάγκες των ωφελούμενων και της τοπικής κοινωνίας, ιδιαίτερα κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα., καθώς επίσης και οι απόψεις των στελεχών για την οργάνωση και λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών.

Ο χρόνος που απαιτείται για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου δεν ξεπερνάει τα 10 λεπτά. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο, δεν υπάρχουν σωστές ή λανθασμένες απαντήσεις, παρά μόνο η προσωπική σας εκτίμηση για τα ερωτώμενα θέματα.

Τα αποτελέσματα της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς. Η εμπειρία σας, ως υπάλληλος, θα βοηθούσε σημαντικά στην εξαγωγή ουσιαδών συμπερασμάτων.

Σας ευχαριστώ θερμά για τη συνεργασία,

Με εκτίμηση,

Δέσποινα Καλαϊτζόγλου

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

A. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Ηλικία

20-24

25-29

30-39

40-49

Ανω των 50

2. Φύλο

Ανδρας

Γυναίκα

3. Ειδικότητα

Κοινωνικός/η Λειτουργός

Κοινωνιολόγος

Ψυχολόγος

Παιδαγωγός

Καθηγητής μέσης εκπαίδευσης

Οικονομολόγος

Ιατρός

Βρεφονηπιοκόμος

Νηπιαγωγός

Άλλο

Εάν άλλο διευκρινίστε:

.....
.....

4. Έτη υπηρεσίας

5. Σχέση εργασίας

Μόνιμος/η υπάλληλος ΙΔΑΧ ΙΔΟΧ Συμβασιούχος

B. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

6. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε, ως στέλεχος, από την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών στο δήμο;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

7. Με κλίμακα από το 1 έως το 5 (1:δυσανεστημένος/η, 2:λίγο ικανοποιημένος/η, 3:ικανοποιημένος/η, 4:πολύ ικανοποιημένος/η, 5:ενθουσιασμένος/η) αποτυπώστε το βαθμό ικανοποίησης από την εργασία σας ως προς:

Τη σταθερότητα της απασχόλησης 1 2 3 4 5

Τη σταθερότητα των ωρών εργασίας 1 2 3 4 5

Τις ευκαιρίες εκπαίδευσης και ενημέρωσης 1 2 3 4 5

Την οργάνωση και λειτουργία της υπηρεσίας 1 2 3 4 5

Την οργάνωση και λειτουργία του δήμου ως οργανισμού 1 2 3 4 5

Τη συμμετοχή σας στον προγραμματισμό και σχεδιασμό κοινωνικών δράσεων στο δήμο 1 2 3 4 5

Τις ευκαιρίες καριέρας που δημιουργούνται στο περιβάλλον εργασίας σας 1 2 3 4 5

Γ. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

8. Σε ποιο βαθμό εκτιμάτε ότι ικανοποιούνται οι ανάγκες/αιτήματα των πολιτών;

Καθόλου Πολύ λίγο Λίγο Πολύ Πάρα πολύ

9. Αξιολογείστε τη συνολική κάλυψη των αναγκών των πολιτών από τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες. Παρακαλώ βαθμολογείστε κυκλώνοντας τα παρακάτω με 1:καθόλου, 2:πολύ λίγο, 3:λίγο, 4:πολύ, 5:πάρα πολύ

Ικανοποίηση αιτημάτων	1	2	3	4	5
Χρόνος εξυπηρέτησης	1	2	3	4	5
Πρόσβαση στις κοινωνικές δομές	1	2	3	4	5
Ακριβής και σωστή ενημέρωση	1	2	3	4	5
Διαθεσιμότητα και συνεργασία με το προσωπικό	1	2	3	4	5
Φιλικότητα – προθυμία προσωπικού	1	2	3	4	5
Κατανόηση της ανάγκης τους από το προσωπικό	1	2	3	4	5

10. Με ποιο τρόπο ενημερώνετε τους πολίτες για τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες;

- Ιστοσελίδα του δήμου
- Ενημερωτικό φυλλάδιο
- Αφίσα
- Ενημερωτική εκδήλωση
- Εφημερίδα/δελτίο τύπου
- Κοινωνικό διάλογο / διαβούλευση
- Άλλο

Εάν άλλο διευκρινίστε:

.....

.....

.....

