



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ**

Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό Πρόγραμμα

Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΔΔΠΜΣ)

«Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση»

**« Ο ΡΟΛΟΣ, ΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ
ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ. ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ ΣΥΝΤΕΛΛΟΥΝ
ΣΤΗΝ ΑΝΟΔΟ ΤΟΥ ΒΙΟΤΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΚΑΙ ΤΗ
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΤΩΝ
ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ»**

ΘΩΜΑΪΔΟΥ ΖΩΗ

Επιβλέπων Καθηγητής Δρ. Σαφαρίκας Νικόλαος

ΚΟΜΟΤΗΝΗ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2018

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ ΓΙΑ



ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

**UNIVERSITY OF PELOPONNESE
SCHOOL OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTMENT OF POLITICAL STUDIES
AND INTERNATIONAL RELATIONS**

Interuniversity Interdepartmental

Master Program in

«Local and Regional Government and Development»

**"THE ROLE, RESPONSIBILITIES AND FUNCTION OF THE
COMMUNITY CENTERS. HOW MUCH THEY CONTRIBUTE
TO THE IMPROVEMENT OF THE STANDARD OF LIVING
AND TO THE ASSURANCE OF THE SOCIETAL INCLUSION
OF BENEFICIARIES"**

THOMAIDOU ZOI

Supervisor Professor Dr. Safarikas Nikolaos

KOMOTINI

SEPTEMBER 2018

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα διπλωματική εκπονήθηκε στα πλαίσια του Διαπανεπιστημιακού Διατμηματικού Προγράμματος Σπουδών (ΔΔΠΜΣ) «Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση» υπό την επίβλεψη του Καθηγητή κυρίου Νικόλαου Σαφαρίκα. Θα ήθελα λοιπόν να ευχαριστήσω θερμά τον Δρ. Σαφαρίκα Νικόλαο για την ευκαιρία που μου έδωσε να ασχοληθώ με ένα αντικείμενο το οποίο ανταποκρίνεται απόλυτα στα επιστημονικά μου ενδιαφέροντα, την καθοδήγηση, τις παραγωγικές υποδείξεις και την αμέριστη συμπαράστασή του καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης. Επίσης ευχαριστώ τα υπόλοιπα μέλη της επιστημονικής Κοινότητας του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Κομοτηνής: τον Επίκουρο καθηγητή κύριο Θεόδωρο Κουτρούκη, τον Καθηγητή Οικονομικού τμήματος Δ.Π.Θ Γεώργιο Σαραφόπουλο τους κυρίους Δρ. Λευτέρη Τοπάλογλου, τον Λέκτορα κύριο Πουφινά Θωμά, τον Λέκτορα κύριο Γαλανό Γεώργιο και τον καθηγητή κύριο Αναστασιάδη Ιωάννη για την άριστη και αποτελεσματική συνεργασία μαζί τους.

Ευχαριστώ τον Δήμαρχο Παγγαίου κύριο Φίλιππο Αθανασσιάδη για την πολύτιμη βοήθεια και υποστήριξή του.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά όλους τους φίλους που πίστεψαν σε μένα και με ενθάρρυναν σε κάθε στάδιο των σπουδών μου, καθώς και όσους συναδέλφους συμφοιτητές συνέβαλαν με τα σχόλια, την κριτική και τις γνώσεις τους στην αντιμετώπιση των δυσκολιών.

Ευχαριστώ από καρδιάς την Προϊσταμένη της Διεύθυνσης Κοινωνικής Προστασίας- Προαγωγής Δημόσιας Υγείας και Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Πολιτισμού Δήμου Παγγαίου, καθώς και τους συναδέλφους - υπαλλήλους του ομώνυμου Κέντρου Κοινότητας για την ανεκτίμητη βοήθεια τους.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες θέλω να εκφράσω προς την οικογένειά μου και κυρίως τη μητέρα μου Ευστρατία, του σύζυγό μου Γιάννη, την κόρη μου Έφη και τον γιο μου Μιχάλη για την διαχρονική συμπαράστασή τους, την υλική και ηθική στήριξη των επιλογών μου.

**«Ο ΡΟΛΟΣ, ΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ
ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ. ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ ΣΥΝΤΕΛΛΟΥΝ ΣΤΗΝ
ΑΝΟΔΟ ΤΟΥ ΒΙΟΤΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΚΑΙ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΤΩΝ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ»**

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία ασχολείται με τα «Κέντρα Κοινότητας», τη νεοσύστατη αυτή δομή που θεσμοθετήθηκε με τον Ν. 4368/2016 (ΦΕΚ 21 Α΄/21.02.2016) και με την ΚΥΑ με Α.Π. Δ23/ΟΙΚ. 14435/1135/29.03.2016 που ορίζει τις ελάχιστες προδιαγραφές λειτουργίας τους.

Καθώς όμως ο χρόνος διεξαγωγής της έρευνας δεν επιτρέπει την εις βάθος ανάλυση επιλέχθηκε ο περιορισμός του θέματος της πτυχιακής σε μία μελέτη-περίπτωση αυτή του «Κέντρου Κοινότητας Δ. Παγγαίου». Πρόκειται για μία νέα δράση με καινοτόμα χαρακτηριστικά που λειτουργεί ως δομή συμπληρωματική της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου Παγγαίου.

Το «Κέντρο Κοινότητας Δ. Παγγαίου» αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της δημιουργίας και λειτουργίας του Εθνικού Μηχανισμού συντονισμού, παρακολούθησης και αξιολόγησης των πολιτικών κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής συνοχής. Επίσης επιχειρεί την ανάπτυξη ενός τοπικού σημείου αναφοράς για την α) υποδοχή-ενημέρωση και υποστήριξη των πολιτών για την εφαρμογή του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης (ΚΕΑ), β) τη διασύνδεση των πολιτών με τα κοινωνικά προγράμματα και υπηρεσίες που υλοποιούνται στην περιοχή παρέμβασης και γ) την παροχή υπηρεσιών που αποσκοπούν στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και την κοινωνική ένταξη των ωφελούμενων.

Στόχος της παρούσας ανάλυσης είναι να διερευνηθεί αν τα ΚΚ επιτυγχάνουν και σε ποιο βαθμό τον σκοπό για τον οποίο δημιουργήθηκαν. Να εντοπισθούν προβλήματα, δυσλειτουργίες, παθογένειες, να διεξαχθούν συμπεράσματα, να διατυπωθούν προτάσεις βελτίωσης και ενδεχομένως να γίνει πρόβλεψη σχετικά με τη βιωσιμότητα τους.

"THE ROLE, RESPONSIBILITIES AND FUNCTION OF THE COMMUNITY CENTERS. HOW MUCH THEY CONTRIBUTE TO THE IMPROVEMENT OF THE STANDARD OF LIVING AND TO THE ASSURANCE OF THE SOCIETAL INCLUSION OF BENEFICIARIES"

ABSTRACT

This assignment deals with the "Community Centers", this newly established structure that was institutionalized by the Law 4368/2016 (Government Gazette 21A / 21.02.2016) with the Joint Ministerial Decisions with CA. Δ23 / OIK. 14435/1135 / 29.03.2016 defining their minimum operational requirements.

As the time of the research carried out does not allow an in-depth analysis, it was decided to limit the subject of the dissertation to a case study, the "Community Center of D. Paggaïou". It is about a new action with innovative features that functions as a structure complementary to the Social Services of the Municipality of Paggaïou.

The Community Center of D. Paggaïou is an integral part of the formation and function of the National Mechanism for Coordination, Monitoring and Evaluation of Policies regarding Social Inclusion and Social Cohesion. It also attempts to develop a local reference point for a) the citizens' reception- orientation and support as regards the implementation of Social Income Solidarity (SIS); b) the citizens' connection with the social programs and services that are realized in the intervention area; and c) the provision of services aiming at the improvement of the standard of living and the social inclusion of the beneficiaries.

The objective of this analysis is to investigate whether CCs achieve and to what extent the purpose for which they were created; to identify any problems, malfunctions, pathogens; to draw conclusions, make suggestions for improvement, and possible predictions about their sustainability.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α	1
ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	1
Α.1 ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ	1
Α.2 ΟΡΙΣΜΟΙ-ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΛΕΙΔΙΑ.....	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β	6
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ-ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΕ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	6
Β.1 «ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ 2020», «ΕΥΡΩΠΗ 2020».....	6
Β.2. ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ Α΄ ΒΑΘΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΖΩΝΗ.....	7
Β.3 ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΣΕ ΕΥΡΩΠΑΪΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ	11
ΕΛΛΑΔΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ –ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ	11
Γ.1Η ΑΣΚΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΣΤΟΥΣ ΟΤΑ Α΄ ΒΑΘΜΟΥ	11
Γ.2ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ (ΝΟΜΟΣ 3852/2010) ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ.....	12
Γ.2.1Η ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΟΥ ΡΟΛΟΥ ΤΩΝ ΟΤΑ	12
Γ.2.2 ΠΡΟΣΚΟΜΜΑΤΑ- ΠΑΘΟΓΕΝΕΙΕΣ	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ	14
Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ	14
Δ.1 ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ.....	14
Δ.2 ΣΧΕΔΙΟ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ	15
Δ.3 ΣΧΕΔΙΟ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ	15
Δ.4 ΕΚΘΕΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΚΚ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2017.....	16
Δ.5 ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε.....	24
Ο ΔΗΜΟΣ ΠΑΓΓΑΙΟΥ	24
Ε.1 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΚΑΙ ΑΛΛΑ ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	24
Ε.2 ΑΣΚΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΤΟΥ ΟΤΑ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ Δ. ΠΑΓΓΑΙΟΥ.....	25
Ε.2.1 ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT.....	25
Ε.2.2 ΔΟΜΕΣ ΥΓΕΙΑΣ – ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΠΑΓΓΑΙΟΥ	31
Ε.3. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΑΝΑΓΚΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΤΟ Δ. ΠΑΓΓΑΙΟΥ	35
Ε.3.1 ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΥΑΛΩΤΩΝ - ΕΥΠΑΘΩΝ ΟΜΑΔΩΝ.....	35
Ε.3.2 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΑΝΑΓΚΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ	36
Ε.3.3 ΑΛΛΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΟΥΝ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	37
ΣΤ. ΚΕΝΤΡΑ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ Δ.ΠΑΓΓΑΙΟΥ	39

ΣΤ.1 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ.....	39
ΣΤ.2 ΧΩΡΟΤΑΞΙΑ – ΚΤΙΡΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ –ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ – ΩΡΑΡΙΟ	39
ΣΤ.3 Ο ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΔΟΜΗΣ ΤΩΝ ΚΚ:.....	40
ΣΤ.4 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	41
ΣΤ.5 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΚΕΝΤΡΟΥ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ	44
ΣΤ.6 ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ	48
ΣΤ.7ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΚΚ ΑΠΟ ΙΑΝΟΥΑΡΙΟ-ΑΥΓΟΥΣΤΟ 2018	51
Z. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	56
Z.1. ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ	56
Z.2 ΕΡΕΥΝΑ-ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ	58
Z.3 ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	68
Z.4 ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ–ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ-ΑΠΟΨΕΙΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΚΚ	71
Z.5 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΝΤΟΠΙΖΟΝΤΑΙ	71
Z.6 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	74
Z.7 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	77
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	81
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	86
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	90
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	100
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	101

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

A.1 ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ

Η παρούσα μελέτη στοχεύει στην αναλυτική διερεύνηση του ρόλου των αρμοδιοτήτων και της λειτουργίας εν γένει των «Κέντρων Κοινότητας». Επιχειρεί αφενός να εξετάσει αν ο νεοσύστατος αυτός θεσμός ανταποκρίνεται στις κοινωνικές ανάγκες ευαίσθητων ομάδων του τοπικού πληθυσμού και αφετέρου κατά πόσο συντελεί στην άνοδο του βιοτικού επιπέδου και τη διασφάλιση της κοινωνικής ένταξης των ωφελούμενων.

Η εργασία διαρθρώνεται σε επτά κεφάλαια.

- Στο **πρώτο κεφάλαιο** τίθεται το εννοιολογικό πλαίσιο της κοινωνικής πολιτικής, προσεγγίζεται θεωρητικά και αναλύονται έννοιες κλειδιά καθοριστικής σημασίας για την περεταίρω ανάπτυξη του πραγματευόμενου θέματος.
- Στο **δεύτερο κεφάλαιο** γίνεται αναφορά σε διαφορετικά κοινωνικά μοντέλα που επικρατούν στους κόλπους της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με την τοπική άσκηση κοινωνικής πολιτικής και σε καλές πρακτικές της τοπικής αυτοδιοίκησης Α΄ βαθμού στην Ευρωζώνη.
- Στο **τρίτο κεφάλαιο** γίνεται κριτική προσέγγιση των μεταρρυθμιστικών πρωτοβουλιών του “Καλλικράτη”. Επισημαίνονται οι βελτιώσεις και η αναβάθμιση που επέφερε στο σχεδιασμό και την υλοποίηση της κοινωνικής πολιτικής, αλλά και οι δυσλειτουργίες, οι παθογένειες και τα προσκόμματα που συνάντησε κατά την εφαρμογή του.
- Στις **πρώτες τρεις ενότητες του τέταρτου κεφαλαίου** περιγράφεται ενδελεχώς ο θεσμός των ΚΚ, το γενικό πλαίσιο του προγράμματος, οι στόχοι, οι υπηρεσίες που παρέχουν, οι αρμοδιότητες των στελεχών, τα σχέδια δημοσιότητας και δικτύωσης κλπ.

Στη **τέταρτη και πέμπτη ενότητα** παρατίθεται η έκθεση λειτουργίας των ΚΚ πανελλαδικά για το 2017, γίνονται επισημάνσεις και αξιολογούνται τα στατιστικά στοιχεία.

- Στην **πρώτη ενότητα του πέμπτου κεφαλαίου** γίνεται συνοπτική περιγραφή του Δ. Παγγαίου, των δημογραφικών και άλλων ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του. Στη **δεύτερη ενότητα** γίνεται “SWOT Analysis”, με ιδιαίτερη αναφορά στα ισχυρά, στα

αδύνατα στοιχεία, τις ευκαιρίες και τις απειλές που αντιμετωπίζει. Ακολούθως επιχειρείται η χαρτογράφηση του δικτύου κοινωνικής πολιτικής (δομές υγείας- πρόνοιας) στον εν λόγω Δήμο. Στην **τρίτη ενότητα** κατηγοριοποιούνται οι ευάλωτες και ευπαθείς ομάδες, τεκμηριώνεται η ανάγκη περαιτέρω κοινωνικής παρέμβασης και διατυπώνονται τα προβλεπόμενα αποτελέσματα από την λειτουργία του θεσμού.

➤ Στο **έκτο κεφάλαιο** εστιάζεται το ενδιαφέρον στο “Κέντρο Κοινότητας Δήμου Παγγαίου”, από την χωροταξία και τις κτιριακές υποδομές μέχρι τη στόχευση πολιτικής, τις βασικές αρχές λειτουργίας, τους ωφελούμενους το προσωπικό, τη δημοσιότητα, τη δικτύωση. Ακολουθεί η έκθεση πεπραγμένων του ΚΚ Δ. Παγγαίου για τους μήνες από Ιανουάριο-Αύγουστο 2018 με αναλυτική αναφορά σε δράσεις, ενέργειες και πρακτικές του.

➤ Στο **έβδομο κεφάλαιο**

- Αναπτύσσεται η δομή των θεωρητικών μεθοδολογικών εργαλείων τα οποία κρίνονται ως κατάλληλα για την εκπόνηση της μελέτης.
- Εν κατακλείδι γίνεται αναφορά στα ευρήματα της έρευνας και επιχειρείται η αποκωδικοποίηση τους. Αναδεικνύονται παθογένειες, δυσλειτουργίες και προτείνονται από τους άμεσα εμπλεκόμενους (υπάλληλοι των ΚΚ) παρεμβάσεις και διαρθρωτικές αλλαγές.
- Επίσης αποτιμάται κατά πόσο επιτεύχθηκε ο αρχικός σκοπός της σύστασης τους. Αυτό αποτυπώνεται στα στατιστικά δεδομένα, διαφαίνεται στις απόψεις των ερωτώμενων και διαμορφώνεται μέσα από συζητήσεις με υπαλλήλους και ωφελούμενους των Κέντρων Κοινότητας του Δήμου Παγγαίου.

A.2 ΟΡΙΣΜΟΙ-ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

- **Η έννοια κοινωνική πολιτική χρησιμοποιείται για να εκφράσει:**

1. Τις πολιτικές που χρησιμοποιούν οι κυβερνήσεις για την επίτευξη της ευημερίας και την κοινωνικής προστασίας

2. Τους τρόπους με τους οποίους αναπτύσσεται η ευημερία σε μια κοινωνία, και

- **Ως προνοιακές υπηρεσίες**, νοούνται το σύνολο των παρεμβάσεων που στοχεύουν στην εξατομικευμένη φροντίδα και κάλυψη αναγκών και συνδέονται ιδίως με: την παιδική μέριμνα, την προστασία της τρίτης ηλικίας, την ενίσχυση της οικογένειας, την υποστήριξη ατόμων με αναπηρίες .

- **Ευπαθείς - ευάλωτες κοινωνικές ομάδες:** Συγκεκριμένες κατηγορίες προσώπων που εμφανίζουν αυτοτελή χαρακτηριστικά (βιολογικά ή κοινωνικά) ή ιδιότητες/καταστάσεις και για τις οποίες ο νόμος επιβάλλει την παρέμβαση των δημόσιων φορέων και θεμελιώνει δικαιώματα σε παροχές (χρήμα ή είδος), υπηρεσίες ή πλεονεκτήματα. Οικονομικά αδύναμοι (άτομα άπορα ή με περιορισμένους πόρους). Άτομα με προβλήματα στέγασης, άτομα σε κατάσταση ανάγκης, ηλικιωμένοι, άτομα με αναπηρία ή με χρόνια ασθένεια, παιδιά και έφηβοι σε συνθήκες κρίσης, πολύτεκνες οικογένειες, μονογονεϊκές οικογένειες (ουσιαστικά μόνο οι ανασφάλιστες μητέρες), χρήστες τοξικών ουσιών, αποφυλακισμένοι, αναλφάβητοι, νεοεισερχόμενοι στην αγορά εργασίας, άνεργοι, ομογενείς – επαναπατριζόμενο, Τσιγγάνοι, Έλληνες μουσουλμάνοι, πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο, μετανάστες, άτομα με ψυχικές παθήσεις, παιδιά και έφηβοι σε συνθήκες κρίσης.

- **Κοινωνικός Αποκλεισμός:** Η αδυναμία των ατόμων να συμμετέχουν σε βασικές πολιτικές, οικονομικές και κοινωνικές λειτουργίες ή με άλλα λόγια η αποστέρηση του ατόμου από θεμελιώδη πολιτικά, οικονομικά και κοινωνικά δικαιώματα, συνιστά των πυρήνα της έννοιας του κοινωνικού αποκλεισμού (Silver 1994; Walker and Walker 1997; de Haan 1998; Byrne 1999). Ο κοινωνικός αποκλεισμός αναφέρεται

στην αδυναμία πρόσβασης σε βασικούς κοινωνικούς θεσμούς όπως: την αγορά εργασίας, το σύστημα υγείας, το εκπαιδευτικό σύστημα, το κράτος, την κοινότητα.

- **Κοινωνική ένταξη:** Προσδιορίζεται συνήθως ως το αντίθετο του αποκλεισμού. Θεωρείται κατά περίπτωση: η ένταξη στην αγορά εργασίας, η κατοικία σε συγκεκριμένους οικιστικούς χώρους, η αποφυγή «αποκλινουσών» συμπεριφορών, η πρόσβαση στην εκπαίδευση και κατάρτιση, η πρόσβαση στις κοινωνικές υπηρεσίες κ.ά. «απορρόφηση» & «αφομοίωση»

- Η **Κοινωνική Πρόνοια** αναφέρεται στην προστασία ατόμων που δεν διαθέτουν επαρκείς πόρους συντήρησης, προκειμένου να τους διασφαλιστεί το ελάχιστο επίπεδο διαβίωσης και προστασίας από κοινωνικούς κινδύνους, **εντάσσεται στο γενικότερο πλαίσιο της Κοινωνικής Ασφάλειας και αναφέρεται σε ένα σύνολο μέτρων με τις εξής επιδιώξεις:**

- ✓ την προστασία του πληθυσμού από καταστάσεις ανάγκης που δημιουργούνται όταν προκύψει απώλεια ή μείωση των πηγών συντήρησης,
- ✓ την εξασφάλιση υγειονομικής κάλυψης και
- ✓ την διασφάλιση ενός αξιοπρεπούς επιπέδου διαβίωσης.

- **Το Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας** κάθε κράτους αποτελείται από ένα συνδυασμό δημόσιων πολιτικών που υπηρετούν την προστασία του πληθυσμού. Το Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας θα μπορούσε να χωριστεί σε τρεις υποενότητες:

- ✓ Σύστημα κοινωνικής ασφάλισης (αναπλήρωση εισοδήματος εργαζομένων σε περίπτωση συνδρομής συγκεκριμένων κινδύνων π.χ. γήρας, ασθένεια, αναπηρία κλπ.)
- ✓ Σύστημα υγείας (ιατρική και υγειονομική κάλυψη για το σύνολο του πληθυσμού)
- ✓ Σύστημα κοινωνικής πρόνοιας (εγγύηση ενός αξιοπρεπούς επιπέδου διαβίωσης για όσους αντιμετωπίζουν ανάγκη και δεν διαθέτουν πόρους)

- **Ο όρος «Κράτος Πρόνοιας»** αναφέρεται σε εκείνη τη μορφή καπιταλιστικού κράτους που δρα μέσω της παροχικής διοίκησης, με σκοπό την άμβλυνση των

κοινωνικών ανισοτήτων και τη συστηματική κάλυψη κοινωνικών κινδύνων και αναγκών των πολιτών (Κοντιάδης κ.α., 2006).