11. Πιστεύετε ότι οι πολίτες γνωρίζουν επαρκώς για τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες στο δήμο;

Καθόλου Πολύ λίγο Λίγο Πολύ Πάρα πολύ

12. Οι ελλείψεις και τα προβλήματα που τυχόν διαπιστώνετε κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών, κατά την άποψη σας οφείλονται σε:

- Ελλείψεις ειδικοτήτων
- Διοικητικά προβλήματα και προβλήματα συντονισμού
- Έλλειψη δεξιοτήτων προσωπικού
- Παρεμβάσεις των αιρετών
- Έλλειψη κοινωνικού διαλόγου και διαβούλευσης
- Έλλειψη στρατηγικού προγραμματισμού
- Έλλειψη διαδικασιών παρακολούθησης και αξιολόγησης
- Άλλο

Εάν άλλο διευκρινίστε:

.....
.....

13. Υπάρχουν κοινωνικές ανάγκες πολιτών, τις οποίες η κοινωνική υπηρεσία δεν μπορεί να καλύψει;

ΝΑΙ ΟΧΙ

Εάν ναι, παρακαλώ διευκρινίστε

.....
.....
.....

14. Παρακαλώ αναφέρετε κοινωνικές δράσεις που ο δήμος δεν υλοποιεί και πιστεύετε ότι θα έπρεπε να περιλαμβάνονται στον προγραμματισμό του

.....
.....
.....

15. Παρακαλώ αναφέρετε προτάσεις που πιστεύεται ότι θα βελτίωναν τη λειτουργία της κοινωνικής υπηρεσίας

.....
.....
.....

Δ. ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΩΝ

16. Πόσο σημαντική θεωρείτε τη συνεργασία με άλλους φορείς και δίκτυα παροχής κοινωνικών υπηρεσιών;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

17. Κατά τη γνώμη σας με ποιους φορείς ή δίκτυα είναι σημαντική η συνεργασία της κοινωνικής υπηρεσίας

.....
.....
.....
.....

18. Συμφωνείτε με την προοπτική διαδημοτικής συνεργασίας και τη λειτουργία ενιαίας κοινωνικής υπηρεσίας σε επίπεδο δυτικής Θεσσαλονίκης;

Δε συμφωνώ Συμφωνώ λίγο Συμφωνώ αρκετά Συμφωνώ πολύ

Συμφωνώ απόλυτα

Ευχαριστώ θερμά για τη συμμετοχή σας

Ερωτηματολόγιο έρευνας
στο πλαίσιο εκπόνησης Διπλωματικής Εργασίας
στο Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών: « ΤΟΠΙΚΗ
ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ»

Αγαπητέ πολίτη,

Η παρούσα έρευνα διενεργείται με σκοπό να μελετηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των ωφελουμένων από τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες, καθώς και ο βαθμός ανταπόκρισης της κοινωνικής πολιτικής, που ασκείται στο δήμο, στις πραγματικές τους ανάγκες.

Ο χρόνος που απαιτείται για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου δεν ξεπερνάει τα 10 λεπτά. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο, δεν υπάρχουν σωστές ή λανθασμένες απαντήσεις, παρά μόνο η προσωπική σας εκτίμηση για τα ερωτώμενα θέματα.

Τα αποτελέσματα της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς. Η εθελοντική σας συμμετοχή, ως δέκτης κοινωνικών υπηρεσιών, είναι καθοριστική στην εξαγωγή ουσιωδών συμπερασμάτων.

Σας ευχαριστώ θερμά για τη συνεργασία,

Με εκτίμηση,

Δέσποινα Καλαϊτζόγλου

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΝΟΤΗΤΑ Α

1. Ηλικία

Έως 19 20-24 25-29 30-44 45-64
Ανω των 65

2. Φύλο

Ανδρας Γυναίκα

3. Επίπεδο Εκπαίδευσης

Δεν πήγα σχολείο
Λίγες τάξεις Δημοτικού
Απόφοιτος Δημοτικού
Απόφοιτος Γυμνασίου
Απόφοιτος Λυκείου
IEK
ΤΕΙ/ΑΕΙ
Μεταπτυχιακές σπουδές
Διδακτορικές σπουδές