- **Βιοτικό Επίπεδο** θεωρείται ο βαθμός κοινωνικής, ηθικής και πνευματικής ανάπτυξης μιας κοινωνίας. Ο όρος αναφέρεται στη δυνατότητα ικανοποίησης των βασικών αλλά και των πολιτιστικών αναγκών του ανθρώπου, αφού χωρίς τα απαραίτητα υλικά μέσα δεν μπορεί ο άνθρωπος να απολαμβάνει τα πολιτισμικά αγαθά.
- **Ευημερία** νοείται η αφθονία των αγαθών που αποτελούν βασική προϋπόθεση για μια άνετη και αξιοπρεπή διαβίωση
- Με τον όρο **Ποιότητα Ζωής** σε επίπεδο ανθρώπινης ζωής, νοείται η ύπαρξη υλικών αγαθών, το ανώτερο βιοτικό επίπεδο σε συνδυασμό με το ανώτερο πολιτιστικό, πνευματικό και ηθικό επίπεδο. Πρόκειται για έννοια με μεγάλο πλάτος αφού περιλαμβάνει όλες τις πλευρές της ανθρώπινης ζωής: βιοτικό επίπεδο, ευνοϊκό κοινωνικό περιβάλλον (εργασία, υγεία, περίθαλψη, κοινωνική πρόνοια, παιδεία, ψυχαγωγία) ευνομία, ήρεμη κοινωνική ζωή, ανάπτυξη κοινωνικών σχέσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ-ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΕ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

B.1 «ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ 2020», «ΕΥΡΩΠΗ 2020»

Η κοινωνική διάσταση της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης αναπτύχθηκε με το πέρασμα του χρόνου σε μεγάλο βαθμό. Συνιστά ουσιαστική πτυχή της στρατηγικής «Ευρώπη 2020», η οποία στοχεύει στην εξασφάλιση της «ανάπτυξης χωρίς αποκλεισμούς» με υψηλά επίπεδα απασχόλησης και μείωση του αριθμού των ανθρώπων που ζουν σε συνθήκες φτώχειας ή με τον κίνδυνο του κοινωνικού αποκλεισμού.

Νομική κατοχύρωση δράσεων κατά του κοινωνικού αποκλεισμού επιτεύχθηκε με τη προσθήκη σχετικής διάταξης στη **συνθήκη του Άμστερνταμ (άρθρα 136, 137)** και αφορά την υιοθέτηση ειδικών μέτρων κατά του κοινωνικού αποκλεισμού.

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, μετά το **Συμβούλιο της Λισαβόνας (Μάρτιος, 2000)** διαμορφώθηκε μία Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την εξάλειψη της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού.

Στις 3 Μαρτίου 2010, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε την «**Ευρώπη 2020**» ή «Ευρωπαϊκή Στρατηγική 2020», η οποία εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο στις 26 Μαρτίου 2010 ως η νέα στρατηγική για τα επόμενα δέκα έτη (2011-2020), θέτοντας ως βασικό στόχο να εγκαταστήσει στην Ευρωπαϊκή ένωση μία βιώσιμη οικονομία χωρίς αποκλεισμούς που θα προσφέρει υψηλά επίπεδα απασχόλησης, παραγωγικότητας, ανταγωνιστικότητας και κοινωνικής συνοχής.

Η θέσπιση για πρώτη φορά ποσοτικών στόχων της «Ευρώπης 2020» για την καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού σε επίπεδο Ε.Ε. συνιστά πρόοδο, υποδηλώνοντας την πρόθεση η κοινωνική διάστασή της να βρίσκεται στο ίδιο υψηλό πολιτικό προφίλ με τις άλλες πολιτικές προτεραιότητες της. Σήμερα, ο πολιτικός στόχος της «Ευρώπης 2020» για μείωση κατά (20) είκοσι εκατομμύρια, των ανθρώπων που μαστίζονται από τον κίνδυνο φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού είναι

σημειολογικά αξιοσημείωτος καθώς αποτελεί θετικό βήμα, ωστόσο ίσως αποδεικνύεται στην πράξη ότι είναι πολιτικά και τεχνικά υπεραισιόδοξος αφού μέχρι το 2020, με ποσοτικούς όρους, υπολογίζεται ότι τα άτομα σε κίνδυνο φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού θα μειωθούν κατά δεκαπέντε (15) εκατομμύρια έναντι του αρχικού στόχου των είκοσι (20) εκατομμυρίων.

Σαφώς, σημαντικός παράγοντας για τη μείωση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού είναι από τη μια η επανένταξη των αποκλεισμένων ατόμων στη αγορά εργασίας, καθώς και από τη άλλη η προώθηση ποιοτικότερων θέσεων εργασίας που θα βελτιώνουν τις εργασιακές συνθήκες των εργαζομένων.

Ωστόσο στο πλαίσιο της «Ευρώπης 2020», οι κυβερνώντες της «γηραιάς» Ηπείρου όπως διαφαίνεται δίνουν εν τέλει μεγαλύτερη έμφαση και προτεραιότητα στην οικονομική και δημοσιονομική σταθερότητα, αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι περισσότερες χώρες της Ε.Ε., και ιδιαίτερα οι χώρες της περιφέρειας και των μνημονίων, να έχουν οδηγηθεί στη σαρωτική αύξηση της ανεργίας, της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού.

B.2. ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ Α΄ ΒΑΘΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΖΩΝΗ

- Πρωτίστως, μπορεί να διατυπωθεί ότι δύο χώρες-αμφότερες νησιά της Ευρωζώνης δεν έχουν παραχωρήσει αρμοδιότητες κοινωνικής πολιτικής προς την πρώτη βαθμίδα τοπικής αυτοδιοίκησης. Πρόκειται για την **Κύπρο και τη Μάλτα**, στις οποίες οι συγκεκριμένες αρμοδιότητες εξακολουθούν να βρίσκονται στην εξουσία των κεντρικών κυβερνήσεων.
- Δευτερευόντως υπάρχουν τρεις ακόμη χώρες της Ευρωζώνης (**Γερμανία, Ισπανία και Ιρλανδία**), στις οποίες η κοινωνική πολιτική περιορίζεται στις βασικές κοινωνικές υπηρεσίες, αφήνοντας τις υπόλοιπες για τις ανώτερες μορφές διοίκησης.
- Στην τρίτη ομάδα, παρατηρούνται χώρες της Ευρωζώνης με δήμους όπου οι αρμοδιότητες κοινωνικής πολιτικής, συνοδεύονται και από δευτερεύουσες υπηρεσίες, αλλά σε πιο περιορισμένο βαθμό. Σε αυτή την ομάδα βρίσκονται

συνολικά πέντε χώρες (**Αυστρία, Βέλγιο, Γαλλία, Ιταλία, Σλοβενία**). Οι αρμοδιότητες κοινωνικής πολιτικής στους δήμους αυτών των κρατών, συνοδεύονται από υπηρεσίες εκπαίδευσης (Βέλγιο, Γαλλία, Σλοβενία) ή υπηρεσίες πολιτισμού (Αυστρία, Ιταλία). Λειτουργεί με άλλα λόγια ένα σημαντικό υποστηρικτικό πλαίσιο της κοινωνικής πολιτικής βασιζόμενο σε ένα αντίστοιχο επικουρικό πλαίσιο, το οποίο παρέχει τη δυνατότητα αλληλεπιδράσεων καθώς και αλληλοεπικαλύψεων.

- Τέλος στην πλέον πολυμελή ομάδα κρατών-στην οποία βρίσκεται και η **Ελλάδα** οι αρμοδιότητες κοινωνικής πολιτικής συνοδεύονται από ένα σημαντικό σύνολο πρόσθετων πολιτιστικών και εκπαιδευτικών αρμοδιοτήτων. Στην ομάδα αυτή βρίσκονται συνολικά οκτώ χώρες (**Εσθονία, Ελλάδα, Λετονία, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Ολλανδία, Πορτογαλία, Σλοβακία, Φιλανδία**). Το κοινό χαρακτηριστικό τους είναι ότι εκτός από κοινωνικές υπηρεσίες, παροχές κοινωνικής στέγασης και κοινωνικής αλληλεγγύης, οι δήμοι αυτών των κρατών δραστηριοποιούνται ταυτόχρονα και σε πεδία πολιτικής, όπως είναι η εκπαίδευση, ο πολιτισμός, ο αθλητισμός και η υγεία.
- Είναι επίσης χαρακτηριστικό, ότι στην **Ισπανία** οι κοινωνικές υπηρεσίες προσφέρονται σε δήμους άνω των 50.000 κατοίκων. Σε δήμους με μικρότερο πληθυσμό οι κοινωνικές υπηρεσίες παρέχονται από την κεντρική και την περιφερειακή διοίκηση.¹

B.3 ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΣΕ ΕΥΡΩΠΑΪΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

1. Η περίπτωση της πόλης της Νάντης στη Γαλλία

Η πόλη της Νάντης της βορειοδυτικής Γαλλίας είναι γνωστή εδώ και αρκετά χρόνια ως πρωτοπόρος σε εφαρμογή κοινωνικών κριτηρίων για την ανάθεση των δημόσιων συμβάσεων με στόχο την προσφορά θέσεων εργασίας χαμηλών προσόντων σε μακροχρόνια ανέργους. Η πόλη είναι μεσαίου μεγέθους με πληθυσμό 285.000

¹ ΠΡΟΤΑΣΗ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΚΑΙ Ο.Τ.Α. Α' ΒΑΘΜΟΥ ΠΙΝΝΕΠ

κατοίκων. Παραδοσιακά διέθετε δυναμική θαλάσσια παραγωγή η οποία όμως βρίσκεται σε ύφεση.

Κατά το έτος 2006, η Γαλλία αναθεώρησε τους όρους των δημόσιων συμβάσεων θέτοντας την προϋπόθεση ότι τμήμα του εκάστοτε έργου θα πρέπει να υλοποιείται από εργαζόμενους που αντιμετωπίζουν δυσκολίες ένταξης στην αγορά εργασίας. Η διοίκηση της μητρόπολης της Νάντης καθώς και οι γειτονικές περιφερειακές διοικήσεις (Chantenay, Vannes, Douilon, και Malakoff) αναθέτουν πλέον συμβάσεις, βάσει αυτής της προϋπόθεσης. Οι εργαζόμενοι παρέχουν τις υπηρεσίες τους ως βοηθοί κτίστες, ξυλουργοί, ελαιοχρωματιστές, οικοδόμοι, συντηρητές πρασίνου, υδραυλικοί, εργάτες μετάλλου και καθαριστές.

Επίσης, ενθαρρύνεται η ανάπτυξη δομών υποστήριξης των ατόμων αυτών. Η επιχείρηση ένταξης (Entreprise d'insertion) καταρτίζει και προετοιμάζει τους συμμετέχοντες, έτσι ώστε να καλύψουν θέσεις εργασίας του ιδιωτικού τομέα. Το παράδειγμα της Νάντης φανερώνει πως οι συμβάσεις δημοσίων έργων μπορούν να προσφέρουν διπλό όφελος. Ολοκλήρωση της απαιτούμενης εργασίας ταυτόχρονα με τη δημιουργία θέσεων εργασίας για άτομα αποκλεισμένα από την αγορά εργασίας.

2. Κοινοτικά κέντρα κοινωνικής δράσης σε δήμους της Γαλλίας

Στη Γαλλία, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει ο θεσμός των Κοινοτικών Κέντρων Κοινωνικής Δράσης (Centres Communaux d'Action Sociale - CCAS) που λειτουργούν σε επίπεδο δήμων. Τα CCAS έχουν ιδιαίτερη αυτονομία στην άμεση παροχή υπηρεσιών πρωτοβάθμιας κοινωνικής φροντίδας, οι οποίες περιλαμβάνουν κυρίως:

1. παροχή πληροφοριών για τις διαθέσιμες τοπικές κοινωνικές υπηρεσίες πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας φροντίδας
2. συνοδεία, καθοδήγηση και υποστήριξη ευάλωτων ατόμων στην αξιοποίηση των διαθέσιμων υπηρεσιών φροντίδας
3. συμβουλευτική για την ένταξη στην αγορά εργασίας
4. κοινωνική και ψυχολογική υποστήριξη

5. οργάνωση προγραμμάτων δημιουργικής απασχόλησης για παιδιά και εφήβους
6. τηλεφωνική γραμμή επείγουσας κοινωνικής βοήθειας 24ωρης λειτουργίας για ηλικιωμένους και ΑμΕΑ.
7. λειτουργία κινητών μονάδων αρωγής αστέγων.
8. λειτουργία κινητών μονάδων οικιακών και κοινωνικών βοηθών για ηλικιωμένους.
9. υπηρεσίες διανομής γευμάτων στο σπίτι για ηλικιωμένους.

3. Κοινωνικές Υπηρεσίες στο Μάντσεστερ

Προκείμενου να αποτυπωθεί η δυνατότητα που έχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση να διεισδύσει σε όλα τα πεδία της κοινωνικής ζωής, παρουσιάζεται μια εφαρμογή στην οποία η δημόσια διοίκηση του Μάντσεστερ προσφέρει ουσιαστικές κοινωνικές υπηρεσίες στους κατοίκους της πόλης. Σε ένα ευρύ φάσμα των εκφάνσεων της κοινωνικής ζωής, όπως η υγεία, η παιδεία, η εργασία, η μετανάστευση κ.α., οι πολίτες μπορούν να ενημερώνονται από εξειδικευμένο προσωπικό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

ΕΛΛΑΔΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ –ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

Γ.1 Η ΑΣΚΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΣΤΟΥΣ ΟΤΑ Α΄ΒΑΘΜΟΥ

Σε τοπικό επίπεδο, αρμοδιότητες στον τομέα της κοινωνικής πρόνοιας ασκούνται από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Δήμοι και Κοινότητες). Με βάση μάλιστα το θεσμικό πλαίσιο για τις αρμοδιότητες των ΟΤΑ (άρθρο 41 Ν. 2218/94), που κατάργησε την αναχρονιστική διάκριση ανάμεσα στις συντρέχουσες και τις αποκλειστικές αρμοδιότητες των ΟΤΑ, η παροχή υπηρεσιών φροντίδας υπάγεται πλέον στην κατηγορία των τοπικών υποθέσεων που διοικούνται αποκλειστικά από τους ΟΤΑ. Σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο του Ν. 2218/94, οι αρμοδιότητες άσκησης πολιτικής στον προνοιακό τομέα αφορούν τις ακόλουθες ενότητες:

- Ίδρυση και λειτουργία παιδικών, βρεφικών, βρεφονηπιακών σταθμών και νηπιαγωγείων, κέντρων ψυχαγωγίας και αναψυχής ηλικιωμένων, βρεφοκομείων, ορφανοτροφείων, Κ.Α.Π.Η. και κέντρων υποστήριξης και αποκατάστασης ατόμων με ειδικές ανάγκες καθώς και μελέτη και εφαρμογή κοινωνικών προγραμμάτων
- Προστασία της ζωής και της υγείας των κατοίκων και κατάρτιση ειδικών προγραμμάτων πρόληψης, άμεσης βοήθειας και θεραπείας.

Η δυνατότητα των ΟΤΑ να ασκούν κοινωνική πολιτική είναι πλέον θεσμοθετημένη. Ειδικότερα οι ρυθμίσεις του **κώδικα δήμων και κοινοτήτων** στον τομέα της κοινωνικής πολιτικής προβλέπουν, ότι οι δημοτικές και οι 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 (άρθρο 75 Ν. 3463/2006, όπως διευρύνθηκε με τα άρθρα 94 & 95 ν. 3852/10).

Γ.2 ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ (ΝΟΜΟΣ 3852/2010) ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Γ.2.1 Η ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΟΥ ΡΟΛΟΥ ΤΩΝ ΟΤΑ

*Γενικότερα μπορούμε να πούμε ότι στη Ελλάδα ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης στον σχεδιασμό και στην υλοποίηση της κοινωνικής πολιτικής έχει αναβαθμιστεί σημαντικά, μέσω της υλοποίησης του Προγράμματος **Καλλικράτης (Νόμος 3852/2010)**.*

Η σημαντική μεταβίβαση αρμοδιοτήτων από το κεντρικό κράτος προς τις δύο βαθμίδες τοπικής αυτοδιοίκησης, συνέβαλλε καθοριστικά στην αναδιάταξη των όρων σχεδιασμού και εφαρμογής πολιτικής.

Οι δήμοι και οι περιφέρειες απέκτησαν τη θεσμική φαρέτρα που πλέον τους επιτρέπει να παρεμβαίνουν δυναμικά σε μια σειρά πεδία της δημόσιας σφαίρας. Μέσα σε αυτό το νέο αυτοδιοικητικό πλαίσιο, η άσκηση κοινωνικής και χωροταξικής πολιτικής έχει υποστεί μετασχηματισμούς που μπορούν να φέρουν εγγύτερα τους αιρετούς με τον πληθυσμό, δίχως τη γραφειοκρατική παρέμβαση του κεντρικού κράτους. Στην περίπτωση των δήμων η μεταβίβαση αρμοδιοτήτων περιλαμβάνει μεταξύ άλλων και αρμοδιότητες που συνδέονται με την κοινωνική προστασία και την αλληλεγγύη. Η εξέλιξη αυτή έρχεται να ολοκληρώσει τη λειτουργία των δήμων καθώς όπως είναι γνωστό, η δραστηριοποίηση τους στοχεύει και στην κάλυψη και στη θεραπεία των αναγκών του πληθυσμού, παρέχει ένα νέο πλαίσιο δράσης για το σύνολο των αυτοδιοικητικών δρώντων και κατά επέκταση, αναδιατάσσει τους όρους λήψης κοινωνικών υπηρεσιών από τους πολίτες.²

Γ.2.2 ΠΡΟΣΚΟΜΜΑΤΑ- ΠΑΘΟΓΕΝΕΙΣ

*Η εφαρμογή του Ν. 3852/2010 (Πρόγραμμα Καλλικράτης), παρά τις βελτιώσεις που επέφερε στη λειτουργία της τοπικής αυτοδιοίκησης, έχει συναντήσει **σημαντικά προσκόμματα**.*

Η επίμονη **δημοσιονομική κρίση** σε συνδυασμό με την **κοινωνικοοικονομική διάσπαση** που έχει λάβει αποτρέπει τις δύο βαθμίδες τοπικής αυτοδιοίκησης για ουσιαστικές

²ΠΡΟΤΑΣΗ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΚΑΙ Ο.Τ.Α. Α΄ ΒΑΘΜΟΥ ΠΙΝΝΕΠ

παρεμβάσεις. Η οικονομική κρίση και η υποχώρηση της κρατικής χρηματοδότησης προς τους Ο.Τ.Α. ανέκοψε την αποδοτική εφαρμογή της μεταρρύθμισης.

- Αφενός οι προσπάθειες αντιμετώπισης των προβλημάτων της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού ήταν μεμονωμένες και αποσπασματικές.
- Αφετέρου δε η έλλειψη στοχευμένων στρατηγικών προστασίας των ατόμων σε κατάσταση ανάγκης και η απουσία ολοκληρωμένων ενεργητικών δράσεων εργασιακής και κοινωνικής ένταξης των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού είχε σαν αποτέλεσμα τα άτομα αυτά να εγκλωβίζονται στην περιστασιακή λήψη επιδοματικών παροχών χωρίς προοπτικές απεξάρτησης από την δημόσια συνδρομή, και να παραπέμπονται σε αναχρονιστικές μορφές ιδρυματικής περίθαλψης με κίνδυνο «υψηλού στιγματισμού».

Η παραγωγή και η διανομή κοινωνικών υπηρεσιών αποτελεί μια κρίσιμη προσδιοριστική μεταβλητή της κοινωνικής ισορροπίας. Ειδικότερα, σε συνθήκες κοινωνικοοικονομικής κρίσης που επιφέρουν την υποχώρηση του κοινωνικού κράτους προς όφελος μιας δημοσιονομικής προσαρμογής, η ζήτηση των κοινωνικών υπηρεσιών αυξάνεται. Σε αυτό το ρευστό περιβάλλον, ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης καθίσταται σημαντικότερος και συνάμα κρισιμότερος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ

Δ.1 ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το Κέντρο Κοινότητας είναι μια νέα δομή που θεσμοθετήθηκε με τον ν. 4368 (ΦΕΚ 21 Α΄/21.02.2016) και την Κοινή Υπουργική Απόφαση με Α.Π. Δ23/ΟΙΚ. 14435/1135/29.03.2016 που ορίζει τις ελάχιστες προδιαγραφές λειτουργίας τους (ΦΕΚ 854 Β΄/30.03.2016). Τα Κέντρα Κοινότητας, αποτελούν τον βασικό «πυρήνα» διευρυμένων υπηρεσιών τύπου “One Stop Shop”, με εξατομικευμένη ολιστική προσέγγιση. Υποστηρίζουν ή συνεργούν με τη Δ/νση Κοινωνικών Υπηρεσιών του κάθε ΟΤΑ και φιλοδοξούν να αποτελέσουν μία δράση «ομπρέλα» παρέχοντας υπηρεσίες οι οποίες θα ανταποκρίνονται και θα ενισχύουν τις πολιτικές που ήδη υλοποιούνται ή προγραμματίζονται, όπως η καθολική εφαρμογή του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης (που ξεκίνησε σταδιακά μέσα στο 2016, άρχισε να εφαρμόζεται σε εθνικό επίπεδο από τον Ιανουάριο του 2017), το πρόγραμμα του ΤΕΒΑ, οι ρυθμίσεις του Ν. 4320/2015 για την αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης, η εφαρμογή ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης σε συνεργασία με τον ΟΑΕΔ και την ΓΓ Δια Βίου Μάθησης, κλπ.

Με τη λειτουργία τους επιδιώκεται η ανάπτυξη ενός τοπικού σημείου αναφοράς για την υποδοχή, εξυπηρέτηση και διασύνδεση των πολιτών με όλα τα κοινωνικά προγράμματα και υπηρεσίες που υλοποιούνται στην περιοχή παρέμβασης. Τα Κέντρα ενσωματώνουν τα Γραφεία Διαμεσολάβησης του Δικτύου Δομών για την Αντιμετώπιση της Φτώχειας (το οποίο συγχρηματοδοτήθηκε από το ΕΚΤ την ΠΠ 2007-2013), καθώς και τις λειτουργίες εξειδικευμένων κέντρων που αποτελούν **διακριτά Παραρτήματα** για ειδικές κατηγορίες του πληθυσμού (π.χ. Κέντρα Ρομά, Κέντρα Ένταξης Μεταναστών). Στην περίπτωση των διευρυμένων Κέντρων Κοινότητας που λειτουργεί Παράρτημα Κέντρου Ένταξης Μεταναστών, ωφελούμενοι είναι οι νόμιμα διαμένοντες πολίτες τρίτων χωρών, οι δικαιούχοι διεθνούς προστασίας και οι αιτούντες άσυλο.

Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση των Κέντρων Κοινότητας εντάσσεται στο συνολικότερο στρατηγικό σχέδιο της Ελληνικής Πολιτείας και του Υπουργείου Εργασίας για τη

δημιουργία ενός ενιαίου Εθνικού Μηχανισμού (ΕΜ), 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.

Η παρακολούθηση, γίνεται σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, με τη δημιουργία Ενιαίου Πληροφοριακού Συστήματος, που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του ΕΜ, και με την καθιέρωση συστήματος δεικτών. Οι δείκτες αυτοί, θα επιτρέπουν την παρακολούθηση της προόδου κάθε προτεραιότητας της Εθνικής Στρατηγικής για την Κοινωνική Ένταξη (ΕΣΚΕ) και της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των επιμέρους παρεμβάσεων, συμβάλλοντας έτσι στην αξιολόγησή τους.

Η δημιουργία των Κέντρων Κοινότητας έχει ως στόχο να συμβάλει στην αντιμετώπιση της απουσίας ολοκληρωμένης προσέγγισης σχεδιασμού και εφαρμογής της κοινωνικής πολιτικής σε τοπικό επίπεδο, στην αντιμετώπιση της αποσπασματικότητας των δράσεων μεμονωμένων φορέων χωρίς κεντρικό σχεδιασμό και της άνισης χωρικής κατανομής των κοινωνικών υποδομών και υπηρεσιών στους Δήμους.

Δ.2 ΣΧΕΔΙΟ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ

- Σύμφωνα με τον κανονισμό 1303/2013 η βασική ευθύνη για τη μετάδοση των σωστών πληροφοριών σχετικά με το πώς επενδύονται οι πόροι της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο ευρύ κοινό πρέπει να βαρύνει τόσο τις διαχειριστικές αρχές όσο και τους δικαιούχους [(L347/333 (101)].
- Ειδικότερα, η Διαχειριστική Αρχή κάθε Ε.Π. έχει την ευθύνη ενημέρωσης των δυνητικών δικαιούχων των πράξεων αναφορικά με την ορθή τήρηση των κανόνων πληροφόρησης και επικοινωνίας.

Δ.3 ΣΧΕΔΙΟ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ

- Η δικτύωση των Κέντρων συνίσταται στη φυσική ή ηλεκτρονική διασύνδεσή τους με όλους τους φορείς και υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας και προώθησης

της απασχόλησης οι οποίοι/ες δραστηριοποιούνται σε τοπικό, περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο, αλλά και στη διασύνδεση των Κέντρων Κοινότητας μεταξύ τους.

- Η διασύνδεση με τους φορείς είναι απαραίτητη προκειμένου να εκπληρωθεί ο βασικός σκοπός της δημιουργίας και λειτουργίας των Κέντρων, δηλαδή η πληροφόρηση ή/και παραπομπή των πολιτών σχετικά με τα προγράμματα πρόνοιας και κοινωνικής ένταξης που υλοποιούνται σε τοπικό, περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο και η υποστήριξη των ωφελούμενων ατόμων στη διαδικασία ένταξης στα προγράμματα αυτά.
- Η δικτύωση των Κέντρων μεταξύ τους, συνίσταται στην εφαρμογή ενεργειών συνεργασίας και την ανάπτυξη κοινής δράσης φυσικών ή νομικών προσώπων με σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών, τεχνογνωσίας για την επίτευξη κοινών στόχων.

Η **χρηματοδότηση** των Κέντρων Κοινότητας καλύπτεται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο στο πλαίσιο του Θεματικού Στόχου 9 των Περιφερειακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων (ΠΕΠ) του ΕΣΠΑ 2014-2020. Είναι δυνατή και η χρήση πόρων του Ευρωπαϊκού Ταμείου Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) για ενέργειες διαμορφώσεων, κ.λπ., εφόσον προβλέπεται σχετική δράση στο έγγραφο εξειδίκευσης του οικείου ΠΕΠ.

Ο **προϋπολογισμός** της πράξης ορίζεται από την εκάστοτε πρόσκληση υποβολής προτάσεων της ΕΥΔ του οικείου ΠΕΠ.

Η **διάρκεια υλοποίησης** μιας πράξης αφορά στην απαραίτητη χρονική περίοδο για την ολοκλήρωση του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου, και ορίζεται στην απόφαση ένταξης. Μπορεί να τροποποιηθεί με αιτιολογημένη απόφαση της ΔΑ είτε από δική της πρωτοβουλία είτε μετά από αίτημα του Δικαιούχου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ΣΔΕ.

Δ.4 ΕΚΘΕΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΚΚ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2017

Η **Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής**, και συγκεκριμένα το Τμήμα Παρακολούθησης, στο τέλος του 2017 συνέταξε ερωτηματολόγιο αναφορικά με το νέο θεσμό των **Κέντρων Κοινότητας**. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε το Φεβρουάριο 2018 σε

όλα τα Κέντρα Κοινότητας που λειτουργούν, με σκοπό την αποτύπωση της κατάστασης τους έως 31/12/2017.

Τα ερωτηματολόγια αφορούσαν στα εξής θέματα:

- Υποδομή των ΚΚ (στέγαση , χωροταξία εξοπλισμός)
- Στελέχωση
- Επιμόρφωση
- Μητρώο ωφελούμενων (αριθμός εγγραφών, φύλο, ηλικιακή ομάδα, αριθμός αιτημάτων, προσέλευση ανά κατηγορία κλπ.)
- Διαμόρφωση κοινωνικού δικτύου (αξιολόγηση συνεργασίας με υπηρεσίες, δομές φορείς ιδρύματα κλπ.)
- Αυτοαξιολόγηση

Ο στόχος ήταν:

- Η διαμόρφωση μίας τεκμηριωμένης εικόνας
- Η τροφοδότηση συζήτησης μεταξύ των εμπλεκομένων, σε ότι αφορά τη λειτουργία των ΚΚ

Επιδίωξη ήταν:

Τόσο η συλλογή πληροφορίας, όσο και η δημιουργία μιας κοινής γλώσσας επικοινωνίας η οποία θα συμβάλει στην αλληλοενημέρωση και στην ανταλλαγή τεκμηριωμένων απόψεων και προτάσεων για βελτίωση.

Δ.1. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΚΚ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΑ ΑΝΑ ΤΡΙΜΗΝΟ 2017

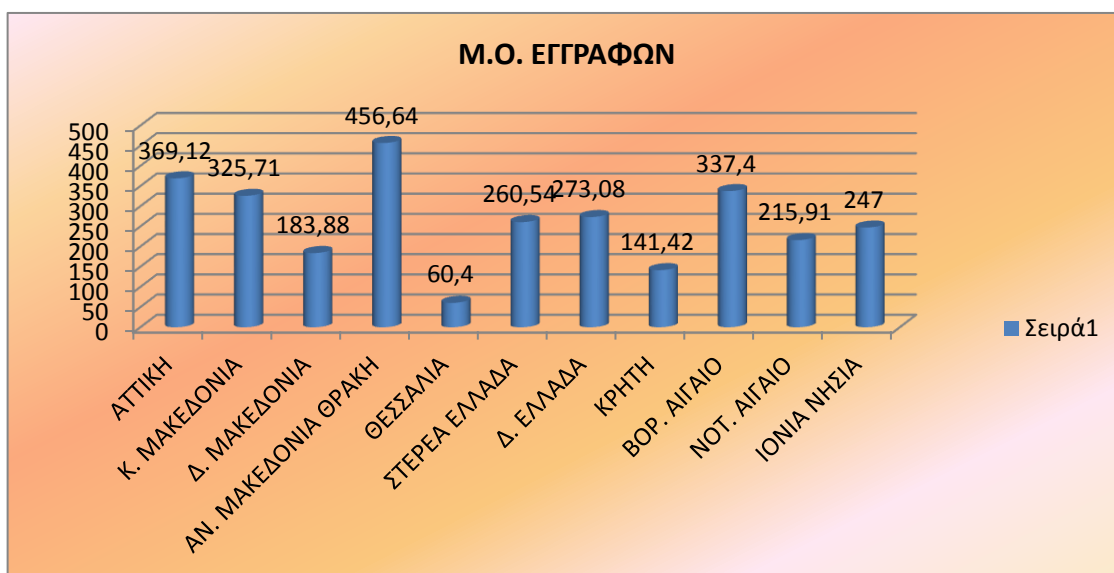


Πηγή: Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, Τμήμα Παρακολούθησης

Η δημιουργία των ΚΚ ξεκίνησε σταδιακά μέσα στο 2017. Από τα 154 ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, το 10% συστάθηκε κατά το πρώτο τρίμηνο, το 20% κατά το τελευταίο τρίμηνο το και το 70% μεταξύ Απριλίου και Σεπτεμβρίου.

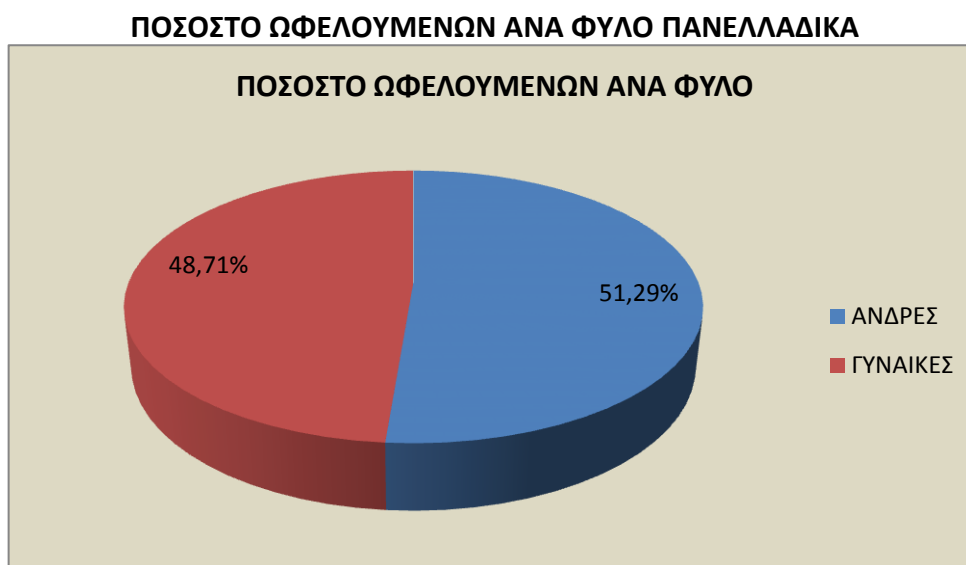
Δ.2 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΑ



Πηγή: Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, Τμήμα Παρακολούθησης

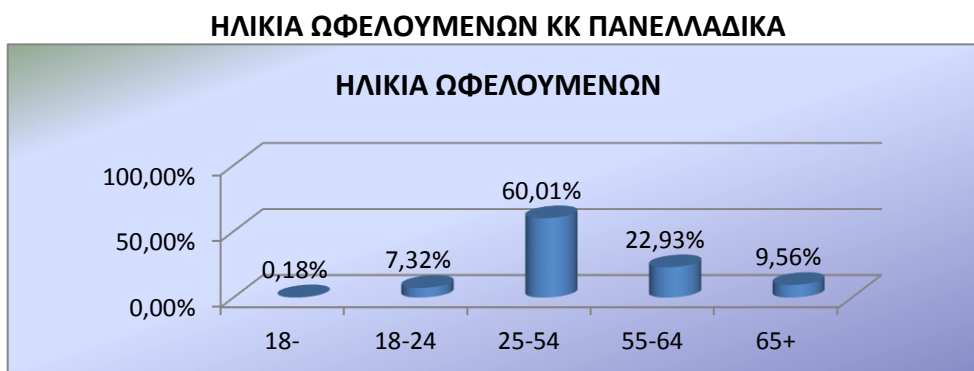
Δ.3 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ



Πηγή: Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, Τμήμα Παρακολούθησης

Στο Κέντρο Κοινότητας προσέρχονται ωφελούμενοι και από τα δύο φύλα. Το ποσοστό των ανδρών είναι 51,29%, ενώ το ποσοστό των γυναικών ανέρχεται στο 48,71%

Δ.4 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ



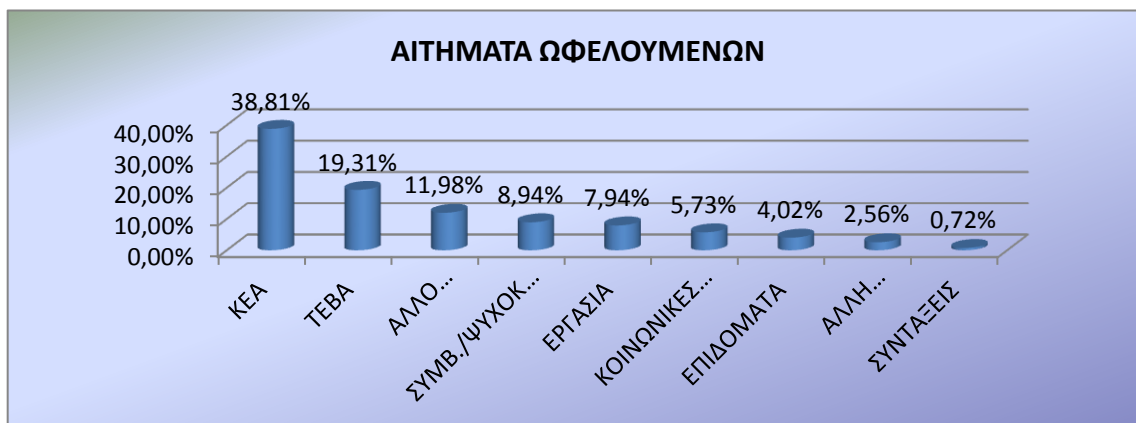
Πηγή: Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, Τμήμα Παρακολούθησης

Οι περισσότεροι ωφελούμενοι είναι ηλικίας 25-54 ετών με ποσοστό 60%, ενώ ωφελούμενοι ηλικίας 55-64 ετών έχουν επισκεφτεί το Κέντρο Κοινότητας κατά ποσοστό 22,9%. Ακολουθούν οι ηλικιωμένοι (ηλικία 65+) με ποσοστό 9,5% και οι νέοι έως 24 ετών με ποσοστό 7,3%. Μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι η αναλογία των ωφελούμενων με ηλικιακή κατηγορία 55-64 ετών είναι πολύ μεγαλύτερη από

την ηλικιακή κατηγορία 25-55 ετών (για 10 χρόνια έχουμε 23% και για 30 χρόνια έχουμε 60%).

Δ.5 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΑ

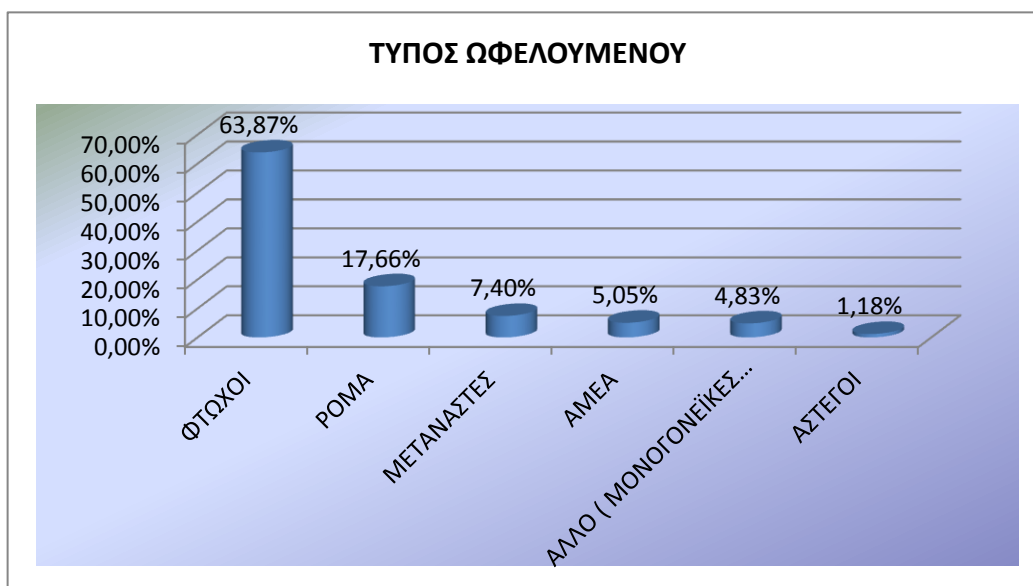


Πηγή: Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, Τμήμα Παρακολούθησης

Τα κύρια αιτήματα των ωφελούμενων είναι το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης και το ΤΕΒΑ, με ποσοστό 38,8% και 19,3% αντίστοιχα.

Δ.6 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

ΤΥΠΟΣ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΑ

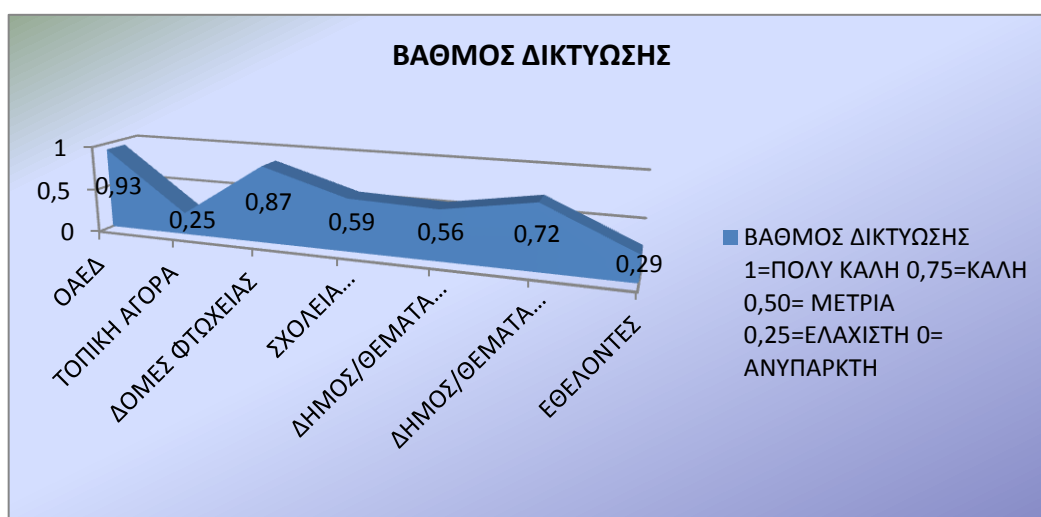


Πηγή: Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, Τμήμα Παρακολούθησης

Οι ωφελούμενοι που προσέρχονται στα ΚΚ είναι στην πλειονότητά τους άτομα σε κατάσταση φτώχειας (63,9%) κάτι που φαίνεται και στο γράφημα με τα αιτήματα, αφού αιτούνται τη λήψη του ΚΕΑ, του ΤΕΒΑ και άλλων παροχών/επιδομάτων του δήμου. Το 17,6% είναι πληθυσμός Ρομά και το 7,40% πληθυσμός ΚΕΜ που επισκεφτήκαν το παράρτημα Ρομά και το παράρτημα ΚΕΜ αντίστοιχα. Τέλος ποσοστό 5,0% είναι ΑμεΑ (ποσοστό που θα αυξηθεί το 2018, αφού οι αιτήσεις για τα αναπηρικά επιδόματα θα εξυπηρετούνται στα Κέντρα Κοινότητας), 4,8% είναι μονογονεϊκές οικογένειες κι ένα μικρό ποσοστό 1,2% είναι άστεγοι.

Δ.7 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΑ



Πηγή: Η Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, Τμήμα Παρακολούθηση

Ο οδηγός εφαρμογής και λειτουργίας των ΚΚ επιμένει στην σημασία της δικτύωσης. Η δικτύωση των Κέντρων μεταξύ τους, συνίσταται στην εφαρμογή ενεργειών συνεργασίας και την ανάπτυξη κοινής δράσης φυσικών ή νομικών προσώπων με σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών, τεχνογνωσίας για την επίτευξη κοινών στόχων.

Δ.5 ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

1) Ο μέσος όρος εγγεγραμμένων ανά ΚΚ έως το τέλος του 2017 ανέρχεται σε 288 άτομα. Ο αριθμός αυτός διαφοροποιείται μεταξύ Περιφερειών, έως ένα βαθμό, ανάλογα με το χρόνο λειτουργία τους. Η διακύμανση είναι μεγάλη. Ξεκινά από 0 (πρόκειται για ΚΚ που δημιουργήθηκαν λίγο πριν το τέλος 2017 και δεν είχαν πραγματοποιήσει, ακόμα εγγραφές) έως > 800 και σε μερικές περιπτώσεις >1000 εγγραφές

2) Ο αριθμός των εγγραφών στο μητρώο ωφελούμενων μπορεί να σχετίζεται με τον πληθυσμό της κάθε περιφέρειας και παρουσιάζει μεγάλη διακύμανση από 1/2000 (1 εγγραφή ανά 2000 άτομα) έως 1/66 (1 εγγραφή ανά 66 άτομα). Ο μέσος όρος σε εθνικό επίπεδο (10.203.880 άτομα προς τον αριθμό εγγεγραμμένων) είναι 1 εγγραφή ανά 230 άτομα.

3) Το χρονικό διάστημα μεταξύ της έναρξης της πράξης στο ΠΕΠ και της αποστολής της βεβαίωσης έναρξης λειτουργίας θα μπορούσε να αποδεικνύει την πραγματική ταχύτητα/ ικανότητα των δήμων να ανταποκριθούν στις διοικητικές απαιτήσεις του προγράμματος. Γενικά, χρειάζονται από 2 ή 3 μήνες έως 6 ή 8 μήνες για να ολοκληρωθούν οι απαραίτητες διαδικασίες. Οι δήμοι ωστόσο δεν είναι ίδιοι μεταξύ τους και δεν έχουν την ίδια αφετηρία. Μερικοί δήμοι έχουν αποτελεσματικές κοινωνικές υπηρεσίες. Άλλοι δήμοι δεν είχαν καν κοινωνικές υπηρεσίες.

4) Σε ότι αφορά τις ειδικότητες των υπαλλήλων των ΚΚ κυριαρχούν οι Κοινωνικοί λειτουργοί αφού εκπροσωπούν το 43,5% του συνόλου των προσλήψεων. Οι ψυχολόγοι ακολουθούν με 21,5%, και έπειτα οι διοικητικοί υπάλληλοι και οι επισκέπτες υγείας με 9% και 7,1% αντίστοιχα.

5) Ο αριθμός εγγραφών των ωφελούμενων που προσέρχονται στα Κ.Κ. μπορεί να αποτελεί ένδειξη του φόρτου εργασίας των ΚΚ, της συνεισφοράς τους στους στόχους του προγράμματος, της συνέπειας τους ως προς τα παραδοτέα τους προς τις Δ.Α των ΠΕΠ.

6) Υπάρχει έλλειψη συσχέτισης μεταξύ ημερομηνίας έναρξης λειτουργίας και αριθμού εγγεγραμμένων ωφελούμενων ανά ΚΚ, αυτό ίσως οφείλεται στο

διαφορετικό περιβάλλον άλλοι παράγοντες θα μπορούσαν να είναι ο κοινωνικός ιστός της περιοχής, ο γενικός πληθυσμός της, η διασπορά του πληθυσμού και η προσβασιμότητα στο Κ.Κ., ο αριθμός ωφελούμενων ΚΕΑ, Ρομά, Μεταναστών, στοιχεία που διαφέρουν από δήμο σε δήμο. Ο βαθμός δικτύωσης του ΚΚ μπορεί επίσης να επηρεάσει τελικά τον αριθμό εγγραφών

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

Ο ΔΗΜΟΣ ΠΑΓΓΑΙΟΥ

Ε.1 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΚΑΙ ΑΛΛΑ ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Ο Δήμος Παγγαίου αποτελεί μαζί με το Δήμο Καβάλας και το Δήμο Νέστου την Περιφερειακή Ενότητα Καβάλας. Η Περιφερειακή Ενότητα Καβάλας είναι μία από τις Περιφερειακές Ενότητες στις οποίες διαιρέθηκε η Ελλάδα με την εφαρμογή του σχεδίου “Καλλικράτης” και περιλαμβάνει μόνο το ηπειρωτικό τμήμα του Νομού Καβάλας.

Ο Δήμος Παγγαίου διοικητικά υπάγεται στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης. Έδρα του δήμου είναι η Ελευθερούπολη. Ο Δήμος Παγγαίου διαιρείται σε 5 «Δημοτικές Ενότητες», οι οποίες αντιστοιχούν στους 5 καταργηθέντες δήμους.

Η έκταση του Δήμου Παγγαίου είναι 698,01 τ.χλμ. και ο πληθυσμός του είναι 32.085 κάτοικοι σύμφωνα με την τελευταία απογραφή του 2011 (Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ).

Σημειώνεται επίσης, ότι σύμφωνα με τα στοιχεία απογραφής της ΕΛΣΤΑΤ το 2011 για το Δήμο Παγγαίου, από τα 12.090 άτομα που ανήκαν στον ενεργό οικονομικά πληθυσμό, οι άνεργοι ήταν 2.241 άτομα (257 πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, 866 απόφοιτοι σχολών μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, 492 απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και 626 απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης), δηλαδή ποσοστό της τάξης του 18,54%. Ειδικότερα, από τους 7.650 (οικονομικά ενεργούς) άντρες οι 1.328 ήταν άνεργοι (ποσοστό 17,36%) και από τις 4.440 (οικονομικά ενεργές) γυναίκες οι 913 ήταν άνεργες (ποσοστό 20,56%%). Φυσικά τα ποσοστά αφορούν μόνο στα δηλωμένα άτομα ως άνεργα στον ΟΑΕΔ και τα τελευταία χρόνια της τρέχουσας οικονομικής κρίσης (2011-2016) τα νούμερα και τα ποσοστά αυτά έχουν ραγδαία αύξηση και επιδείνωση του φαινομένου της ανεργίας και της φτώχειας ειδικότερα στις ευάλωτες κοινωνικά ομάδες πληθυσμού.

Ε.2 ΑΣΚΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΤΟΥ ΟΤΑ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ Δ. ΠΑΓΓΑΙΟΥ.

Ε.2.1 ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT

ΠΙΝΑΚΑΣ Ε.1

ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT

A/A	ΙΣΧΥΡΑ ΣΗΜΕΙΑ
1	Συσσωρευμένη εμπειρία των κοινωνικών δομών του Δήμου Παγγαίου και των τοπικών φορέων σε στήριξη κοινωνικών δομών και των δικτύων συνεργασίας που έχουν αναπτυχθεί.
2	Αυξημένη ευαισθητοποίηση της τοπικής κοινωνίας σε φαινόμενα κοινωνικής παθογένειας.
3	Ενσωμάτωση και χρήση τεχνολογιών ΤΠΕ στις λειτουργίες του Δήμου.
4	Ύπαρξη εθελοντικών ομάδων από τους κατοίκους με αξιόλογη δράση στο κοινωνικό τομέα και ανάπτυξη δομής συνεργασίας εθελοντικών ομάδων
5	Η σημαντική ανάπτυξη του δικτύου κοινωνικών υποδομών (ΚΕΝΤΡΟ ΥΓΕΙΑΣ, Κοινωνικό Φαρμακείο, Κοινωνικό Παντοπωλείο, ΚΑΠΗ, Βοήθεια στο Σπίτι, Παιδικοί– Βρεφονηπιακοί Σταθμοί, ΚΕΝΤΡΟ ΧΡΟΝΙΩΝ ΠΑΘΗΣΕΩΝ, «ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΩ» για στήριξη και ανακούφιση ένδειας, «σύλλογος κυριών» με κοινωνικό έργο).

ΠΙΝΑΚΑΣ Ε.1 «ΣΥΝΕΧΕΙΑ»

A/A	ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ
1	Έλλειψη στοχευμένων στρατηγικών προσασίας των ατόμων σε κατάσταση ανάγκης και κοινωνικού αποκλεισμού
2	Αργοί ρυθμοί κοινωνικών επενδύσεων
3	Απουσία ολοκληρωμένων ενεργητικών δράσεων εργασιακής και κοινωνικής ένταξης των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού
4	Οι ευπαθείς ομάδες πληθυσμού περιορίζονται είτε στην περιστασιακή λήψη επιδοματικών παροχών, χωρίς προοπτικές ανεξαρτητοποίησης από τη δημόσια συνδρομή είτε παραπέμπονται σε αναχρονιστικές μορφές ιδρυματικής περίθαλψης με κίνδυνο «υψηλού στιγματισμού».
5	Παράλληλα υπάρχουν προβλήματα οργανωτικά, διοικητικά και χρηματοδοτικά στη λειτουργία του προνοιακού συστήματος κοινωνικής φροντίδας σε τοπικό επίπεδο, καθώς και καθυστερήσεις / κενά στην αποτελεσματική κάλυψη της ζήτησης για ποιοτικές, εξατομικευμένες υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας.

ΠΙΝΑΚΑΣ Ε1. ΣΥΝΕΧΕΙΑ

6	Βέβαια δεν πρέπει να παραγνωρισθεί ότι η κατάσταση αυτή επιτείνεται από τα ενδογενή οργανωτικά – λειτουργικά προβλήματα των Τοπικών Αυτοδιοικήσεων, που ενισχύονται ακόμα περισσότερο από το χαμηλό βαθμό αποκέντρωσης αρμοδιοτήτων και μεταφοράς επαρκών πόρων από την κεντρική Διοίκηση.
7	Το ασφυκτικό οικονομικό περιβάλλον, Η αύξηση του αριθμού των δημοτών που διαβιούν στο όριο της φτώχειας ή κάτω από αυτό.
8	Γενικότερο οικονομικό περιβάλλον και οι υστερήσεις (χρονικές και οικονομικές) στη χρηματοδότηση των υποδομών υγείας και κοινωνικής πρόνοιας.
9	Έλλειψη σταθερού θεσμικού πλαισίου για την ανάπτυξη κοινωνικών δομών.
10	Ανάγκη επέκτασης του υπάρχοντος σχεδιασμού για ειδικές ομάδες πληθυσμού
11	Ανάγκη αναβάθμισης προγραμμάτων κοινωνικής μέριμνας
A/A	ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ Ε.1 ΣΥΝΕΧΕΙΑ

1	Η ύπαρξη ΚΕΝΤΡΟΥ ΥΓΕΙΑΣ, σε απόσταση μόλις δέκα επτά km από την έδρα του Δήμου Παγγαίου βρίσκεται το ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΒΑΛΑΣ
2	Οι πόροι που θα εισρεύσουν στην Περιφέρεια για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.
3	Ανάπτυξη του τομέα της κοινωνικής οικονομίας
4	Λειτουργία Κέντρου Δια Βίου Μάθησης
5	Οι δυνατότητες που παρέχουν οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
6	Δυνατότητα ένταξης του Δήμου σε προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
7	Η αξιοποίηση του εθελοντισμού και της ιδιωτικής πρωτοβουλίας
8	Αξιοποίηση της υπάρχουσας υλικοτεχνικής υποδομής του Δήμου.
9	Πρώθηση της αποασυλοποίησης και ένταξη στις τοπικές κοινωνίες των ευπαθών κοινωνικών ομάδων

ΠΙΝΑΚΑΣ Ε.1 ΣΥΝΕΧΕΙΑ

10	Οι δυνατότητες υποβολής χρηματοδότησης και υλοποίησης ευρωπαϊκών προγραμμάτων κοινωνικών δράσεων.
11	Η θετική υποδοχή που έλαβε το πρόγραμμα « Κέντρα Κοινότητας» από τους πολίτες του Δήμου κατά την υλοποίηση του.
12	Δυνατότητες χρηματοδότησης για πιλοτικές δράσεις προγραμμάτων προληπτικής Ιατρικής.
A/A	ΑΠΕΙΛΕΣ
1	Περιορισμός των κρατικών πόρων και ενωσιακών χρηματοδοτήσεων που κατευθύνονται σε δράσεις κοινωνικής μέριμνας. Δυσκολία στην εύρεση πόρων για τη λειτουργία και επέκταση του συνόλου των κοινωνικών υποδομών του Δήμου.
2	Αύξηση αρμοδιοτήτων των πρωτοβάθμιων ΟΤΑ στον τομέα της κοινωνικής μέριμνας με αντίστοιχη ελλιπή χρηματοδότηση.
3	Ανάγκη αποτελεσματικότερης συντήρησης των κρατικών εγκαταστάσεων
4	Η αύξηση της ανεργίας και η ύφεση της οικονομικής δραστηριότητας δημιουργούν αυξημένες ανάγκες για λειτουργία κοινωνικών δομών.

ΠΙΝΑΚΑΣ Ε.1 ΣΥΝΕΧΕΙΑ

5	Περιορισμοί προσλήψεων προσωπικού. Αυξητική τάση ανεργίας /υποαπασχόλησης
6	Μεταφορά αρμοδιοτήτων πρωτοβάθμιας υγείας στους ΟΤΑ χωρίς μεταφορά επαρκών πόρων, μειονεκτούντων ομάδων πληθυσμού.
7	Συνεχής διεύρυνση του φάσματος των δημοτών που χρήζουν υποστήριξης κοινωνικής βοήθειας και πρόνοιας από τις υπηρεσίες του Δήμου.
8	Επαπειλούμενες, με συρρίκνωση ή κατάργηση, δομών παιδείας υγείας και πρόνοιας.
9	Προβλήματα κοινωνικής συνοχής και ανάγκη στήριξης των ασθενέστερων λόγω γενικότερης οικονομικής δυσχέρειας.
10	Αδυναμία υλοποίησης εξειδικευμένων προγραμμάτων εκπαίδευσης και δραστηριοτήτων λόγω έλλειψης κατάλληλης υλικοτεχνικής υποδομής στις σχολικές μονάδες.
11	Έλλειψη υλικοτεχνικών υποδομών με αποτέλεσμα τις μειωμένες δυνατότητες παροχής υπηρεσιών από τους βρεφονηπιακούς σταθμούς.
12	Αργοί ρυθμοί εισαγωγής των νέων τεχνολογιών
13	Η γραφειοκρατική κουλτούρα στην ΤΑ

ΠΙΝΑΚΑΣ Ε.1 ΣΥΝΕΧΕΙΑ

14	Η αδυναμία συντονισμού με την κεντρική διοίκηση/επικάλυψη αρμοδιοτήτων
15	Πολυδιάσπαση υπηρεσιών / πολυπλοκότητα διαδικασιών

ΠΗΓΗ :Ιδία επεξεργασία

Με την SWOT ανάλυση εκτιμάται η παρούσα κατάσταση στο Δ. Παγγαίου. Εντοπίζονται τα δυνατά σημεία (Strengths), οι αδυναμίες (Weaknesses), οι ευκαιρίες (Opportunities) και οι απειλές (Threats) που παρουσιάζονται. Η ανάλυση των δυνατών σημείων και των αδυναμιών αφορά κυρίως το εσωτερικό περιβάλλον , ενώ αντίθετα η ανάλυση των απειλών και ευκαιριών αφορά στη μελέτη του εξωτερικού κυρίως περιβάλλοντος.

Ε.2.2 ΔΟΜΕΣ ΥΓΕΙΑΣ – ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΠΑΓΓΑΙΟΥ

➤ **Το Κέντρο Υγείας Ελευθερούπολης** είναι ενταγμένο στο Εθνικό Σύστημα Υγείας, υπάγεται στην 4η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης και παρέχει πρωτοβάθμια - τακτικά και απογευματινά εξωτερικά ιατρεία - περίθαλψη, ισότιμα σε κάθε πολίτη, ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική του κατάσταση. Τέλος λειτουργούν εννέα (9) Αγροτικά Ιατρεία. Τα Δημοτικά Ιατρεία αποτελούν θεσμό στον τομέα παροχής κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου. Παρέχεται πρωτοβάθμια ιατροφαρμακευτική και νοσηλευτική φροντίδα από ιατρούς διαφόρων ειδικοτήτων κυρίως σε δημότες οι οποίοι αντιμετωπίζουν έντονα οικονομικά προβλήματα. Η προληπτική ιατρική η οποία λειτουργεί συμπληρωματικά στην αρτιότερη και αμεσότερη ενημέρωση των δημοτών σε θέματα έγκαιρης διάγνωσης ασθενειών αλλά και σε θέματα ενημέρωσης που αφορούν το AIDS, τη χρήση εξαρτησιογόνων ουσιών, παχυσαρκίας, διακοπής καπνίσματος κ.α. αποτελεί κύριο στόχο της λειτουργίας τους. Με την εφαρμογή του Ν. 3852/2010 – Πρόγραμμα Καλλικράτης πέρασε στην αρμοδιότητά τους ο έλεγχος και θεώρηση βιβλιαρίων

εργασίας καθώς επίσης και η συνταγογράφηση σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία ασφαλισμένων που υπάγονται στην ασφάλιση του Ι.Κ.Α. ή του Ο.Γ.Α.

➤ **Κέντρα Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων (Κ.Α.Π.Η.).** ΣΥΝΟΛΟ δομών 2 Αριθμός εξυπηρετούμενων σε ετήσια βάση 300. Σκοπός είναι η παραμονή των ηλικιωμένων στο φυσικό και οικογενειακό τους περιβάλλον. Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από ένα πλήθος δραστηριοτήτων ώστε η παραμονή των ηλικιωμένων στους χώρους των Κ.Α.Π.Η. να είναι όσο το δυνατόν περισσότερο δημιουργική. Οι ίδιοι οι ηλικιωμένοι έχουν συγκροτήσει ομάδες δημιουργικής απασχόλησης όπως χορωδία, εργαστήρια κατασκευών, χορευτική ομάδα και άλλα. Παράλληλα διοργανώνονται εκδρομές και μουσικοχορευτικές εκδηλώσεις για τα μέλη ώστε να είναι ακόμη πιο ευχάριστη η συμμετοχή τους στα Κ.Α.Π.Η. Επίσης πρέπει να επισημανθεί το γεγονός ότι στους χώρους των Κ.Α.Π.Η. λειτουργούν λέσχες φιλίας όπου οι ηλικιωμένοι έχουν τη δυνατότητα να συγκεντρώνονται και να περνούν ευχάριστα το χρόνο τους. Στο πλαίσιο των Κ.Α.Π.Η. λειτουργούν: α) Τμήμα Φυσικοθεραπείας: Αναλαμβάνει συνεδρίες σε εγγεγραμμένα μέλη στον χώρο του Κ.Α.Π.Η. β) Τμήμα Εργοθεραπείας: Αναλαμβάνει την συγκρότηση και συνέχιση ομάδων εργοθεραπείας στις οποίες δραστηριοποιούνται κέντημα, πλέξιμο, πυρογραφία, ξυλογλυπτική, ζωγραφική τα μέλη των Κ.Α.Π.Η. γ) Ιατρεία Κ.Α.Π.Η.: Το ιατρείο του Κ.Α.Π.Η. με υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται από τους νοσηλευτές. Παρέχεται πρωτοβάθμια νοσηλευτική και ιατροφαρμακευτική περίθαλψη στα μέλη.

➤ **Πρόγραμμα «Βοήθεια Στο Σπίτι».** Σκοπός του προγράμματος είναι η παραμονή του ωφελούμενου στο φυσικό του περιβάλλον. Οι δομές εξυπηρετούν περίπου 400 άτομα, ηλικιωμένους και Α.Μ.Ε.Α. οι οποίοι αντιμετωπίζουν αποδεδειγμένη αδυναμία αυτοεξυπηρέτησης. Το πρόγραμμα παρέχει υπηρεσίες Κοινωνικών Λειτουργιών, Νοσηλευτών και Οικογενειακών Βοηθών.

➤ **Κέντρο Χρόνιων παθήσεων.** Στόχος είναι η λειτουργία τμημάτων αυτόνομης διαβίωσης και επαγγελματικής καθοδήγησης των Α.Μ.Ε.Α. με σκοπό την ένταξή τους στο ευρύτερο κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον. Το Κέντρο Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης (Κ.Κ.Π.Π.Α.Μ.Θ.) είναι ο μοναδικός δημόσιος φορέας της Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, που

δραστηριοποιείται στον ευαίσθητο τομέα της Πρόνοιας, με σκοπό συνοπτικά να εποπτεύει, συντονίζει και κατευθύνει δράσεις σύγχρονης κοινωνικής πολιτικής, με σκοπό την κοινωνική φροντίδα και προστασία της οικογένειας, της παιδικής ηλικίας, της νεότητας, της τρίτης ηλικίας, των ατόμων με αναπηρίες, των χρονίως πασχόντων και των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού της Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης.

➤ **Δημοτικά Ιατρεία.** Δεν απαιτείται αίτηση για την εξυπηρέτηση των ωφελούμενων από τα Δημοτικά Ιατρεία του Δήμου Παγγαίου. Τα Δημοτικά Ιατρεία αποτελούν θεσμό στον τομέα παροχής κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου Παγγαίου. Παρέχεται πρωτοβάθμια ιατροφαρμακευτική και νοσηλευτική φροντίδα από ιατρούς διαφόρων ειδικοτήτων κυρίως σε δημότες οι οποίοι αντιμετωπίζουν έντονα οικονομικά προβλήματα. Η προληπτική ιατρική η οποία λειτουργεί συμπληρωματικά στην αρτιότερη και αμεσότερη ενημέρωση των δημοτών σε θέματα έγκαιρης διάγνωσης ασθενειών αλλά και σε θέματα ενημέρωσης που αφορούν το AIDS, τη χρήση εξαρτησιογόνων ουσιών, παχυσαρκίας, διακοπής καπνίσματος κ.α. αποτελεί κύριο στόχο της λειτουργίας τους. Με την εφαρμογή του Ν. 3852/2010 – Πρόγραμμα Καλλικράτης πέρασε στην αρμοδιότητά τους ο έλεγχος και θεώρηση βιβλιαρίων εργασίας καθώς επίσης και η συνταγογράφηση σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία ασφαλισμένων που υπάγονται στην ασφάλιση του Π.Ε.Δ.Υ.

➤ **Κοινωνικό Φαρμακείο.** Η ίδρυση και λειτουργία του συμβάλλει σημαντικά στην ανακούφιση αναγκών για πρωτοβάθμια ιατρική περίθαλψη και φαρμακευτική των άπορων δημοτών. Το υψηλό αίσθημα της κοινωνικής προσφοράς και αλληλεγγύης των μελών των ανωτέρω φορέων έχει ως αποτέλεσμα την άρτια λειτουργία του και την υψηλού επιπέδου παροχής υπηρεσιών προς τους ωφελούμενους. Η ζήτηση ολοένα και αυξάνεται καθώς όλο και περισσότεροι πολίτες βρίσκονται καθημερινά αντιμέτωποι με την ανεργία που με μαθηματική ακρίβεια οδηγεί στη φτώχεια και κατά συνέπεια στην αδυναμία πρόσβασής τους σε υπηρεσίες υγείας και φάρμακα.

➤ **Εθελοντικός Τομέας: Κίνημα πολιτών «ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΩ», Φιλόπτωχος.** Στο Δήμο Παγγαίου έχει αναπτυχθεί ένα δυναμικό δίκτυο εθελοντών στο οποίο συμμετέχουν φορείς, σύλλογοι, Μ.Κ.Ο και απλοί δημότες οι οποίοι στηρίζουν τις ενέργειες του Δήμου τόσο στον κοινωνικό όσο και στον πολιτιστικό και αθλητικό τομέα. Το δίκτυο εθελοντών στηρίζει με απόλυτη επιτυχία τις δράσεις δεντροφύτευσης, καθαρισμού των ακτών του Δήμου και προστασίας του περιβάλλοντος. Ενισχύει με την δράση του το Κοινωνικό Κατάστημα του Δήμου ενώ έχει συμβάλλει καθοριστικά στη σύσταση και λειτουργία του Κοινωνικού Φαρμακείου. Είναι γεγονός ότι ο Δήμος Παγγαίου στηρίζεται στην εθελοντική δράση των ανωτέρω γιατί με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται η κοινωνική συνοχή και η κοινωνική ισορροπία

➤ **Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας – Προαγωγής Δημόσιας Υγείας και Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Πολιτισμού** είναι αρμόδια για το σχεδιασμό και την εφαρμογή της κοινωνικής πολιτικής των πολιτικών ισότητας των φύλλων καθώς και για την προστασία και προαγωγή της δημόσιας υγείας στην περιοχή του Δήμου με την λήψη διαφόρων μέτρων και τη ρύθμιση των σχετικών δραστηριοτήτων. Είναι αρμόδια για την καταβολή των προνοιακών επιδομάτων στους ωφελούμενους και την έκδοση βιβλιαρίων στους ανασφάλιστους πολίτες, διαμέσου του αρμόδιου τμήματος διενεργεί κοινωνικές έρευνες για όλα τα εφαρμοζόμενα προγράμματα, διενεργεί κοινωνικές έρευνες κατόπιν εισαγγελικής παραγγελίας σε περιπτώσεις παιδιών ενδοοικογενειακής βίας, κακοποίησης γυναικών κλπ. Είναι επιφορτισμένη η υπηρεσία με την έκδοση πιστοποιητικών οικονομικής αδυναμίας, συνεργάζεται με παιδοπόλεις με Κοινωνικούς λειτουργούς άλλων δομών και άλλων Νομών, για υιοθεσίες, ανάδοχες οικογένειες κλπ. Εκτελεί επίσης προγράμματα ΕΣΠΑ π.χ. ΤΕΒΑ (επισιτιστικό πρόγραμμα). Συνεργάζεται με το ΗΔΙΚΑ, και καταγράφει τους κοινωνικά ανασφάλιστους στον “ΑΤΛΑΣ”. Συνεργάζεται τέλος με το Εθνικό Διαδημοτικό Δίκτυο Υγείων Πόλεων.