4. Εθνικότητα/Υπηκοότητα _____

Ποια είναι η μητρική σας γλώσσα; _____

5. Οικογενειακή κατάσταση

Έγγαμος/η Άγαμος/η Διαζευγμένος/η Χήρος/α

6. Δημοτική Κοινότητα που κατοικείτε

Σταυρούπολη Πολίχνη Ευκαρπία

7. Σημερινή εργασιακή κατάσταση

- Ανεργος/η
- Εργαζόμενος/η
- Συνταξιούχος
- Μαθητής/Φοιτητής/τρια
- Οικιακά

8. Εάν είστε άνεργος/η ποια είναι η διάρκεια της ανεργίας σας

- 0-6 μήνες 6-12 μήνες 12-24 μήνες
- Περισσότερο από 24 μήνες

9. Κατάσταση απασχόλησης

- Εξαρτημένη εργασία. Δημόσιος υπάλληλος Ιδιωτικός υπάλληλος
- Αυτοαπασχολούμενος

10. Τύπος απασχόλησης

- Μόνιμη Περιστασιακή Εποχιακή

11. Σύνθεση νοικοκυριού

- 1 μέλος 2 μέλη 3 μέλη 4 μέλη
- Περισσότερα από 4 μέλη

12. Το ετήσιο συνολικό εισόδημα (σε €) όλων των μελών του νοικοκυριού είναι:

- Κάτω από 1.000 1.000-2.500
- 2.500-5.000 5.000-10.000
- 10.000-15.000 Περισσότερο από 15.000

ΕΝΟΤΗΤΑ Β

13. Πόσο συχνά απευθύνεστε στην κοινωνική υπηρεσία;

Πρώτη φορά Μερικές φορές Συχνά Πολύ συχνά

14. Οι λόγοι για τους οποίους απευθυνθήκατε στην κοινωνική υπηρεσία ήταν:

- Εργασιακή στήριξη
- Κοινωνική στήριξη
- Μαθησιακή στήριξη
- Ψυχολογική στήριξη
- Κοινωνικό φροντιστήριο
- Κοινωνικό παντοπωλείο
- Κοινωνικό φαρμακείο
- Κοινωνικό ιατρείο
- Παιδικός σταθμός
- Κατασκηνώσεις
- Δημιουργική απασχόληση παιδιών
- Σχολές γονέων
- ΚΑΠΗ
- ΚΗΦΗ
- Πρόγραμμα διανομής τροφίμων (ΤΕΒΑ)
- Προνοιακά επιδόματα
- Άλλο

Εάν άλλο, διευκρινίστε:

.....
.....

15. Αναφέρετε ελλείψεις και προβλήματα που τυχόν διαπιστώσατε κατά την εξυπηρέτησή σας

.....
.....
.....

16. Με ποιο τρόπο ενημερωθήκατε για τη λειτουργία της κοινωνικής υπηρεσίας στο δήμο σας;

- | | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Ιστοσελίδα του δήμου | <input type="checkbox"/> |
| Ενημερωτικό φυλλάδιο | <input type="checkbox"/> |
| Αφίσα | <input type="checkbox"/> |
| Ενημερωτική εκδήλωση | <input type="checkbox"/> |
| Εφημερίδα/δελτίο τύπου | <input type="checkbox"/> |
| Κοινωνικό διάλογο / διαβούλευση | <input type="checkbox"/> |
| Από φίλους η συγγενείς | <input type="checkbox"/> |
| Άλλο | <input type="checkbox"/> |

Εάν άλλο διευκρινίστε:

.....
.....

17. Πιστεύετε ότι γνωρίζετε καλά ποιες κοινωνικές υπηρεσίες παρέχονται στο δήμο σας;

Καθόλου Πολύ λίγο Λίγο Πολύ Πάρα πολύ

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ

18. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών στο δήμο

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

19. Αξιολογείτε τη συνολική κάλυψη των αναγκών σας από την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών. Παρακαλώ βαθμολογείτε κυκλώνοντας τα παρακάτω με 1:καθόλου, 2:πολύ λίγο, 3:λίγο, 4:πολύ, 5:πάρα πολύ

Ικανοποίηση αιτημάτων	1	2	3	4	5
Χρόνος εξυπηρέτησης	1	2	3	4	5
Πρόσβαση στις κοινωνικές δομές	1	2	3	4	5
Ακριβής και σωστή ενημέρωση	1	2	3	4	5
Διαθεσιμότητα και συνεργασία με το προσωπικό	1	2	3	4	5
Φιλικότητα – προθυμία προσωπικού	1	2	3	4	5
Κατανόηση της ανάγκης σας από το προσωπικό	1	2	3	4	5

20. Σε ποιο βαθμό ικανοποιήθηκε το αίτημα σας;

Καθόλου Πολύ λίγο Λίγο Πολύ Πάρα πολύ

21. Εάν δεν ικανοποιήθηκε το αίτημα σας από την παροχή των κοινωνικών υπηρεσιών, σε τι κατά τι γνώμη σας οφείλετε αυτό

Δεν υπήρχε εξειδικευμένο προσωπικό

Έλλειψη αρμόδιας υπηρεσίας/δομής

Άλλο

Εάν άλλο, διευκρινίστε:

.....
.....