➤ **Βρεφονηπιακοί - Παιδικοί Σταθμοί** (10 δομές). Τα τμήματα Προσχολικής Αγωγής του Δήμου Παγγαίου στοχεύουν: στην πολύπλευρη και σφαιρική, νοητική, συναισθηματική, κοινωνική και σωματική ανάπτυξη στα παιδιά με τις πιο σύγχρονες παιδαγωγικές μεθόδους, στη φροντίδα και ημερήσια διατροφή βρεφών που λόγω της εργασίας των γονέων ή άλλης κοινωνικής αιτίας δεν μπορεί να τους παρέχεται

στο σπίτι, στην εφαρμογή προγραμμάτων στα παιδιά της νηπιακής ηλικίας, προγράμματα ανάλογα της νοητικής και ψυχοκινητικής εξέλιξης που προσφέρουν ευκαιρίες για απόκτηση ειδικών γνώσεων και την κατάλληλη προετοιμασία για την είσοδό τους στο Δημοτικό Σχολείο.

➤ **Σύλλογοι – Σωματεία** που δραστηριοποιούνται στον τομέα υγείας και κοινωνικής αλληλεγγύης. Οι κυριότερες δράσεις των συλλόγων επικεντρώνονται, στην ενημέρωση των μελών τους αλλά και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου, στην ενδυνάμωση και δικτύωση των μελών τους, στη διοργάνωση ημερίδων ενημέρωσης για θέματα που άπτονται του αντικειμένου τους, στην ενίσχυση του εθελοντισμού, στην προώθηση της κοινωνικής συνοχής και ενίσχυση των ευπαθών κοινωνικών ομάδων.

➤ **Ιερά Μητρόπολη Ελευθερουπόλεως** στο πλαίσιο της Φιλανθρωπικής της Διακονίας υποστηρίζει του κατοίκους που ζουν στα όρια του Δήμου Παγγαίου και συμβάλλει σημαντικά με τις ακόλουθες Δομές της: το Γενικό Φιλόπτωχο Ταμείο, Ενοριακά Φιλόπτωχα Ταμεία, το Κοινωνικό Παντοπωλείο, το Κοινωνικό Φαρμακείο και το Τραπέζι Αγάπης

E.3. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΑΝΑΓΚΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΤΟ Δ. ΠΑΓΓΑΙΟΥ

E.3.1 ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΥΑΛΩΤΩΝ - ΕΥΠΑΘΩΝ ΟΜΑΔΩΝ

Στο Δήμο Παγγαίου οι ευάλωτες και ευπαθείς ομάδες πληθυσμού παρουσιάζουν τις **κάτωθι ανάγκες** και τα **ακόλουθα χαρακτηριστικά**:

- **Ευάλωτες Ομάδες Πληθυσμού** των οποίων η ένταξη στην κοινωνική και οικονομική ζωή εμποδίζεται από σωματικά ή ψυχικά αίτια ή/και λόγω παραβατικής συμπεριφοράς.

✓ Άτομα με Αναπηρία ή με ποσοστό αναπηρίας με χαμηλό εισόδημα

- ✓ Άτομα που είναι κοινωνικά αποκλεισμένα όπως εξαρτημένα ή απεξαρτημένα από ουσίες άτομα, οροθετικοί, φυλακισμένοι/ αποφυλακισμένοι, ανήλικοι παραβάτες
- **Ειδικές (Ευπαθείς) Ομάδες Πληθυσμού**, οι οποίες αφορούν στα άτομα τα οποία βρίσκονται σε μειονεκτική θέση ως προς την ομαλή ένταξή τους στην αγορά εργασίας εξαιτίας οικονομικών, κοινωνικών και πολιτισμικών αιτιών.
 - ✓ Άτομα ανασφάλιστα με δυσκολία πρόσβασης σε ιατροφαρμακευτική περίθαλψη
 - ✓ Οικογένειες/νοικοκυριά με χαμηλό εισόδημα και ειδικότερα αρχηγοί μονογονεϊκών οικογενειών, μέλη πολύτεκνων οικογενειών κ.ά.
 - ✓ Άτομα που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού και πλήττονται ή απειλούνται από τη φτώχεια ή/και την ανεργία όπως γυναίκες θύματα κακοποίησης, αναλφάβητοι, κάτοικοι απομακρυσμένων ορεινών περιοχών, μετανάστες, πρόσφυγες κ.ά.
 - ✓ Οικογένειες εκ των οποίων τα ενήλικα άτομα παρουσιάζουν ανεργία ή χαμηλό εισόδημα με αποτέλεσμα τα ανήλικα τέκνα τους να υποσιτίζονται (υποσιτιζόμενοι μαθητές)
 - ✓ Ομογενείς παλινοστούντες υπερήλικες οι οποίοι στερούνται εισοδήματος
 - ✓ Οικονομικοί μετανάστες (κυρίως από Αλβανία) με ανεργία ή χαμηλό εισόδημα κ.α.

Ε.3.2 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΑΝΑΓΚΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

- Στο **Δήμο Παγγαίου** αυξάνονται ολοένα και περισσότερο οι ανάγκες των πολιτών για διανομή σε σταθερή και τακτική βάση τροφίμων, ειδών παντοπωλείου, ειδών ατομικής υγιεινής, κατεψυγμένων προϊόντων, ειδών ένδυσης και υπόδησης, βιβλίων, παιχνιδιών, cd, κλπ. Τα άτομα αυτά ανήκουν στις παραπάνω κατηγορίες (ευάλωτες και ευπαθείς κοινωνικά ομάδες πληθυσμού του Δήμου Παγγαίου) και κρίνεται αναγκαία η σύνδεση με τοπικές επιχειρήσεις, σχολεία και την τοπική

κοινωνία για την συλλογή των παραπάνω προϊόντων και τη διανομή στα ωφελούμενα άτομα

- **Στο Δήμο Παγγαίου** αυξάνονται ολοένα και περισσότερο οι ανάγκες των πολιτών που απευθύνονται στην Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου με αποτέλεσμα να μην επαρκεί η κάλυψη των αναγκών με βάση το στελεχιακό δυναμικό. Τα άτομα αυτά ανήκουν στις παραπάνω κατηγορίες (ευάλωτες και ευπαθείς κοινωνικά ομάδες πληθυσμού του Δήμου Παγγαίου) και ζητούν επί το πλείστον υποστήριξη για προώθησή τους στην απασχόληση και την εύρεση αμειβόμενης και ασφαλιζόμενης εργασίας,

- **Στο Δήμο Παγγαίου** οι καταγεγραμμένοι ωφελούμενοι του Προγράμματος επισιτιστικής ή και βασικής υλικής συνδρομής του Ταμείου Ευρωπαϊκής Βοήθειας προς τους Απόρους (ΤΕΒΑ), στο Δήμο Παγγαίου και ειδικότερα της Κοινωνικής Σύμπραξης "Συν-Πράττοντας για όλους" είναι περίπου 630 άτομα/νοικοκυριά τα οποία βρίσκονται κάτω από το όριο της φτώχειας. Επίσης, στην Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Παγγαίου άλλα 170 περίπου άτομα έχουν κάνει αίτηση για παροχή κοινωνικής και προνοιακής υποστήριξής τους (από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι ο ενδεικτικά προβλεπόμενος αριθμός των Ωφελούμενων του Κέντρου Κοινότητας του Δήμου Παγγαίου είναι περίπου 800 άτομα).

Ε.3.3 ΑΛΛΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΟΥΝ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Η διαφοροποίηση των κοινωνικών αναγκών, η οποία αποδίδεται, κυρίως στους παρακάτω παράγοντες:

- Δημογραφικές μεταβολές: πχ η γήρανση του πληθυσμού.
- Μετασηματισμός των παραδοσιακών δομών της οικογένειας: εμφάνιση νέων οικογενειακών σχημάτων (μονογονεϊκή οικογένεια, μονομελή νοικοκυριά) και διαφοροποίηση των ρόλων των δύο φύλων με κύριο γνώρισμα την αυξανόμενη συμμετοχή των γυναικών στην αγορά εργασίας.

- Μείωση στα επίπεδα παροχής άτυπης φροντίδας: αλλαγές των αντιλήψεων για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μελών της οικογένειας και τη δυνατότητα ή προθυμία τους να προσφέρουν κοινωνικές υπηρεσίες.
- Μεταβολές στον τομέα της απασχόλησης: εισαγωγή νέων ευέλικτων μορφών εργασίας που αποδίδονται στη μεταβολή των παραγωγικών συντελεστών και στην αύξηση της ανεργίας.
- Εισροή μεγάλου αριθμού μεταναστών (νόμιμων και παρανόμων).
- Εξευρωπαϊσμός: επιβολή νέων κανόνων και πειθαρχίας (κυρίως στο οικονομικό επίπεδο), με στόχο ένα παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον που προσφέρει νέες ευκαιρίες για το εμπόριο και την οικονομική ανάπτυξη.

Επιπρόσθετα, με την επεξεργασία στοιχείων απογραφής της ΕΛΣΤΑΤ (Απογραφή 1991, 2001, 2011) και μελετώντας τους δείκτες αξιολόγησης της υφιστάμενης δημογραφικής κατάστασης που έχουν υπολογιστεί, παρατηρούμε τα εξής στο Δήμο Παγγαίου:

Δείκτης Γήρανσης: Είναι ο λόγος του αριθμού των ηλικιωμένων ατόμων άνω των 65 ετών προς τον αριθμό των νεογεννηθέντων ηλικίας 0-5 ετών. Από τον υπολογισμό του διαπιστώνουμε ότι ο πληθυσμός του δήμου είναι ένας μάλλον γερασμένος πληθυσμός, καθώς ο αριθμός των ηλικιωμένων ατόμων είναι τετραπλάσιος από αυτόν του νέου πληθυσμού. Το φαινόμενο αυτό μπορεί να θεωρηθεί αναμενόμενο, καθώς ακολουθεί την γενικότερη πανελλήνια αλλά και πανευρωπαϊκή τάση της εποχής.

Δείκτης Εξάρτησης: Ο λόγος του αριθμού του μη ενεργού πληθυσμού (≤ 14 και ≥ 65) προς τον αριθμό του ενεργού πληθυσμού του Δήμου (15 - 64). Το συμπέρασμα που προκύπτει από τον υπολογισμό του δείκτη αυτού, είναι ότι για κάθε έναν μη ενεργό δημότη, υπάρχουν δύο ενεργοί δημότες.

Δείκτης Αντικατάστασης: Ο λόγος του συνόλου των ατόμων 0-14 ετών προς τον αριθμό των ατόμων 55-64 ετών. Ο δείκτης αυτός απεικονίζει το ποσοστό των ατόμων που ετοιμάζονται να εισέλθουν στην παραγωγική ζωή προς τα άτομα που ετοιμάζονται να αποχωρήσουν από αυτή. Από το ποσοστό που προκύπτει βλέπουμε ότι αυτοί οι

αριθμοί είναι σχεδόν ίσοι, άρα αν εξακολουθήσουν να ισχύουν οι ίδιες συνθήκες, δεν θα υπάρξει βελτίωση του βαθμού γήρανσης του πληθυσμού.³

ΣΤ. ΚΕΝΤΡΑ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ Δ.ΠΑΓΓΑΙΟΥ

ΣΤ.1 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ

Σύμφωνα με την υπ' αριθ. 5060/14.12.2016 (ορθή επανάληψη 27.1.2017) απόφαση ένταξης της πράξης με τίτλο «Κέντρο Κοινότητας Δήμου Παγγαίου » με κωδικό ΟΠΣ 5002984, το Κέντρο Κοινότητας εντάσσεται στη νέα προγραμματική περίοδο ΕΣΠΑ 2014–2020. Η Πράξη χρηματοδοτείται από το Ε.Π. Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης 2014–2020. Το Κέντρο Κοινότητας λειτουργεί σύμφωνα με την υπ' αριθ. 176/2017 απόφαση υλοποίησης με ίδια μέσα.

Το προσωπικό το οποίο απασχολείται στο Κέντρο Κοινότητας μετά και τους ανασυνταγμένους πίνακες του ΑΣΕΠ, είναι το κάτωθι:

1. Ένας Υπάλληλος ΠΕ Κοινωνικών Λειτουργιών & Συντονίστρια του ΚΚ,
2. Ένας Υπάλληλος ΤΕ Κοινωνικών Λειτουργιών,
3. Ένας Υπάλληλος ΠΕ Ψυχολόγων
4. Ένας Διοικητικός υπάλληλος-Οικονομολόγος

ΣΤ.2 ΧΩΡΟΤΑΞΙΑ – ΚΤΙΡΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ –ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ – ΩΡΑΡΙΟ

Το Κέντρο Κοινότητας λειτουργεί επί της Οδού Φρίξου Παπαχρηστίδη αριθ. 154 Στεγάζεται σε ειδικά διαμορφωμένο για το σκοπό αυτό χώρο, αποτελούμενο από:

- Ένα χώρο υποδοχής, αναμονής κοινού.
- Ένα χώρο διεκπεραίωσης διοικητικών υποθέσεων.

³ Πηγή: Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Παγγαίου, Α' Φάση.

- Ένα διακριτό χώρο για ατομικές συνεντεύξεις, συνεδρίες και παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής,
- Χώρους υγιεινής – τουαλέτες, για το προσωπικό και το κοινό.
- Στο Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Παγγαίου και όσον αφορά στην εξασφάλιση πρόσβασης στα Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ), σημειώνεται ότι υπάρχουν οι κατάλληλες υποδομές, ήτοι ράμπες πρόσβασης, WC ΑΜΕΑ κλπ. με αποτέλεσμα να εξασφαλίζεται η προσβασιμότητα και η εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία ή με κινητικές δυσκολίες και να ικανοποιούνται όλες τις προδιαγραφές όπως αυτές ορίζονται στις ισχύουσες πολεοδομικές και υγειονομικές.

Ωράριο λειτουργίας

Το Κέντρο Κοινότητας λειτουργεί καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, πέντε (5) ημέρες την εβδομάδα από Δευτέρα έως Παρασκευή, επί οκτώωρου βάσεως και συγκεκριμένα, από τις 8.00 πμ – 16.00μμ.

Το Κέντρο διακόπτει τη λειτουργία του κατά τις επίσημες αργίες του κράτους και του Δήμου (τοπικές εορτές ή θρησκευτικές αργίες).

ΣΤ.3 Ο ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΔΟΜΗΣ ΤΩΝ ΚΚ:

1. Η παροχή ενός ευρέως φάσματος ποιοτικών υπηρεσιών “One Stop Shop”. Να αποτελέσει ένα τοπικό σημείο αναφοράς για υποδοχή, εξυπηρέτηση και διασύνδεση πολιτών με υπηρεσίες και προγράμματα . Να παρέχει ένα ευρύ φάσμα κοινωνικών και άλλων υπηρεσιών ώστε να αποφευχθεί η διασπορά πόρων και να επιτευχθεί η ολιστική παρέμβαση σε πολλές ομάδες πληθυσμού.
2. Να αποτελέσει δομή συμπληρωματική και υποστηρικτική της Διεύθυνσης Κοινωνικής Προστασίας / Κοινωνικής Υπηρεσίας του οικείου Δήμου με στόχευση στην αποφυγή αλληλοεπικαλύψεων.

ΣΤ.4 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Αρμοδιότητες του Κέντρου Κοινότητας, ανά άξονα λειτουργίας, αποτελούν τα εξής:

A. Υποδοχή -Ενημέρωση - Υποστήριξη των πολιτών

- Πληροφόρηση ή/και παραπομπή των πολιτών στα προγράμματα πρόνοιας και κοινωνικής ένταξης που υλοποιούνται σε τοπικό, περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο όπως το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης, το Ταμείο Ευρωπαϊκής Βοήθειας προς τους Απόρους, κοινωνικές δομές και υπηρεσίες όπως το Βοήθεια στο σπίτι, τα Κέντρα Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων, τα Κέντρα Δημέρευσης- Ημερήσιας Φροντίδας για άτομα με αναπηρία, τα προγράμματα της Γενικής Γραμματείας Δια Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς, κ.α.
- Υποστήριξη των πολιτών για την ένταξη τους στα προαναφερόμενα προγράμματα και με ιδιαίτερη έμφαση στην παροχή υποστήριξης κατά τη διαδικασία υποβολής της αίτησης για το πρόγραμμα Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης. Τα στελέχη των Κέντρων Κοινότητας φροντίζουν τόσο για την ορθή συμπλήρωση των αιτήσεων όσο και για την συλλογή των απαραίτητων συνοδευτικών εγγράφων και δικαιολογητικών.

B. Συνεργασία με Υπηρεσίες και Δομές

- Συνεργασία και παραπομπή αιτημάτων σε άλλες δομές και υπηρεσίες που παρέχονται στα γεωγραφικά όρια της περιοχής λειτουργίας του «Κέντρου Κοινότητας», π.χ. Κοινωνικοί Ξενώνες Αστέγων, Ξενώνες Κακοποιημένων Γυναικών και θυμάτων διακίνησης και εμπορίας ανθρώπων, Κοινωνικά Φροντιστήρια, Δομές Ψυχικής Υγείας, Δομές για ΑμεΑ, Βρεφονηπιακοί και Παιδικοί Σταθμοί, Προγράμματα για Ηλικιωμένους, κλπ.
- Συνεργασία και παραπομπή αιτημάτων: α) σε υπηρεσίες απασχόλησης (π.χ. ΟΑΕΔ) για την ένταξη των ωφελούμενων σε προγράμματα κατάρτισης, δράσεις απασχόλησης, επιμορφωτικά σεμινάρια καθώς φυσικά και σε θέσεις εργασίας β) σε φορείς αρμόδιους για την εφαρμογή προγραμμάτων της Γενικής Γραμματείας Διά Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς

- Συνεργασία με την τοπική αγορά εργασίας με στόχο την ένταξη των ανέργων. Στόχος είναι η ανάπτυξη επαφών και τακτικής επικοινωνίας με φορείς εκπροσώπησης των εργοδοτών και των εργαζομένων (π.χ. Επιμελητήρια, ενώσεις και ομοσπονδίες εργαζομένων, συλλόγους επιχειρήσεων ή επιχειρηματικών ομάδων, κλπ). Τα Κ.Κ. συνεργάζονται κυρίως με τα Γραφεία Ανέργων των Δήμων (όταν αυτά υφίστανται) για την ανάπτυξη των σχετικών συνεργειών. Σημειώνεται ότι ο στόχος της εν λόγω ενέργειας δεν είναι η υποκατάσταση της λειτουργίας των Δημόσιων Υπηρεσιών Απασχόλησης (ΟΑΕΔ), αλλά κυρίως:

- ✓ Η ενημέρωση και η ευαισθητοποίηση του κόσμου των επιχειρήσεων για την αναγκαιότητα αντιμετώπισης της ανεργίας στην περιοχή / Δήμο και την ύπαρξη συγκεκριμένης δυναμικής όσον αφορά την προσφορά εργατικού δυναμικού και ειδικοτήτων

- ✓ η επαφή του κόσμου των επιχειρήσεων με αυτή των ανέργων μέσα από τη συμμετοχή σε κοινές δραστηριότητες (π.χ. ημερίδες).

Γ. Παροχή υπηρεσιών που θα αποσκοπούν στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και θα διασφαλίζουν την κοινωνική ένταξη των ωφελούμενων

Ανάλογα με τις ιδιαίτερες ανάγκες του πληθυσμού της περιοχής, τα «Κέντρα Κοινότητας» παρέχουν υπηρεσίες που αποσκοπούν στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και διασφαλίζουν την κοινωνική ένταξη των ωφελούμενων. Ενδεικτικά αναφέρονται οι κάτωθι υπηρεσίες:

- Παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης για την ένταξη στην αγορά εργασίας, υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού κ.α.
- Παροχή συμβουλευτικής ψυχοκοινωνικής στήριξης σε παιδιά, ενήλικες και οικογένειες
- Παροχή ενημερωτικής συνδρομής για θέματα νομικού χαρακτήρα, σε σχέση με τις παρεχόμενες δυνατότητες, όργανα διαδικασίες κ.λπ.