22. Για την ικανοποίηση του αιτήματός σας κρίθηκε απαραίτητη η παραπομπή σας σε άλλο φορέα;

ΝΑΙ ΟΧΙ

Εάν ναι, για ποιο λόγο;

.....
.....

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ

23. Έχετε προσκληθεί για να καταθέσετε την άποψη σας στον προγραμματισμό και σχεδιασμό κοινωνικών δράσεων στο δήμο;

ΝΑΙ ΟΧΙ

24. Θα συμμετείχατε σε πρόσκληση του δήμου για διάλογο, με σκοπό την αντιμετώπιση κάποιου κοινωνικού προβλήματος και το σχεδιασμό δράσεων;

Δε συμφωνώ Συμφωνώ λίγο Συμφωνώ αρκετά Συμφωνώ πολύ

Συμφωνώ απόλυτα

25. Υπάρχει κάποια κοινωνική σας ανάγκη που ο δήμος δεν καλύπτει;

ΝΑΙ ΟΧΙ

Εάν ναι, διευκρινίστε. Τι δράσεις πιστεύετε ότι θα έπρεπε η κοινωνική υπηρεσία του δήμου να υλοποιήσει;

.....
.....
.....
.....

Ευχαριστώ θερμά για τη συμμετοχή σας

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

Ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Ευρώπη 2020», COM (2010) 2020 τελικό, 2010.

Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο για την Κοινωνική Ένταξη, 2014, Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας, Αθήνα.

Βενιέρης, Δ. (2015), *Κοινωνική Πολιτική, Έννοιες & Σχέσεις*, Αθήνα, Εκδόσεις: ΤΟΠΟΣ

Γετίμης, Π., Γράβαρης, Δ., (1993), *Κοινωνικό Κράτος και Κοινωνική Πολιτική: Η Σύγχρονη Προβληματική*, εκδόσεις Θεμέλιο, Αθήνα.

Γεωργόπουλος, Ν. (2013), *Στρατηγικό Μάνατζμεντ*, Εκδόσεις Γ.Μπένου, Αθήνα.

Γκέκας, Ρ., (2016), *Τα οικονομικά της Τοπικής Αυτοδιοίκησης*, πανεπιστημιακές σημειώσεις, Αθήνα

Γράβαρης, Δ., (1998), *ΠΑΣΟΚ Κόμμα Κράτος Κοινωνία*, εκδόσεις Πατάκη, ISBN 978-960-600-679-1, Αθήνα.

Καρβούνης, Α., (2008), *Τα Ευρωπαϊκά Προγράμματα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης*, Εκδόσεις: Διόνικος.

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Επισιτιστικής ή/και Βασικής Υλικής Συνδρομής του Ταμείου Ευρωπαϊκής Βοήθειας Απόρων 2014-2020».

Επιχειρησιακό πρόγραμμα 2014-2019 Δήμου Παύλου Μελά.

ΕΕΤΑΑ, Οι Δήμοι στο κατώφλι της νέας προγραμματικής περιόδου, Σεπτέμβριος 2013.

ΕΕΤΑΑ, ΕΣΠΑ 2014-2020 και τοπική αυτοδιοίκηση, Δεκέμβριος 2015.

Ελληνική Δημοκρατία, (1997), Νόμος 2539, «*Συγκρότηση της Α'βάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης*», Φ.Ε.Κ. 244 Τ. 'Α , 04/12/1997.

Ελληνική Δημοκρατία, (2010), Νόμος 3852, «*Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης*», Φ.Ε.Κ. 87 Τ. 'Α , 7/06/2010.

Ελληνική Δημοκρατία, (2006), Νόμος 3463, «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων», ΦΕΚ 114/Α/0-06-2006.