- Ανάπτυξη δράσεων δημιουργικής απασχόλησης και μαθησιακής στήριξης παιδιών προσχολικής και σχολικής ηλικίας, σε συνέργεια με τα προγράμματα εκπαίδευσης που υλοποιούνται (εκπαιδευτικές δραστηριότητες, μαθησιακή υποστήριξη, παροχή γευμάτων, υποστήριξη σχολικού περιβάλλοντος κ.α.)
- Προγράμματα για συνδρομή στη δημιουργία ευκαιριών για νέους, π.χ. επαγγελματικός προσανατολισμός για εφήβους, βελτίωση δεξιοτήτων, πολιτισμικές δραστηριότητες, προγράμματα νεανικής συμμετοχής και στήριξης, σε συνεργασία με το Συνήγορο του Παιδιού και άλλες υπηρεσίες και δομές.
- Διοργάνωση εκδηλώσεων με επιμορφωτικό, επικοινωνιακό και κοινωνικό περιεχόμενο όπως: οργάνωση ομάδων γειτονιάς για την ανάληψη κοινοτικών πρωτοβουλιών και την ενεργοποίηση των πολιτών, διοργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων προληπτικής ιατρικής και συνθηκών υγιεινής διαβίωσης, δικτύωση με φορείς της τοπικής κοινωνίας (σχολεία, πολιτιστικοί σύλλογοι, επαγγελματικοί φορείς κλπ.) για μεικτές πρωτοβουλίες δράσεων για την τοπική ανάπτυξη, την καταπολέμηση της σχολικής διαρροής, κ.α.
- Μεικτές δράσεις για την κοινωνικοποίηση και την κοινωνική ένταξη, ειδικότερα (αλλά όχι αποκλειστικά) για μαθητές ΑμεΑ, παιδιά με μαθησιακές δυσκολίες
- Συγκέντρωση και διανομή βασικών αγαθών Ανάπτυξη Δικτύου Εθελοντισμού που είτε θα συνδράμει το προσωπικό του Κέντρου Κοινότητας κατά περίπτωση, πάντοτε υπό την εποπτεία του και με βάση τις οδηγίες και κατευθύνσεις του, είτε θα συμβάλλει στις δράσεις των υπολοίπων δομών αντιμετώπισης της φτώχειας, υπό τις οδηγίες και τον έλεγχο του τακτικού προσωπικού των δομών αυτών.
- Παροχή ενημερωτικής συνδρομής για θέματα νομικού χαρακτήρα σε σχέση με τις παρεχόμενες δυνατότητες, όργανα, διαδικασίες κ.λπ.
- Τα Κέντρα Κοινότητας δύνανται να μεριμνούν και για δράσεις που συνδέονται με τη διανομή τροφίμων και τη σίτιση των ωφελούμενων της περιοχής παρέμβασης. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί με τους εξής τρόπους:

A) Το Κ.Κ. ενεργεί για να φέρει σε επαφή/παραπέμψει τα ωφελούμενα άτομα σε δομές σίτισης και Κοινωνικά Παντοπωλεία του Δήμου, ή/και σε φορείς και οργανισμούς που δραστηριοποιούνται στο πεδίο αυτό (π.χ. συσσίτια εκκλησίας ή εθελοντικών οργανώσεων κλπ), ή/και σε προγράμματα και δράσεις για την καταπολέμηση της φτώχειας (π.χ. Δομές Παροχής Βασικών Αγαθών, ΕΟΧ κλπ.)

B) Το Κέντρο Κοινότητας αναλαμβάνει την διανομή τροφίμων και βασικών αγαθών, ενώ δύναται να προσφέρει και έτοιμα μικρογεύματα (π.χ. μέσω catering ή σνακς σε ομάδες ωφελούμενων που συμμετέχουν σε δράσεις του ΚΚ, όπως ενισχυτική διδασκαλία, κλπ.), στις περιπτώσεις που η σχετική πρόσκληση της ΕΥΠ ΠΕΠ προβλέπει τις ενέργειες αυτές.⁴

- Ανάπτυξη Δικτύου Εθελοντισμού που είτε θα συνδράμει το προσωπικό του Κέντρου Κοινότητας κατά περίπτωση, πάντοτε υπό την εποπτεία του και με βάση τις οδηγίες και κατευθύνσεις του, είτε θα συμβάλλει στις δράσεις των υπολοίπων δομών αντιμετώπισης της φτώχειας, υπό τις οδηγίες και τον έλεγχο του τακτικού προσωπικού των δομών αυτών.

ΣΤ.5 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΚΕΝΤΡΟΥ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ

A) Προϊσταμένη Διεύθυνσης Κοινωνικής Προστασίας-Προαγωγής Δημόσιας Υγείας και Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Πολιτισμού Δήμου Παγγαίου

- Επιτηρεί, συντονίζει και μεριμνά για την εύρυθμη λειτουργία των ΚΚ. Οι αρμοδιότητες της δεν περιορίζονται μόνο στην εποπτεία της ορθής υλοποίησης του προγράμματος, αλλά παράλληλα παρέχει υπηρεσίες ανάλογες με αυτές των στελεχών όπως περιγράφονται παρακάτω.

B) Συντονιστής (Κοινωνικός Λειτουργός)

- Καταρτίζει με τα υπόλοιπα στελέχη του Κέντρου και της Κοινωνικής Υπηρεσίας το Σχέδιο Λειτουργίας του Κ.Κ (καθήκοντα - όρια δράσης κάθε στελέχους - τήρηση του σχεδίου)

⁴ ΟΔΗΓΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΑΘΗΝΑ, ΜΑΙΟΣ 2016

- Συντονίζει το προσωπικό προς επίτευξη στόχων του Κέντρου
- Έχει την ευθύνη για την εύρυθμη λειτουργία και την τήρηση του ωραρίου
- Συγκεντρώνει και τηρεί στατιστικά και απολογιστικά στοιχεία από κάθε στέλεχος, φροντίζει για τη διαφύλαξη της ασφάλειας, της εμπιστευτικότητας και του απορρήτου των τηρουμένων στοιχείων αξιολογεί τα στοιχεία και προτείνει διορθωτικές ενέργειες εποπτεύει την τήρηση βιβλίων (όποτε αυτά χρειάζονται)
- Συντονίζει, μέσω συνεργασιών, δράσεις δημοσιότητας (ημερίδες, διαλέξεις, έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων κλπ.)
- Έχει την ευθύνη για συνέργειες με άλλα προγράμματα και δράσεις δημοσιότητας
- Υποδέχεται και διαχειρίζεται περιστατικά, τα παραπέμπει, όταν και όπου χρειάζεται, συνδέει τον πληθυσμό με τις αρμόδιες υπηρεσίες,
- καταγράφει και επικαιροποιεί δεδομένα, τηρεί στοιχεία και βιβλία όταν και όπου αυτό απαιτείται
- Καταγράφει και αξιολογεί τις κοινωνικές ανάγκες των ομάδων στόχου, εκτελεί κοινωνική εργασία με άτομα ή ομάδες και προωθεί την εθελοντική προσφορά
- Καταγράφει, διερευνά και αξιολογεί κοινωνικές ανάγκες με έμφαση στα ειδικά προβλήματα και ανάγκες των ατόμων
- Παρέχει υπηρεσίες συμβουλευτικού και υποστηρικτικού χαρακτήρα
- Δρα για την πρόληψη και αντιμετώπιση κοινωνικοοικονομικών προβλημάτων του ατόμου ή της οικογένειας
- Υλοποιεί κοινωνική εργασία με: α) ωφελούμενους, β) ομάδες ωφελούμενων (οικογένεια κλπ.),
- Διαμεσολαβεί, πληροφορεί, συνδέει τους ενδιαφερόμενους με αρμόδιες υπηρεσίες και τους συνοδεύει (όπου είναι αναγκαίο)

- Εκπαιδεύει ωφελούμενους στην πρόσβαση σε δημόσια αγαθά και υπηρεσίες

Γ) Κοινωνική Λειτουργός, είναι επιφορτισμένη με όλες τις αρμοδιότητες της Κοινωνικής Λειτουργού –Συντονίστριας πλην των συντονιστικών

Δ) Ψυχολόγος

- Υποδέχεται και διαχειρίζεται περιστατικά που χρήζουν ψυχολογικής στήριξης, διενεργεί ψυχολογικές αξιολογήσεις και κάνει διάγνωση προβλημάτων
- Παρέχει ψυχολογική στήριξη, με ατομικές ή ομαδικές συνεδρίες ή συνεδρίες οικογένειας όπου απαιτείται.
- Συνεργάζεται με τη Γ.Γ. Δια Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς για την αξιοποίηση υφιστάμενων δράσεων ψυχολογικής στήριξης των ωφελούμενων
- Συνεργάζεται με το υπόλοιπο προσωπικό του Κ.Κ και της Κοινωνικής Υπηρεσίας για τον προσδιορισμό και αντιμετώπιση αναγκών και ψυχοκοινωνικών προβλημάτων των ωφελούμενων
- Συμμετέχει σε προγράμματα αγωγής ψυχικής υγείας – προώθηση και σύνδεση περιστατικών με μονάδες Ψυχικής Υγείας όπου αυτό κριθεί σκόπιμο.
- Συνεργάζεται με το στέλεχος που ασχολείται με τη μαθησιακή στήριξη για τις ανάγκες των ομάδων των παιδιών
- Έχει την ευθύνη τήρησης βιβλίου/εισαγωγής στοιχείων σε πληροφοριακό σύστημα (αν αυτό απαιτείται) με ιστορικό, συμπεράσματα και τα αποτελέσματα της ψυχολογικής αξιολόγησης από κάθε συνεδρία

Ε) Διοικητικός Υπάλληλος

- Υποδέχεται και προωθεί εσωτερικά αιτήσεις
- Αναλαμβάνει διοικητικές υπηρεσίες (αρχειοθέτηση, δακτυλογράφηση, φωτοτυπίες, αλληλογραφία, επιστολές προσκλήσεις, ηλεκτρονική αλληλογραφία, συνεννόηση με προμηθευτές, σύνταξη εξοδολογίων, παρουσιολογίων και τήρηση αρχείου).
- Προετοιμάζει συναντήσεις, έντυπα και παρουσιάσεις του Κέντρου
- Καταχωρεί στοιχεία, επεξεργάζεται αποτελέσματα, ερευνών που εκπονούν τα στελέχη του Κέντρου – τηρεί τα ηλεκτρονικά αρχεία
- Ενημερώνει την ιστοσελίδα της δομής, παρέχει στοιχεία για την ενημέρωση της ιστοσελίδας του ΟΤΑ σχετικά με δραστηριότητες και εκδηλώσεις του Κέντρου

Παράλληλα η Διευθύντρια της Κοινωνικής Υπηρεσίας όπως και κάθε στέλεχος

- Ενημερώνει για σεμινάρια, θέσεις εργασίας, προγράμματα ΟΑΕΔ, ΕΣΠΑ
- Συνοδεύει όπου χρειάζεται το ωφελούμενο άτομο (π.χ. έκδοση κάρτας ανεργίας, κλπ)
- Ανιχνεύει ανάγκες παρουσιάζονται (π.χ. ταχύρρυθμη εκπαίδευση στην γλώσσα, διαδικασίες δημιουργίας επιχείρησης κ.λπ.)
- Αναπτύσσει και διατηρεί επαφή με εργοδότες και την αγορά εργασίας εν γένει με στόχο την ένταξη των ανέργων ατόμων σε αυτή
- Υποστηρίζει τα ωφελούμενα άτομα να εισέλθουν ή επανεισέλθουν στην αγορά εργασίας, παρακολουθεί την πρόοδό τους (ενδεικτικά: σύνταξη και αποστολή βιογραφικού και συνοδευτικής επιστολής κλπ.

ΣΤ.6 ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ

Οι ωφελούμενοι του Κέντρου Κοινότητας του Δήμου Παγγαίου σύμφωνα με το Άρθρο 3 της ΚΥΑ υπ' αριθ. Δ23/ΟΙΚ. 14435- 135/29.03.2016, θα είναι οι πολίτες που κατοικούν στον τόπο λειτουργίας και παρέμβασης του Κέντρου Κοινότητας (Δήμος Παγγαίου) και, κατά προτεραιότητα, οι ωφελούμενοι του Προγράμματος «Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης» καθώς και άτομα και οικογένειες που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού, άνεργοι/ες, παιδιά και άτομα που βιώνουν καταστάσεις αποκλεισμού, μετανάστες, δικαιούχοι διεθνούς προστασίας, αιτούντες άσυλο, ΑμεΑ και γενικότερα ευάλωτες ομάδες πληθυσμού, όπως αυτές περιγράφονται στο «Εθνικό Στρατηγικό πλαίσιο για την Κοινωνική Ένταξη», στην Εθνική Στρατηγική για την Κοινωνική Ένταξη των πολιτών τρίτων χωρών, στη Συνθήκη της Γενεύης και στην κείμενη εθνική νομοθεσία.

Ως ωφελούμενος ορίζεται ο πολίτης που κάνει συστηματική χρήση των υπηρεσιών και παροχών των κέντρων κοινότητας και ο οποίος έχει καταγραφεί στο ηλεκτρονικό πληροφοριακό σύστημα και έχει αποκτήσει μοναδικό αριθμό αναφοράς.

1. Διαδικασία Εγγραφής Ωφελούμενων

Ο πιθανός ωφελούμενος που απευθύνεται στο Κέντρο Κοινότητας, εγγράφεται από το αρμόδιο στέλεχος στην Καρτέλα Εγγραφής και Παρακολούθησης Ωφελούμενου με Μοναδικό Κωδικό Ωφελούμενου, ο οποίος θα αποδίδεται με τρόπο ώστε να χαρακτηρίζει όλα τα μέλη της οικογένειας.

2. Δικαιώματα ωφελούμενων

Δικαίωμα για κάθε ωφελούμενο αποτελεί κάθε παρεχόμενη υπηρεσία από τα ΚΚ.

3. Υποχρεώσεις εξυπηρετούμενων – πιθανών ωφελούμενων

Οι προσερχόμενοι προς εξυπηρέτηση στο Κέντρο Κοινότητας αποδέχονται τους παρακάτω όρους και περιορισμούς:

- Σε περίπτωση που προσέρχονται σε ημέρες και ώρες εκτός προγράμματος, το προσωπικό διατηρεί το δικαίωμα να μην παρέχει τις προβλεπόμενες υπηρεσίες ή/και να μην επιτρέψει την είσοδο στον χώρο.
- Συναινούν στην τήρηση των αρχείων και των ατομικών τους φακέλων, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Ν. 2472/1997 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- Γνωρίζουν και αποδέχονται την απαγόρευση οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης (λεκτικής, σωματικής, σεξουαλικής, θρησκευτικής, φυλετικής, ψυχολογικής) μεταξύ εξυπηρετούμενων ή εξυπηρετούμενων και στελεχών της Δομής
- Είναι υπεύθυνοι για τα προσωπικά τους αντικείμενα και σε περίπτωση απώλειας τα μέλη του προσωπικού δεν φέρουν καμία ευθύνη. Οφείλουν να σέβονται τους υπαλλήλους, τους εθελοντές, τους άλλους ωφελούμενους, καθώς και τους χώρους του Κέντρου.
- Είναι υποχρεωμένοι να προσέρχονται αυτοπροσώπως στο Κέντρο για τη λήψη των παρεχόμενων υπηρεσιών εκτός από τις περιπτώσεις που τεκμηριώνεται επαρκώς η αδυναμία τους. Στις περιπτώσεις αυτές, διορίζουν και εξουσιοδοτούν πληρεξούσιο αντιπρόσωπό τους.
- Είναι αποκλειστικά υπεύθυνοι για τη φύλαξη της βεβαίωσης ή της κάρτας με το μοναδικό αριθμό αναφοράς που τους διατίθεται από το Κέντρο για την εξυπηρέτησή τους.
- Η βεβαίωση ή η κάρτα ανήκει αποκλειστικά στο δικαιούχο που αναγράφεται σε αυτή και απαγορεύεται η μεταβίβασή της σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο, εκτός του συνδικαιούχου, ο οποίος θα μπορεί να ορισθεί με υπεύθυνη δήλωση του κύριου δικαιούχου. Σε περίπτωση απώλειας είναι υποχρεωμένοι να ενημερώσουν το Κέντρο.
- Οφείλουν να προσκομίζουν οποιοδήποτε τυχόν δικαιολογητικό τους ζητηθεί από την αρμόδια υπηρεσία, το οποίο η ίδια δεν μπορεί να προμηθευτεί ηλεκτρονικά

ή με άλλο τρόπο βάσει της κείμενης νομοθεσίας. Σε περίπτωση μη προσκόμισης, ενδέχεται να εξαιρεθούν από προγράμματα των οποίων οφείλουν να τηρούν τις προϋποθέσεις και να μην καταστούν ωφελούμενοι

4. Παρακολούθηση εξυπηρετούμενων και ωφελούμενων

Η παρακολούθηση των ατόμων που εξυπηρετούνται στα Κέντρα Κοινότητας, των ωφελούμενων από συγκεκριμένες υπηρεσίες (ψυχοκοινωνική υποστήριξη και συμβουλευτική, συμπλήρωση αιτήσεων κ.α.) και όσων παραπέμπονται σε άλλες υπηρεσίες του Δήμου (π.χ. Κοινωνικό Παντοπωλείο, Υπνωτήριο) γίνεται μέσω του πληροφοριακού συστήματος υποστήριξης.

Παράλληλα, είναι δυνατή η παρακολούθηση λήψης επιδομάτων/παροχών (Πρόνοια, ΚΕΑ, ΤΕΒΑ κ.λπ.)

Προβλέπεται επίσης, η διασύνδεση της ηλεκτρονικής εφαρμογής με φορείς και προγράμματα (ΟΑΕΔ, Δια Βίου Μάθηση, ΚΕΑ κ.λπ.), έτσι ώστε να είναι δυνατή η επιτόπου συμπλήρωση αιτήσεων ή/και η άμεση παραπομπή των ωφελούμενων.

Το Κέντρο Κοινότητας είναι συνδεδεμένο με **Ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα (ΕΠΣ)** με σκοπό την ακριβή περιγραφή των στοιχείων (ηλεκτρονικός ατομικός φάκελος) και των αιτημάτων των εξυπηρετούμενων και ωφελούμενων ώστε να παρέχεται η δυνατότητα για την πλήρη καταγραφή των τοπικών αναγκών αλλά και την καλύτερη παρακολούθηση άμεσων ποσοτικών και ποιοτικών αποτελεσμάτων και συμπερασμάτων σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο.

Το Ε.Π.Σ. διατίθεται στο Δήμο αδαπάνως από τον φορέα που το σχεδίασε και το υλοποιεί, με μέριμνα του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης

Τα στελέχη του Κέντρου Κοινότητας οφείλουν να τροφοδοτούν με τις απαραίτητες πληροφορίες και δεδομένα από τη βάση δεδομένων:

- Την Κοινωνική Υπηρεσία του αρμόδιου Ο.Τ.Α,
- Τα Περιφερειακά Παρατηρητήρια της Περιφέρειάς τους

- Τη Διαχειριστική Αρχή του ΠΕΠ ΕΣΠΑ της Περιφέρειάς τους.
- Άλλες αρμόδιες Διοικητικές Αρχές (Διευθύνσεις και Μονάδες του Υπουργείου Εργασίας, Κοιν. Ασφάλισης και Κοιν. Αλληλεγγύης και του Υπ. Εσωτερικών) όταν ζητηθούν.

Λόγω της ανάγκης διαχείρισης προσωπικών δεδομένων αλλά και της τήρησης αρχείου στο οποίο περιλαμβάνονται ευαίσθητα κοινωνικά χαρακτηριστικά των ωφελούμενων, δικαίωμα πρόσβασης στο Πληροφοριακό Σύστημα έχουν μόνο οι υπάλληλοι του Κέντρου και της Κοινωνικής Υπηρεσίας που είναι πιστοποιημένοι μέσω ειδικού κλειδαριθμού.

ΣΤ.7 ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΚΚ ΑΠΟ ΙΑΝΟΥΑΡΙΟ-ΑΥΓΟΥΣΤΟ 2018

ΕΡΓΟ-ΔΡΑΣΕΙΣ- ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΑΛΛΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ-ΔΙΚΤΥΩΣΗ

- Ατομικές συνεδρίες (με σκοπό τη λήψη κοινωνικού ιστορικού και κοινωνική υποστήριξη). Θεωρήσεις βιβλιαρίων, αιτήσεις για επανασύνδεση ρεύματος και για παροχή ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης σε ανασφάλιστους, διασύνδεση με ΔΕΥΑ (έκπτωση στον λογαριασμό του νερού). Αιτήσεις για χορήγηση επιδόματος ανασφάλιστων υπερηλίκων στο παράρτημα του ΟΠΕΚΑ ΑΜΘ.
- Συνεδρίες για οργάνωση φακέλου με σκοπό την εξέταση από την επιτροπή ΚΕΠΑ. Επικοινωνία με τον ιδιώτη γιατρούς σχετικά με περιστατικά ωφελούμενων του κέντρου, ψυχιατρικό τμήμα του Νοσοκομείου Καβάλας. Συνεργασία με το κέντρο υγείας Ελευθερούπολης για περιστατικά ανήμπορων συμπολιτών.
- Επικοινωνία με ΚΕΚ και παραπομπή ενδιαφερομένων με σκοπό την ένταξη τους σε προγράμματα. Δικτύωση με τον ΟΑΕΔ και ενημέρωση των εν δυνάμει ωφελούμενων για τα προγράμματα απασχόλησης που είναι σε ισχύ. Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων άνεργων ωφελούμενων του κέντρου κοινότητας σε κοινωφελή προγράμματα.

- Με σχολεία, ΚΕΔΔΥ Καβάλας, ΚΕΠΑ Καβάλας, Γυμνάσιο Ελευθερούπολης, την κοινωνική υπηρεσία του ψυχιατρικού τμήματος του Γ.Ν. Καβάλας,
- Διασύνδεση με τους εξής φορείς : Σχολεία, Ειδικό επαγγελματικό Γυμνάσιο και Λύκειο Καβάλας, ΕΠΑΛ Ελευθερούπολης, ΟΚΑΝΑ, ΚΕΘΕΑ, συνεργασία με την επιτροπή ΚΕΠΑ,ΚΨΥ Καβάλας, ΤΟΜΥ Καβάλας, ΜΚΟ, ΚΕΔΔΥ.
- Συνεργασία με ΚΕΠ Ελευθερούπολης και Καβάλας για εξυπηρέτηση αναπήρων ωφελούμενων του κέντρου, με το Θεραπευτήριο Χρόνιων Παθήσεων νομού Καβάλας, “Βοήθεια στο σπίτι” Ελευθερούπολης

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΤ.1.

ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΙΑΝΟΥΑΡΙΟ-ΑΥΓΟΥΣΤΟ 2018

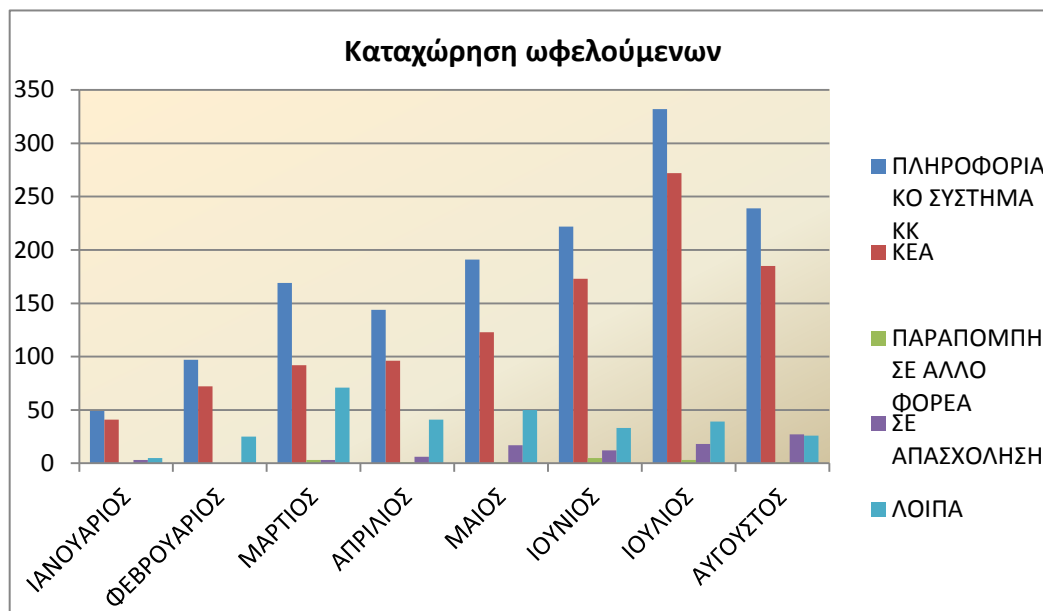
	ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ	ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ	ΜΑΡΤΙΟΣ	ΑΠΡΙΛΙΟΣ	ΜΑΙΟΣ	ΙΟΥΝΙΟΣ	ΙΟΥΛΙΟΣ	ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΚ	49	97	169	144	191	222	332	239
ΚΕΑ	41	72	92	96	123	173	272	185
ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΑΛΛΟ ΦΟΡΕΑ	-	-	3	1	1	5	3	1
ΣΕ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ	3	-	3	6	17	12	18	27
ΛΟΙΠΑ	5	25	71	41	50	33	39	26

Πηγή: Αρχείο Καταχωρήσεων των ΚΚ Δ. Παγγαίου

*[Ο.Α.Ε.Δ. (κάρτα ανεργίας, πρόγραμμα απασχόλησης), ΔΕΗ (κοινωνικό τιμολόγιο), ΚΕΠ, ΕΦΚΑ (σύνταξη χηρείας), Δ.Ο.Υ. (μητρώο), Πρωτοδικείο Καβάλας(διαδικασία δικαστικής συμπαράστασης), (Χαμόγελο του Παιδιού και Φιλόπτωχος Αδελφότητα (σίτιση, ένδυση)].

ΣΤ.1 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΑ ΚΚ Δ. ΠΑΓΓΑΙΟΥ ΑΠΟ ΙΑΝΟΥΑΡΙΟ-ΑΥΓΟΥΣΤΟ 2018



Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Παρατηρείται μία αυξητική τάση σχετικά με την επισκεψιμότητα του ΚΚ.

Μεγαλύτερο το ποσοστό των αιτούντων το ΚΕΑ.

Επίσης

- Διενεργήθηκαν συνεδρίες κατ' οίκον για επιτόπια έρευνα και για ψυχοκοινωνική υποστήριξη (μετά από εισαγγελική παραγγελία γίνεται διερεύνηση των συνθηκών διαβίωσης ανηλίκων τέκνων οικογένειας που διαμένει στον δήμο).
- Πραγματοποιήθηκαν νοητικά τεστ ανίχνευσης σημαδιών άνοιας σε μέλη του ΚΑΠΗ κατόπιν αιτήματος τους.
- Συνεδρίες εργασιακής συμβουλευτικής, συνεδρίες συμβουλευτικής υποστήριξης.

ΣΤ.2 ΠΙΝΑΚΑΣ

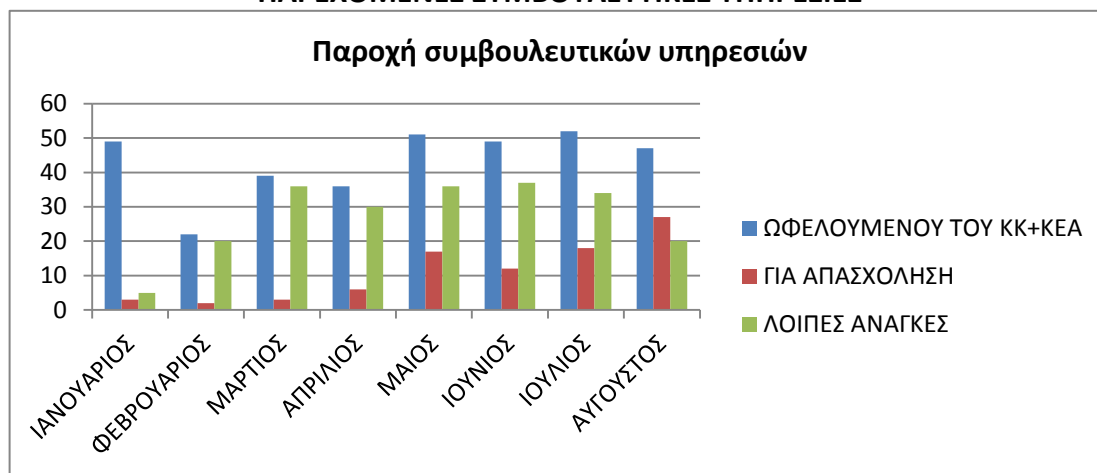
Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών

	ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ	ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ	ΜΑΡΤΙΟΣ	ΑΠΡΙΛΙΟΣ	ΜΑΙΟΣ	ΙΟΥΝΙΟΣ	ΙΟΥΛΙΟΣ	ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ
ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟ Υ ΤΟΥ ΚΚ+ΚΕΑ	49	22	39	36	51	49	52	47
ΓΙΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ	3	2	3	6	17	12	18	27
ΛΟΙΠΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ	5	20	36	30	36	37	34	20

Πηγή: Αρχείο καταχωρήσεων ΚΚ Δ. Παγγαίου

ΣΤ. 2 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ



Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Παρατηρείται το φαινόμενο της εξοικείωσης των πολιτών με το θεσμό του ψυχολόγου, ξεπερνούν οι πολίτες την φυσική συστολή την αρχική καχυποψία και δεν διστάζουν να μοιραστούν το «πρόβλημα» με άτομα έμπιστα και ικανά να δώσουν λύση σε αυτό.

Τέλος αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι στη σελίδα στο facebook, με την επωνυμία «Κέντρο Κοινότητας Δήμος Παγγαίου», καθώς και στον ομώνυμο λογαριασμό στο twitter η επισκεψιμότητα παρουσιάζει αξιοσημείωτη αυξητική τάση.

Επίσης δρομολογούνται ήδη και θα διενεργούνται (ή προβλέπεται) εφεξής από τα ΚΚ οι εξής αρμοδιότητες:

- Διαδικασίες χορήγησης επιδόματος ενοικίου, διατροφικού επιδόματος
- Διαδικασίες χορήγησης συντάξεων υπερηλίκων ΟΓΑ
- Διαδικασίες χορήγησης προνοιακών – αναπηρικών, Α21 επιδομάτων (μέχρι πρότινος αποτελούσε αρμοδιότητα των λογιστών)
- Ροή παιδιών από ΕΠΑΛ και ΤΕΛ που χρήζουν ψυχολογικής και ηθικής στήριξης (οι δομές ψυχοκοινωνικής φροντίδας ανύπαρκτες , τείνει να τις υποκαταστήσει το ΚΚ)

Ζ. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ζ.1. ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

Σκοπός

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διαπιστωθεί το ποσοστό ικανοποίησης των εγγεγραμμένων μελών στις δομές των Κέντρων Κοινότητας Δήμου Παγγαίου.

- Οι ερωτήσεις αφορούν: στις παρεχόμενες σε αυτούς υπηρεσίες, στο επίπεδο εξυπηρέτησης, στις δραστηριοτήτων των ΚΚ.
- Επίσης θα επιχειρηθεί να αξιολογηθεί η λειτουργία των συγκεκριμένων δομών, να αναδειχθούν τα προβλήματα που τυχόν προκύπτουν και να διεξαχθούν συμπεράσματα και προτάσεις.

Σχεδιασμός μελέτης-Δείγμα

Ως προς την μέθοδο συλλογής δεδομένων επιλέχθηκε:

- Η ποσοτική συλλογή δεδομένων με τη χρήση ερωτηματολογίου, χρησιμοποιήθηκε δείγμα 100 ατόμων (επισκέπτες-ωφελούμενοι ΚΚ).
- Η ημιδομημένη συνέντευξη του προσωπικού των ΚΚ

Εργαλείο συλλογής

Η έρευνα που διεξάγεται αποτελεί συνδυασμό ποιοτικής και ποσοτικής προσέγγισης του πραγματευόμενου θέματος. Η μεθοδολογική αυτή επιλογή σκοπό έχει να εξάγει συμπεράσματα χρησιμοποιώντας στατιστικά δεδομένα, αλλά επίσης συσχετίζει και διερευνά στάσεις αντιλήψεις και κίνητρα των κοινωνικών υποκειμένων.

A) Ως ερευνητικό μέσο, στην παρούσα εργασία, επιλέχτηκε **ένα ερωτηματολόγιο** που βοηθά στη γρήγορη συλλογή δεδομένων και επιτρέπει την ταχεία οργάνωση και ανάλυση τους (Cohen&Manion,1997).

Σε αυτό το έντυπο υπάρχει ένας αριθμός δομημένων ερωτήσεων που είναι τοποθετημένες με κατάλληλη σειρά και όπου τα άτομα πρέπει να δώσουν γραπτές

απαντήσεις(Ζαφειρίου,2003). Για τη δημιουργία του ερωτηματολογίου, χρειάστηκε να ληφθούν υπόψη συγκεκριμένα χαρακτηριστικά όπως η πληρότητα, η σαφήνεια, η συνοχή, και η σωστή δομή. (Javeau, 1996, Ρούσσο, Τσαούσης 2002). Επίσης, επιλέχθηκε οι ερωτήσεις να είναι συνοπτικές και περιεκτικές με στόχο τα άτομα να μπορούν με ευκολία να τις συμπληρώνουν. Έγινε, παράλληλα, προσπάθεια να αποφευχθούν άσκοπες και δίχως νόημα ερωτήσεις, ώστε να απαιτεί, όσο το δυνατό λιγότερο χρόνο να συμπληρωθεί (Χλουβεράκης,2002). Στην κατάρτιση του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκαν διάφοροι τύποι ερωτήσεων: Απλής επιλογής (δίνουν στον ερωτώμενο τη δυνατότητα μόνο δυο απαντήσεων, συνήθως ΝΑΙ ή ΟΧΙ). Πολλαπλής επιλογής (ο ερωτώμενος μπορεί να διαλέξει μεταξύ ενός αριθμού απαντήσεων). Ερωτήσεις σημαντικότητας (χρησιμοποιούνται για την καταγραφή της κλιμάκωσης της γνώμης που επικρατεί για κάποιο γεγονός). Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει γενικές αλλά και εξειδικευμένες ερωτήσεις κλίμακας, στις οποίες οι συμμετέχοντες καλούνταν να βαθμολογήσουν από το 1-4 το βαθμό της ικανοποίησής τους σε διάφορα θέματα σχετικά με την έρευνα.

Β) Η συνέντευξη ως ερευνητικό μεθοδολογικό εργαλείο χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή πληροφοριών αλλά και την ερμηνεία τους μέσα από την ανάλυση του λόγου του προεπιλεγμένου προσώπου (υπάλληλοι ΚΚ). Με αυτό το εργαλείο ποιοτικής έρευνας αντλήθηκαν σε βάθος πληροφορίες μέσα από διερευνητικές ερωτήσεις και αποσαφηνίσεις. Βέβαια αξίζει να υπογραμμίσουμε εδώ ότι στην προσπάθεια επίτευξης του επιθυμητού αποτελέσματος τα βασικότερα μειονεκτήματα της μεθόδου ήταν η υποκειμενική αντίληψη περί τα πράγματα, η επιρροή από τον συνεντεύκτη (Robson, 2007), η διαχείριση του χρόνου και η επίδειξη επικοινωνιακών δεξιοτήτων από αυτόν.

Δεοντολογικά θέματα

Οι πληροφορίες που συλλέχθηκαν χρησιμοποιήθηκαν μόνο για τους σκοπούς της μελέτης. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα εθελοντικά, ενημερώθηκαν για το σκοπό της μελέτης και τη διαδικασία στην οποία θα λάμβαναν μέρος, καθώς και για το χρόνο που θα έπρεπε να αφιερώσουν. Επιπλέον, ενημερώθηκαν για τη διατήρηση του προσωπικού Σε όλα τα στάδια της μελέτης διαφυλάχθηκε η ανωνυμία των συμμετεχόντων.

Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από 01/07/2018 έως και 31/7/2018 στα ΚΚ του Δ. Παγγαίου. Η επικοινωνία μαζί τους έγινε με προσωπική επαφή κατά την προσέλευσή τους στα ΚΚ. Η προσέγγιση έγινε με αυτόν τον τρόπο ώστε να εξασφαλιστεί ο τυχαίος χαρακτήρας του δείγματος.

Στατιστική ανάλυση

- Για τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η **περιγραφική στατιστική**.
- Επίσης στην περίπτωση των υπαλλήλων των ΚΚ, μετά το πέρας της **συνέντευξης** επιχειρήθηκε να γίνει αποκωδικοποίηση και ανάλυση των δεδομένων ακολουθώντας μία ποιοτική ερμηνεία, με γνώμονα το γεγονός ότι η συνέντευξη δεν είναι ούτε "ανάκριση" ούτε "φλύαρη και άσκοπη συζήτηση", αλλά μια ερευνητική διαδικασία, η οποία έχει ως στόχο την αποκάλυψη των κύριων πτυχών ενός προβλήματος και την ερμηνευτική-αναλυτική προσέγγισή τους.

2.2 ΕΡΕΥΝΑ-ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ

Η ανάλυση του ερωτηματολογίου ξεκινά με την παρουσίαση των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος των 100 ατόμων που έλαβαν μέρος

2.1 ΠΙΝΑΚΑΣ

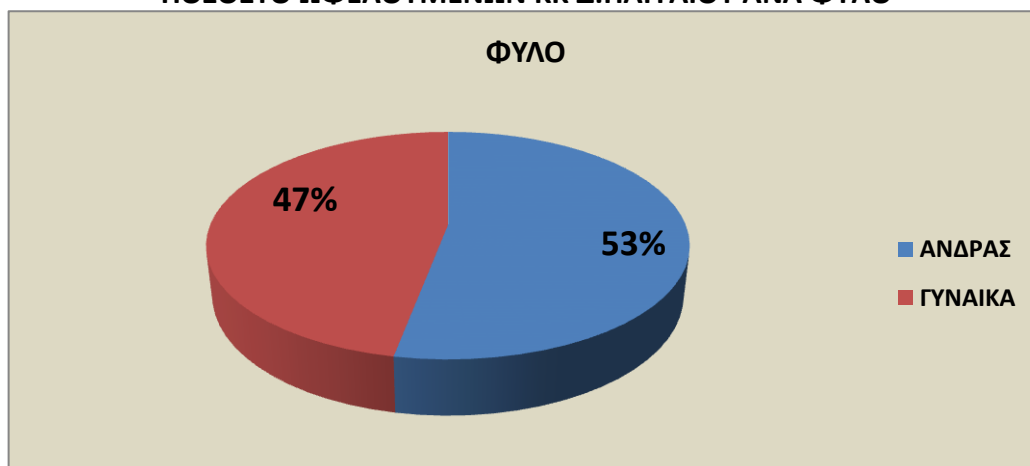
ΠΟΣΟΣΤΟ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΚ Δ.ΠΑΓΓΑΙΟΥ ΑΝΑ ΦΥΛΟ

Χαρακτηριστικό	Συχνότητα	Ποσοστό
	n	%
Φύλο		
Ανδρας	53	53%
Γυναίκα	47	47%

Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Ζ.1. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

ΠΟΣΟΣΤΟ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΚ Δ.ΠΑΓΓΑΙΟΥ ΑΝΑ ΦΥΛΟ



Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Από τα στοιχεία του Πίνακα Ζ.1. και του αντίστοιχου διαγράμματος διαφαίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετεχόντων ήταν άνδρες με 53% και ακολουθούν οι γυναίκες με 47%.

Ζ.2 ΠΙΝΑΚΑΣ

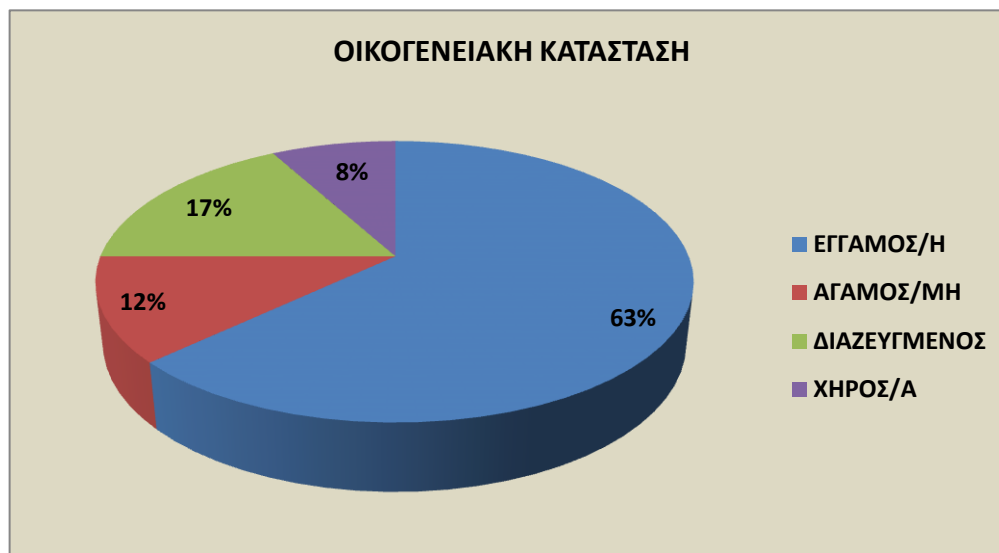
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ

Χαρακτηριστικό	Συχνότητα n	Ποσοστό %
Φύλο		
Άνδρας	53	53%
Γυναίκα	47	47%

Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Ζ.2 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ



Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση οι περισσότεροι είναι έγγαμοι με ποσοστό 63% και ακολουθούν οι διαζευγμένοι με 17%.

Ζ.3. ΠΙΝΑΚΑΣ

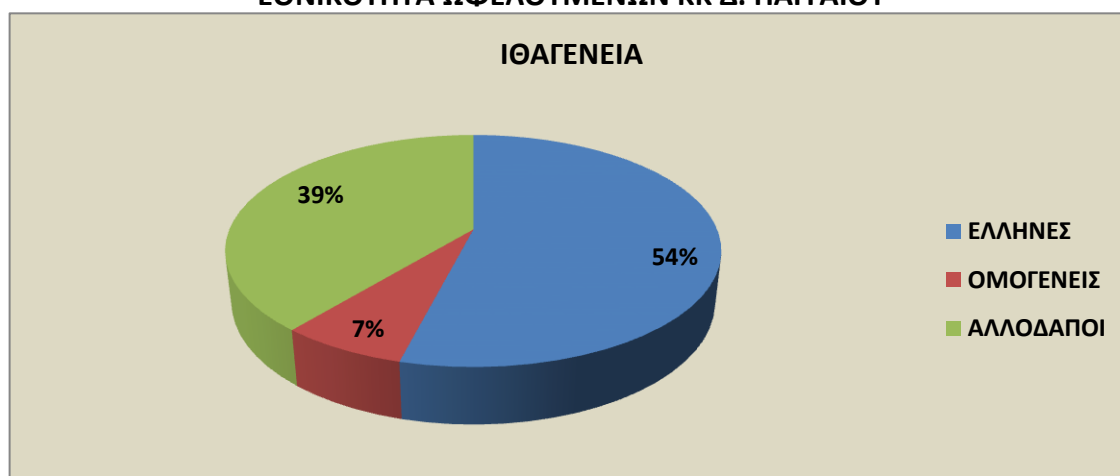
ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΚ Δ. ΠΑΓΓΑΙΟΥ

Χαρακτηριστικό	Συχνότητα n	Ποσοστό %
Ιθαγένεια		
Έλληνες	54	54%
Ομογενείς	7	7%
Αλλοδαποί	39	39%

Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Ζ.3 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΚ Δ. ΠΑΓΓΑΙΟΥ



Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Οι εν δυνάμει ωφελοούμενοι είναι Έλληνες στην πλειοψηφία, ενώ ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό (39%) αφορά σε αλλοδαπούς.