Ελληνική Δημοκρατία, (2016), Νόμος 4430, «Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία και ανάπτυξη των φορέων της και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 205/Α/31-10-2016

Ελληνική Δημοκρατία, (1989), Νόμος 1850, «Κύρωση του Ευρωπαϊκού Χάρτη της Τοπικής Αυτονομίας», ΦΕΚ 114 /Α/10-05-1989

Ελληνική Δημοκρατία, (2012), Νόμος 4052, «Έγκριση των Σχεδίων Συμβάσεων Χρηματοδοτικής Διευκόλυνσης μεταξύ του Ευρωπαϊκού Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Ε.Τ.Χ.Σ.), της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Τράπεζας της Ελλάδος, του Σχεδίου του Μνημονίου Συνεννόησης μεταξύ της Ελληνικής Δημοκρατίας, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Τράπεζας της Ελλάδος και άλλες επείγουσες διατάξεις για τη μείωση του δημοσίου χρέους και τη διάσωση της εθνικής οικονομίας», ΦΕΚ 41/Α/01-03-2012.

Ελληνική Δημοκρατία, (2002), τροποποίηση της υπ' αριθ. 5387/8-10-2001 απόφαση Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, που ορίζει το Σύστημα Διαχείρισης, Παρακολούθησης, Αξιολόγησης και Ελέγχου Ενεργειών παροχής ΣΥΥ, συγχρηματοδοτούμενων από το ΕΚΤ, στο πλαίσιο του Γ'ΚΠΣ (2000-2006), ΦΕΚ 785/Β/26-06-2002.

Ελληνική Στατιστική Αρχή, Έρευνα Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης των Νοικοκυριών, περίοδοι αναφοράς εισοδήματος 2012,2013,2014,2015.

Ελληνική Στατιστική Αρχή, Έρευνα Εργατικού Δυναμικού: Γ'Τρίμηνο 2015.

Ελληνική Στατιστική Αρχή, Έρευνα Οικογενειακών προϋπολογισμών, 2015.

Επιθεωρήσεις Δημόσιας Διακυβέρνησης από τον ΟΟΣΑ, (2013), *Ελλάδα: Μεταρρύθμιση των Προγραμμάτων Κοινωνικής Πρόνοιας*, OECD Public Governance Reviews.

Ζαρωτιάδης, Γ., Αναστασιάδης, Γ, Τοπάλογλου, Λ. (2016), Πανεπιστημιακές Σημειώσεις στο πλαίσιο του μαθήματος «Ανάπτυξη και Παρακολούθηση Επιχειρησιακών Προγραμμάτων», του ΔΔΠΜΣ «Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση», Θεσσαλονίκη: ΑΠΘ

Ιωαννίδης Π., (2014), *Η Επίδραση των Θεσμικών Μεταρρυθμίσεων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Οργάνωση και στην Ανάπτυξη του Οικονομικού Χώρου: Από τον*

«Καποδίστρια» στον «Καλλικράτη», Διδακτορική Διατριβή, Τμήμα Οικονομικών Επιστημών, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο.

Καλογήρου, Σ. (2001), *Χωρικές Ανισότητες Εισοδήματος, Ανάπτυξη και φτώχεια στην Ελλάδα*, Κοινωνοφελές Ίδρυμα Ιωάννη Σ.Λάτση, Πρόγραμμα Επιστημονικών Μελετών 2001.

Κατσαρός, Ι., (2008), *Οργάνωση και Διοίκηση της Εκπαίδευσης*, Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, Αθήνα.

ΚΕΔΚΕ, 2006, Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων, Αθήνα

Κοντιάδης, Ξ., (2006), *Η δικτύωση των κοινωνικών υπηρεσιών και ο ρόλος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης*, Κοινωνική συνοχή και ανάπτυξη, 1, 49-66.

Κοντιάδης, Ξ., Καλατζής, Ν., Μίχος, Λ., Μπιτσάνη, Ε., Τσέκος, Θ., (2006), *Τελική Έκθεση: Κοινωνική Πολιτική και Τοπική Αυτοδιοίκηση*, Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Αθήνα.

Κοινή Υπουργική Απόφαση «*Σύσταση Αρχής Διαχείρισης του Επιχειρησιακού Προγράμματος Επισιτιστικής ή/και Βασικής Υλικής Συνδρομής του Ταμείου Ευρωπαϊκής Βοήθειας Απόρων*», 25576/3251/05.06.2015 (ΦΕΚ Β'1114/11-6-2015).

Κοινή Υπουργική Απόφαση «*Καθορισμός ελάχιστων προδιαγραφών λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας*», Δ23/ΟΙΚ. 14435/1135/29.03.2016 (ΦΕΚ Β'854/30-3-2016).

Κοινή Υπουργική Απόφαση «*Σύσταση Αρχής Διαχείρισης του Επιχειρησιακού Προγράμματος Επισιτιστικής ή/και Βασικής Υλικής Συνδρομής του Ταμείου Ευρωπαϊκής Βοήθειας Απόρων*», 25576/3251/05.06.2015 (ΦΕΚ '1114/11-6-2015).

Κοινωνικό Πολύκεντρο ΑΔΕΔΥ (2014), *Τοπική Αυτοδιοίκηση: Οικονομική κατάσταση, εκχώρηση αρμοδιοτήτων, επιπτώσεις στο ανθρώπινο δυναμικό των Δήμων και στα δημόσια αγαθά*, Αθήνα.

Λίτσος, Η., *Κατάρτιση Δεικτών για την Παρακολούθηση του Ε.Π των Δήμων*, Ε.Ε.Τ.Α.Α.

Ματσαγγάνης Μ. & Πετρόγλου, (2001), *Το σύστημα κοινωνικής προστασίας και οι γυναίκες*, Αθήνα: Κέντρο Ερευνών για Θέματα Ισότητας.

Ματσαγγάνης, Μ., (2011), *Η κοινωνική πολιτική σε δύσκολους καιρούς. Οικονομική κρίση, δημοσιονομική λιτότητα και κοινωνική προστασία*, ΚΡΙΤΙΚΗ.

Μιχαλόπουλος Ν, 2007, *Η δημόσια διοίκηση στην εποχή των αποτελεσμάτων*, Εκδόσεις Παπαζήση.

Οδηγός Εφαρμογής του προγράμματος Στέγαση-Επανάταξη του Υπουργείου Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας, Αθήνα 2014.

Οδηγός Εφαρμογής και Λειτουργίας Κέντρων Κοινότητας, Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Αθήνα, Μάιος 2016.

Οδηγός Εφαρμογής και Λειτουργίας Δομών Παροχής Βασικών Αγαθών, Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Αθήνα, Μάιος 2016.

Οδηγός Χρηματοδοτήσεων από τα Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά και Επενδυτικά Ταμεία για Περιφέρειες, Δήμους, ΜΚΟ και Επιχειρήσεις, Δημήτρης Παπαδημούλης, Ιούνιος 2015.

Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδας, (2014), Γνώμη Πρωτοβουλίας: Το Κοινωνικό Δίκτυ Ασφαλείας για τη Διατήρηση της Κοινωνικής Συνοχής-Προτάσεις και Μέτρα Πολιτικής

ΠΕΠ Κεντρικής Μακεδονίας, (2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα βάσει του στόχου «Επενδύσεις για την Ανάπτυξη και την Απασχόληση».*

Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας, (2015), *Στρατηγική προώθησης της κοινωνικής ένταξης, καταπολέμησης της φτώχειας και κάθε μορφής διακρίσεων στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας*, Θεσσαλονίκη.

Πετρίδου, Ε. (2011), *Διοίκηση μάνατζμεντ, Μια εισαγωγική προσέγγιση*, Εκδόσεις Σοφία, Θεσσαλονίκη.

Πλυμάκης, Σ. (2016), Πανεπιστημιακές Σημειώσεις στο πλαίσιο του μαθήματος «Οργάνωση και διοίκηση κοινωνικών Υπηρεσιών», του ΔΔΠΜΣ «Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση», Θεσσαλονίκη: ΑΠΘ

Πρόσκληση του Υπουργείου Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας, Αρ. Πρωτ.: Δ28/οικ. 31354/2352/ 15/09/2014.

Πρόσκληση του Υπουργείου Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας, Αρ. Πρωτ.: Δ23/οικ. 49505/3609/ 22/12/2014.

Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την υλοποίηση πράξεων στο πλαίσιο της δράσης: Εναρμόνιση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής έτους 2016-2017.

Ρομπόλης, Σ., *Οικονομική Κρίση και Κοινωνικό Κράτος*, Κοινωνική Πολιτική / τεύχος 1 / Απρίλιος 2013

Σακελλαρόπουλος, Θ., (2004), *Συμμετοχικές διαδικασίες και ευρωπαϊκό κοινωνικό μοντέλο, Η ανοιχτή μέθοδος συντονισμού*, ΙΣΤΑΜΕ.

Σιάρδος Κ.Γ., (1999), *Μέθοδοι πολυμεταβλητής στατιστικής ανάλυσης*, 1ο μέρος, εκδόσεις Ζήτη-Θεσσαλονίκη, σελ.173–177.

Σταθόπουλος, Π., (2012), *Οργάνωση και Διοίκηση Κοινωνικών Υπηρεσιών*, εκδόσεις Παπαζήση,

Στασινοπούλου, Ο., (1997), *Ελληνικές Εθελοντικές Οργανώσεις-Μια πρώτη προσέγγιση μέσα από το ερευνητικό πρόγραμμα Volment-Hellae*, Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, Αθήνα.

Στρατηγική προώθησης της κοινωνικής ένταξης, καταπολέμησης της φτώχειας και κάθε μορφής διακρίσεων» της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας, Απρίλιος 2015.

Σπύρου, Σ., (2013), Εισήγηση Επιτροπής Κοινωνικών Θεμάτων της ΕΝ.Π.Ε., 1^ο Τακτικό Συνέδριο της Ένωσης Περιφερειών Ελλάδας.

Σύμφωνο Εταιρικής Σχέσης (Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης 2014-2020, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, C(2014) 3542 final, 2014.

Υπουργείο Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας, *Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο για την Κοινωνική Ένταξη*, Αθήνα, Δεκέμβριος 2014.

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, *Πλαίσιο Εθνικής Στρατηγικής για ΡΟΜΑ*, Δεκέμβριος 2011.

Υπουργείο Εσωτερικών, (1980), Νόμος 1065, Δημοτικός και Κοινοτικός Κώδικας, ΦΕΚ 168/ Α/24-7-1980.

Υπουργείο Εσωτερικών (2011), *Πρόταση μοντέλου οργάνωσης της κοινωνικής υπηρεσίας περιφέρειας και ΟΤΑ Α' βαθμού*.

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, (2013), *Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ), Βελτιώνοντας τις δημόσιες οργανώσεις μέσω της αυτοαξιολόγησης*, εθνικό τυπογραφείο, Αθήνα.

Υπουργική Απόφαση Δ23/οικ.30299/2377/2016, ΦΕΚ 2089/Β/7-7-2016, *Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής της πρώτης φάσης του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης*, κοινή απόφαση Υπουργών Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Οικονομικών.

Χατζηπαντελής, Θ., & Μαστοράκος, Γ., & Γκέκας, Ρ., & Κατσούλης, Δ., Κουτσούρη, Δ., (2007), *Σχετικά με την χάραξη νέων διοικητικών ορίων για τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και την παροχή των αντίστοιχων κινήτρων*, Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. (2008) *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*, εκδόσεις Μεταίχμιο.

Robson, C. (2010). *Η έρευνα του πραγματικού κόσμου*. Αθήνα: Gutenberg.

Thompson, JR.A., & Stricland, A.J., & Gamble, J.E. (2010), *Σχεδιασμός και Υλοποίηση Επιχειρησιακής Στρατηγικής*, εκδόσεις Utopia.

Ξενόγλωσση

Bryman, A. (1998), *Quantity and Quality in Social Research*, London, Routledge.

Bryson, J. M., Ackermann, F., & Eden, C. (2007), *Putting the resource-based view of strategy and distinctive competencies to work in public organizations*. *Public administration review*, 67(4), 702-717.

Casman, M., & Vranken, J., & Dierckx, D., Deflandre, D., & Campaert, G., *Experts by Experience in Poverty and in Social Exclusion, Innovation Players in the Belgian Federal Public Services*, Garant.

David, R., (2012), *Strategic management*, New Jersey: Prentice Hall.

Doyal, I., & Gough, I., (1990), *A Theory of Human Need*, Basingstoke:Macmillan.

Drucker P., (1974), *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. New York: Harper & Row.

Feurer, R., & Chaharbaghi, K., (1995), *Strategy formulation: a learning methodology*. *Benchmarking for Quality Management and Technology*, 2 (1), 38-55.

Freeman, R. E. (1984). *Strategic management. A stakeholder approach*. Marshfield, MA: Pitman.

Gemmel, P., Van Looy, B. & Van Dierdonck, R. (2013), *Service management: An integrated approach*, Essex: Pearson.

Gronlund, N.E., (1981), *Measurement and Evaluation in Teaching*, New York: Collier-Macmillan.

Johnson, G., Scholes, K. & Whittington, R., (2008), *Exploring corporate strategy*, New Jersey: Prentice Hall.

King, William R., and Cleland, David I., (1978), *Strategic Planning and Policy*. New York: Van Nostrand Reinhold Co.

Kooiman, J., (1999), *Social-political Governance: Overview, Reflections and Design*, *Public Management*, vol. 1, no 1, pp. 67-92.

McBain, L., (2010), *Strategic Management in the Public Sector*, MBA General Management Institute of Management Berlin School of Economics and Law Berlin, E-Leader Singapore.

Radford, K. J., (1980), *Strategic Planning: An Analytical Approach*. Reston, Va.: Reston Publishing Co.

Smith, G., (1988), *Social Needs: Policy Practice and Research*, London: Routledge.

Spicker, P., (2000), *The welfare State-a general theory*, London: Sage.

Stewart, J., (2004), *The meaning of strategy in the public sector*, *Australian Journal of Public Administration*, 63(4):16-21, December, Published by Blackwell Publishing Limited.

Territorial Agenda of the European Union 2020, Towards an Inclusive, Smart and Sustainable Europe of Diverse Regions agreed at the Informal Ministerial Meeting of Ministers responsible for Spatial Planning and Territorial Development, (2011), Gödöllő, Hungary.

Διαδικτυακοί τόποι/Ιστοσελίδες

Ιωαννίδης, Π., Σπανού, Μ., (2015), Άρθρο: *Η παροχή Κοινωνικών Υπηρεσιών στην Τοπική Αυτοδιοίκηση: Η Περίπτωση της Ελλάδας*, Διαθέσιμο στη Δ/ση http://www.citybranding.gr/2015/11/blog-post_12.html , [Πρόσβαση 07 Ιανουαρίου 2017].

EUR-Lex, Access to European Union Law, [Πρόσβαση 6 Ιανουαρίου 2017] <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV%3Axy0023>

Συνθήκη του Άμστερνταμ, Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 1997, https://europa.eu/european-union/sites/europaeu/files/docs/body/treaty_of_amsterdam_el.pdf, ISBN 92-828-1651-6, [Πρόσβαση 13 Δεκεμβρίου 2016].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή-Γενική Δ/ση Απασχόλησης, Κοινωνικών Υποθέσεων και Κοινωνικής Ένταξης, Επιτροπή Κοινωνικής Προστασίας, <http://ec.europa.eu/social/home.jsp?langId=el> [Πρόσβαση 13 Δεκεμβρίου 2016].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2010), Ευρώπη 2020, Βρυξέλλες, Διαθέσιμο στη Δ/ση <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/ALL/?uri=CELEX%3A52010DC2020>

-Europa, Σύνταγμα της Ευρώπης, Η Ευρωπαϊκή οικοδόμηση μέσω των συνθηκών, Η αρχή της επικουρικότητας και ο ρόλος των εθνικών κοινοβουλίων, Διαθέσιμο στη Δ/ση http://europa.eu/scadplus/constitution/subsidiarity_el.htm [Πρόσβαση 3 Ιανουαρίου 2017].

ΕΣΠΑ 2014-2020. Διαθέσιμο στη Δ/ση <http://www.espa.gr> [Πρόσβαση 24 Νοεμβρίου 2016].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή-Γενική Δ/ση Απασχόλησης, Κοινωνικών Υποθέσεων και Κοινωνικής Ένταξης, Πρόγραμμα της ΕΕ για την Απασχόληση και την Κοινωνική Καινοτομία («EaSI»). Διαθέσιμο στη Δ/ση <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=el&catId=1081> [Πρόσβαση 24 Νοεμβρίου 2016].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή-Γενική Δ/ση Απασχόλησης, Κοινωνικών Υποθέσεων και Κοινωνικής Ένταξης, Ταμείο Ευρωπαϊκής Βοήθειας προς τους Απόρους (FEAD). Διαθέσιμο στη Δ/ση <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1089&langId=el> [Πρόσβαση 24 Νοεμβρίου 2016]

Ευρωπαϊκή Επιτροπή-Γενική Δ/ση Περιφερειακής Πολιτικής, Ταμείο Αλληλεγγύης της ΕΕ.
Διαθέσιμο στη δ/ση http://ec.europa.eu/regional_policy/el/funding/solidarity-fund/
[Πρόσβαση 24 Νοεμβρίου 2016].

Urbact Connecting cities Building successes, Διαθέσιμα στη Δ/ση www.urbact.eu
[Πρόσβαση 24 Νοεμβρίου 2016].

Ιερά Μητρόπολη Νεαπόλεως Σταυρουπόλεως, διαθέσιμο στη Δ/ση <http://www.imnst.gr/wp/>
[Πρόσβαση 13 Φεβρουαρίου 2017].