Ζ.4 ΠΙΝΑΚΑΣ

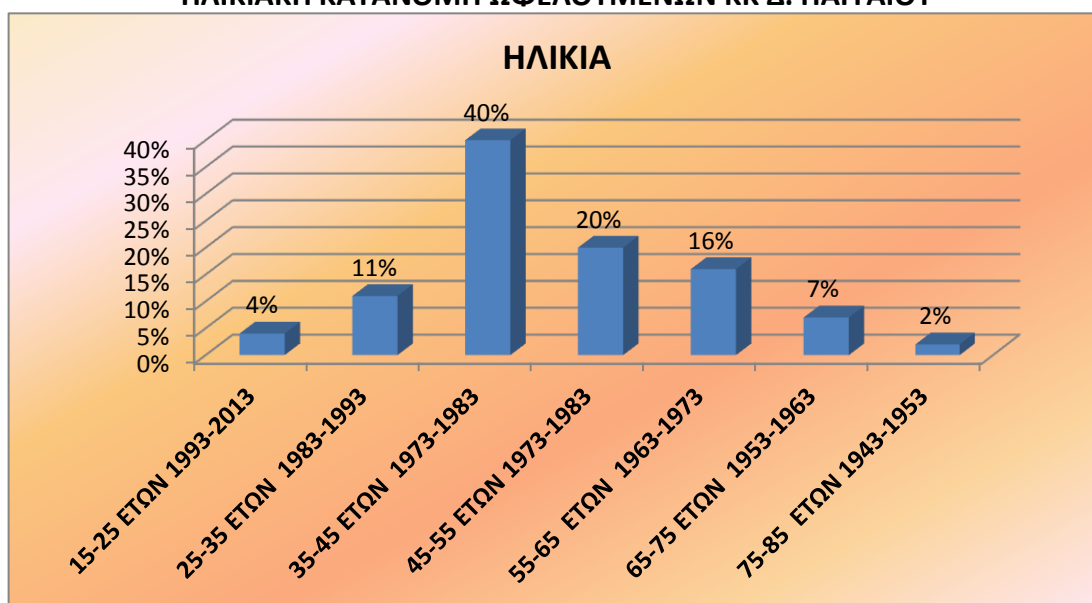
ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΚ Δ. ΠΑΓΓΑΙΟΥ

Χαρακτηριστικό	Συχνότητα		Ποσοστό
		n	%
Ηλικία			
15-25	1993-2013	4	4%
25-35	1983-1993	11	11%
35-45	1973-1983	40	40%
45-55	1973-1983	20	20%
55-65	1963-1973	16	16%
65-75	1953-1963	7	7%
75-85	1943-1953	2	2%

Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Ζ.4. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΚ Δ. ΠΑΓΓΑΙΟΥ



Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Στο δείγμα μου η χρονολογική κλάση 1973-1983 (ηλικίες 35-45 ετών) παρουσιάζει τη μεγαλύτερη συχνότητα (40%)

Ζ.5 ΠΙΝΑΚΑΣ

ΜΕ ΠΑΙΔΙΑ -ΑΤΕΚΝΟΙ

Χαρακτηριστικό	Συχνότητα	Ποσοστό	
	n	%	
Παιδιά			
	Ναι	85	85%
	Όχι	15	15%

Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Ζ.5 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ
ΜΕ ΠΑΙΔΙΑ-ΑΤΕΚΝΟΙ



Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Ζ.6 ΠΙΝΑΚΑΣ

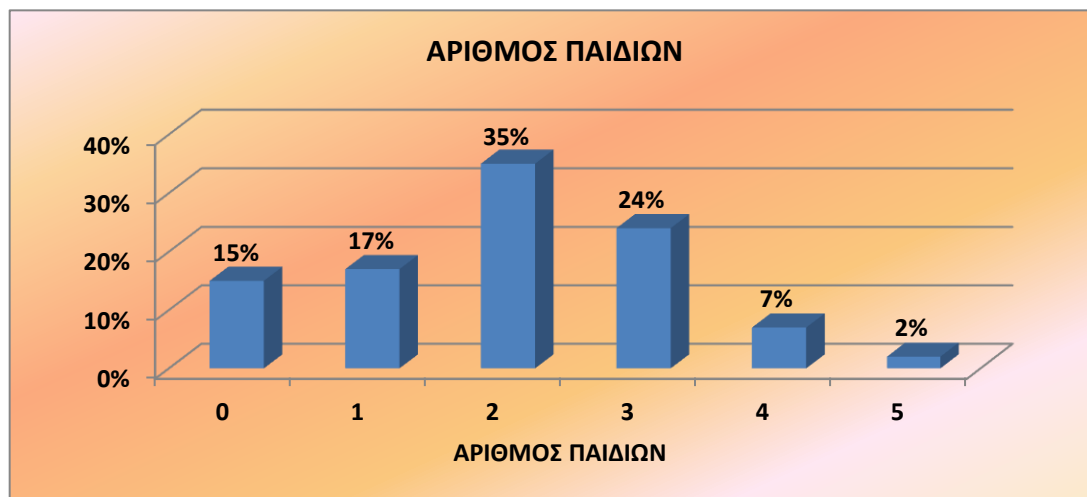
ΠΟΣΟΣΤΟ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΩΝ ΑΡΙΘΜΟ ΠΑΙΔΙΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ

Χαρακτηριστικό	Συχνότητα	Ποσοστό
	n	%
Αριθμός παιδιών		
0	15	15%
1	17	17%
2	35	35%
3	2	24%
4	4	7%
5	7	2%
	2	

Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Ζ.6 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

ΠΟΣΟΣΤΟ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΩΝ ΑΡΙΘΜΟ ΠΑΙΔΙΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ



Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες σε ποσοστό 85% δήλωσαν ότι έχουν παιδιά με τους περισσότερους να έχουν δύο παιδιά (35%).

Ζ.7 ΠΙΝΑΚΑΣ

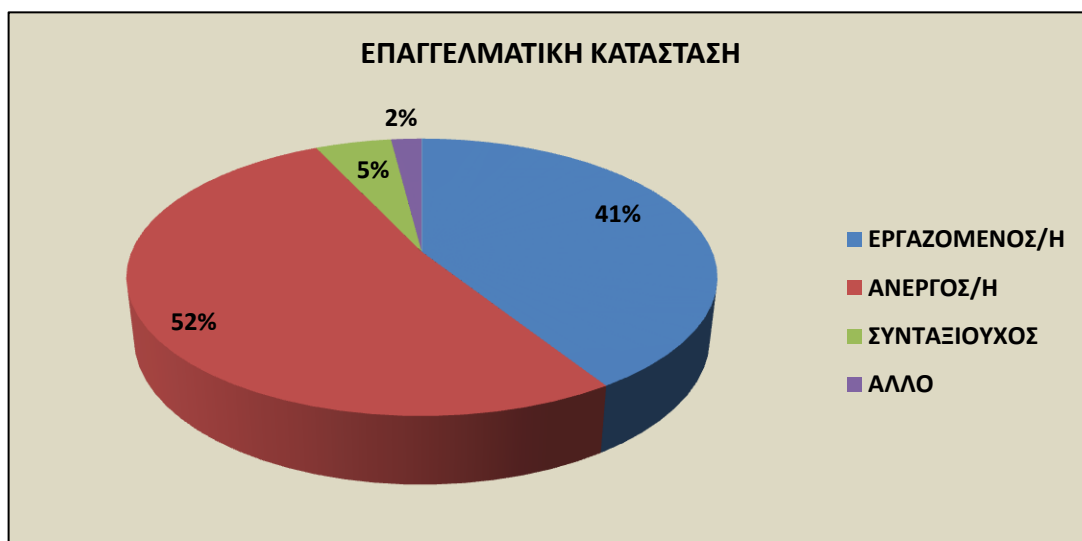
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Χαρακτηριστικό	Συχνότητα n	Ποσοστό %
Επαγγελματική κατάσταση		
Εργαζόμενος/η	41	41%
Άνεργος/η	52	52%
Συνταξιούχος	5	5%
άλλο	2	2%

Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Ζ.7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ



Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Διαφαίνεται έντονα το πρόβλημα που αντιμετωπίζει η πλειοψηφία των επισκεπτών στη δομή του ΚΚ (52% άνεργοι).

Ζ.8 ΠΙΝΑΚΑΣ

ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Χαρακτηριστικό	Συχνότητα n	Ποσοστό %
Συνταξιοδοτικός φορέας		
ΙΚΑ	56	56%
ΟΓΑ	17	17%
ΟΑΕΕ	2	2%
ΠΡΟΝΟΙΑ	9	9%
άλλο	16	16%

Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Ζ.8. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ



Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Όσον αφορά τον συνταξιοδοτικό τους φορέα οι περισσότεροι ανήκουν στο ΙΚΑ με ποσοστό 56%.

Ζ.9 ΠΙΝΑΚΑΣ

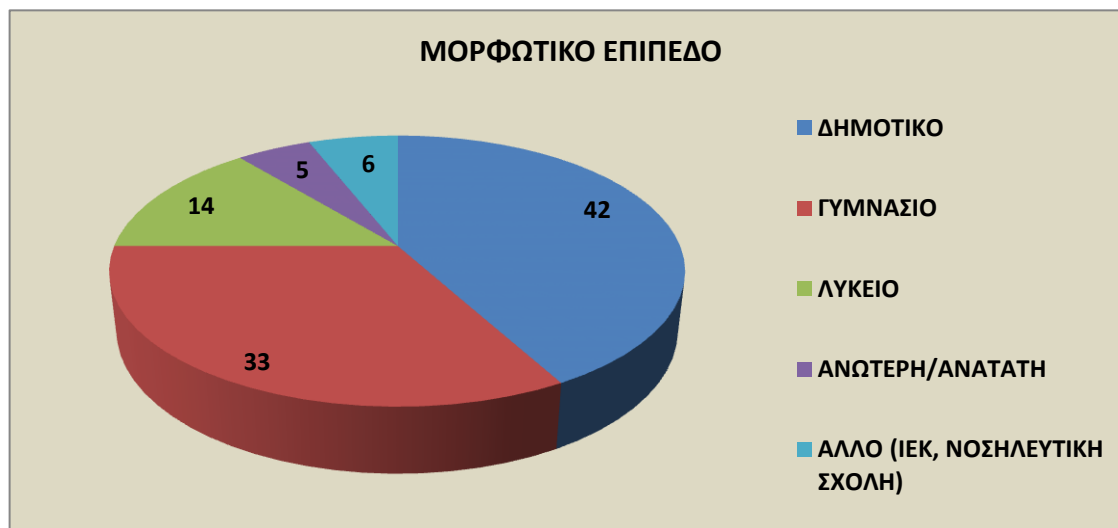
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ

Χαρακτηριστικό	Συχνότητα	Ποσοστό
	n	%
Μορφωτικό επίπεδο		
Δημοτικό	42	42%
Γυμνάσιο	33	33%
Λύκειο	14	14%
Ανώτερη/Ανώτατη	5	5%
άλλο (ΙΕΚ, Νοσηλευτική σχολή)	6	6%

Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Ζ.9 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ



Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο οι περισσότεροι με 42% έχουν τελειώσει το Δημοτικό και ακολουθούν με 33% όσοι τελείωσαν το Γυμνάσιο.

Ζ.10 ΠΙΝΑΚΑΣ

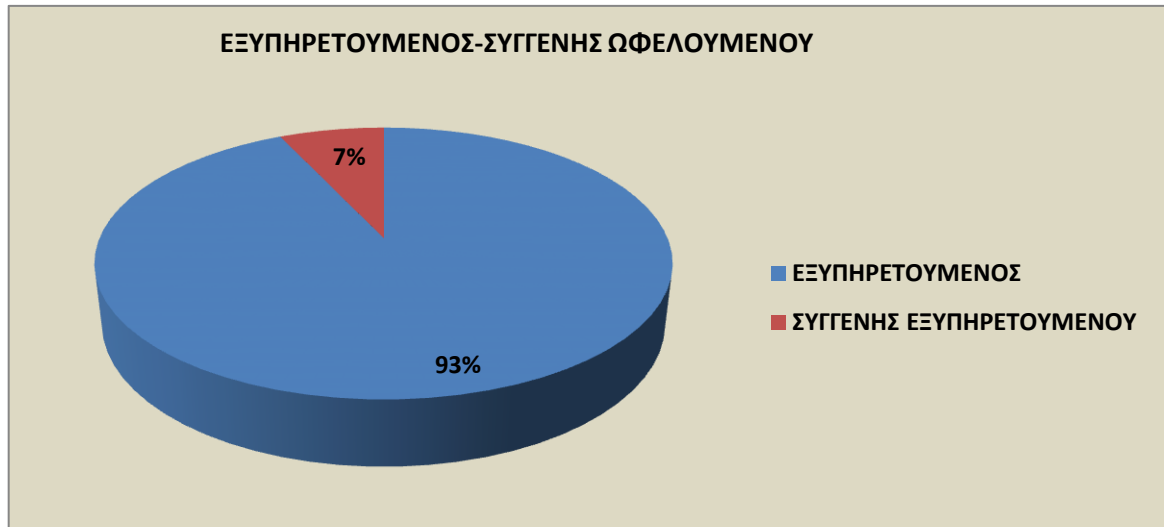
ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΟ ΚΚ ΙΔΙΟΥ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΥ-ΣΥΓΓΕΝΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΥ

Χαρακτηριστικό	Συχνότητα n	Ποσοστό %
Πρόσωπο		
Εξυπηρετούμενος	93	93%
Συγγενής εξυπηρετούμενου	7	7%

Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Ζ.11 ΠΙΝΑΚΑΣ

ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΟ ΚΚ ΙΔΙΟΥ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΥ-ΣΥΓΓΕΝΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΥ



Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Τέλος, στην έρευνα σχεδόν όλοι όσοι συμμετείχαν είναι εξυπηρετούμενα πρόσωπα σε ποσοστό 93%.

Ζ.3 ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Ο πληθυσμός του δείγματος αποτελείται τόσο από άνδρες όσο και από γυναίκες σε ισόποση σχεδόν αναλογία (53% και 47%). Ποσοστό 63% των ατόμων που κλήθηκαν να απαντήσουν στα ερωτηματολόγια αφορά σε έγγαμους. Το 35% των ατόμων του δείγματος έχει δύο παιδιά.

Σχετικά με την εθνικότητα των ερωτώμενων, παρατηρείται το γεγονός ότι είναι ιδιαίτερα μεγάλο το ποσοστό των αλλοδαπών (περίπου 39%) που επισκέπτονται και επιζητούν την παροχή υπηρεσιών από το ΚΚ, με πολυπληθέστερη μερίδα αυτή των Αλβανών οι οποίοι διαβιούν μόνιμα στη χώρα μας.

Ένα σημαντικό συμπέρασμα το οποίο συνάγεται από το γεγονός αφενός ότι το 40% των επισκεπτών της Δομής του ΚΚ ανήκει στην ηλικιακή τάξη των 35-45 ετών και αφετέρου ότι το 52% του συνόλου δηλώνει ότι στερείται εργασίας είναι ότι πρόκειται για

κατεχοχόν άνεργους στην πλέον παραγωγική τους ηλικία. Το τελευταίο μπορεί να αποτελέσει αφετηρία προβληματισμού αν συνδυαστεί με τα στοιχεία των πεπραγμένων του ΚΚ όπου την μερίδα του λέοντος στα αιτήματα των καταγεγραμμένων στο πληροφοριακό σύστημα κατέχει το αίτημα για λήψη του επιδόματος ΚΕΑ. Πρόκειται α) για αδύνατους οικονομικά συμπολίτες μας για τους οποίους στάθηκε ακατόρθωτη η ανεύρεση εργασίας β) για εργαζόμενους σε καθεστώς αδήλωτης εργασίας που επιζητούν επιπλέον οικονομική ενίσχυση ή γ) πρόκειται για ευάλωτες ομάδες πληθυσμού καθώς εγκλωβίζονται στην περιστασιακή λήψη επιδοματικών παροχών χωρίς να επιδιώκουν απεξάρτηση από την δημόσια συνδρομή.

Η προσέγγιση των επισκεπτών στο Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Παγγαίου επιχειρήθηκε να γίνει με τρόπο ευγενικό και διακριτικό. Αρχικά έγινε προσπάθεια να αντιμετωπισθεί η φυσική συστολή και καχυποψία των επισκεπτών και εν δυνάμει ωφελούμενων, (η οποία ήταν αναμενόμενη και ιδιαίτερα εμφανής στους αλλοδαπούς) ώστε να ανταποκριθούν και να εκφράσουν ανεμπόδιστα, χωρίς δεύτερη σκέψη την γνώμη τους κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου σχετικά με την λειτουργία του ΚΚ και να αξιολογήσουν την συμπεριφορά και τη στάση των υπαλλήλων του.

Η συντριπτική πλειοψηφία όσων κλήθηκαν να συμπληρώσουν τα ερωτηματολόγια (100%) δήλωσαν απόλυτα ικανοποιημένοι από τη λειτουργία του ΚΚ.

1. Μία ερμηνεία θα μπορούσε να αποτελέσει το γεγονός ότι στελεχώνεται από νέους υπαλλήλους με ανώτερη μόρφωση, κατάρτιση, όρεξη για δουλειά, ικανότητα επικοινωνίας και διάθεση προσφοράς.
 2. Πιθανό ενδεχόμενο επίσης είναι (και φυσικά παράγων αρνητικός για την παρούσα έρευνα-διερεύνηση απόψεων) οι απαντήσεις να δόθηκαν κάτω από καθεστώς εσωτερικής πίεσης, δυσπιστίας ως προς τον σκοπό του ερωτηματολογίου και καχυποψίας σχετικά με το θέμα που πραγματεύεται η παρούσα εργασία.
- Οι ωφελούμενοι δήλωσαν ότι θεωρούν την υπηρεσία την πλέον ενδεδειγμένη να ανταποκριθεί στις ανάγκες τους. Σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών νιώθουν ότι υπάρχει απόλυτη συνάφεια αυτών ως προς τις ανάγκες τους και οι προσδοκίες τους καλύπτονται απόλυτα.

- Το ωράριο λειτουργίας τους καλύπτει απόλυτα (δύο δήλωσαν ότι θα ήταν πολύ βολικό αν υπήρχε δυνατότητα εξυπηρέτησης και τις απογευματινές ώρες). Επίσης δήλωσαν ικανοποιημένοι από την ποιότητα της δομής, (δηλ. σύγχρονες υποδομές, εύκολη πρόσβαση σε αυτές, υλικούς πόρους, πληροφοριακά συστήματα, ευχάριστο περιβάλλον) και την ποιότητα διαδικασίας (δηλ. ενημέρωση, και εξυπηρέτηση).
- Είναι πολύ εύκολο να εισχωρήσει κάποιος και να έχει πρόσβαση στην υπηρεσία στην οποία παρέχεται εξατομικευμένη προσοχή και φροντίδα στον εξυπηρετούμενο. Υπάρχει άμεση επικοινωνία με τον χρήστη, πληροφόρηση με κατανοητούς όρους και άμεση δικτύωση με άλλους φορείς όταν αυτό απαιτείται.
- Οι ωφελούμενοι θεωρούν ιδιαίτερα σημαντικό το έργο των υπαλλήλων. Δήλωσαν δε ότι οι εργαζόμενοι στα ΚΚ διακρίνονται για την συνέπεια, την διακριτικότητα, την ευγένεια και την αξιοπιστία τους. Επίσης διαθέτουν προσόντα, δεξιότητες, επαγγελματισμό, ζήλο και εχεμύθεια
- Δεν παρατήρησαν διακρίσεις ως προς το φύλο, την εθνικότητα, τη φυλή, την καταγωγή τις θρησκευτικές πεποιθήσεις ή άλλες παραμέτρους. Αντιμετωπίζονται ισότιμα και αμερόληπτα έναντι άλλων πληθυσμιακών ομάδων. Ειδικότερα όταν αναφέρθηκαν στη συμπεριφορά, στις ικανότητες και τη στάση των υπαλλήλων δήλωσαν ότι με προθυμία, κατανόηση και φιλικότητα προσεγγίζεται και εξυπηρετείται ο κάθε χρήστης των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Οι υπάλληλοι γνωρίζουν άριστα το αντικείμενο εργασίας τους, συμπεριφέρονται με σεβασμό σε ειδικές ομάδες πληθυσμού (άτομα με αναπηρίες, ηλικιωμένους, έγκυες), διακριτικότητα και ευαισθησία σε χρήστες που αντιμετωπίζουν ειδικές καταστάσεις (π.χ. πένθος) ή ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες (π.χ. άνεργοι, αναλφάβητοι κ.α.)
- Δεν παρατηρούνται συμπεριφορές που θέτουν σε αμφισβήτηση την προσήλωση αυτών στο καθήκον ή την ηθική ακεραιότητα (πχ αποδοχή άμεσων ή έμμεσων δώρων και διευκολύνσεων, προσωπικά οφέλη και προώθηση συμφερόντων

κοκ). Η εκτέλεση των καθηκόντων τους γίνεται με ανεξαρτησία και αμεροληψία, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη εξωϋπηρεσιακές παρεμβάσεις.

Z.4 ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ–ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ-ΑΠΟΨΕΙΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΚΚ

Η προσέγγιση των υπάλληλων έγινε με στόχο:

- ✓ να ανιχνεύσει ιδιαιτερότητες της δομής και των άμεσα εμπλεκόμενων
- ✓ να αναδείξει προβλήματα
- ✓ και να εκμαιεύσει απόψεις, θέσεις, αντιλήψεις και προτάσεις οι οποίες θα συντελέσουν στην βελτίωση, επιτυχία και καθιέρωση του θεσμού των ΚΚ.

Συγκεκριμένα οι συζητήσεις τέθηκαν στην εξής βάση:

- ✓ Ποιες κατηγορίες ατόμων εξυπηρετούνται κατά βάση
- ✓ Ποιο είναι το έργο που επιχειρείται;
- ✓ Ποια είναι τα εμπόδια-προβλήματα που αντιμετωπίζουν κατά την επαφή με το κοινό ή με φορείς-υπηρεσίες ;
- ✓ Που αποσκοπεί και κατά πόσο καρποφορεί το όλο εγχείρημα;
- ✓ Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι επιτυγχάνεται ο επιθυμητός στόχος, η Κοινωνική αποκατάσταση.

Z.5 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΝΤΟΠΙΖΟΝΤΑΙ

- Λειτουργικά προβλήματα (μη συμβατές εφαρμογές, προβλήματα με software και hardware, εκτυπωτές.)
- Οι υπάλληλοι αναλώνουν μεγάλο κομμάτι του χρόνου ενασχόλησης τους παρέχοντας πληροφορίες περί του θεσμού και των αρμοδιοτήτων του τηλεφωνικά με αποτέλεσμα να δημιουργείται συνωστισμός στην αίθουσα αναμονής.

- Οι γραφειοκρατικοί μηχανισμοί.
- Η καταγραφή των ωφελούμενων γίνεται συχνά τρεις με τέσσερις φορές (ηλεκτρονικά, χειρονακτικά, σε καρτέλες). Η ηλεκτρονική καταγραφή δεν επιτρέπει την αναλυτική αποτύπωση (νόμος περί προσωπικών δεδομένων) με αποτέλεσμα να καθίσταται δύσκολη η λεπτομερής παρακολούθηση του κάθε περιστατικού.
- Η ιδιομορφία του Δήμου Παγγαίου ο οποίος είναι γεωγραφικά εκτεταμένος αλλά διακρίνεται και για την πολυπολιτισμικότητά του.
- Η ανυπαρξία κοινωνικών δομών (κέντρο κακοποιημένων γυναικών) οι οποίες θα μπορούσαν να συνδράμουν και να ενισχύσουν το έργο και τον ρόλο των ΚΚ.
- Η καχυποψία και η έλλειψη εμπιστοσύνης στο κράτος και κατ' επέκταση σε κάθε φορέα ή υπάλληλο που το εκπροσωπεί.
- Κακή νοοτροπία. Κάποιες φορές (επειδή η πλειοψηφία των εξυπηρετούμενων διαθέτει χαμηλό μορφωτικό επίπεδο) παρατηρείται το φαινόμενο ψευδών δηλώσεων ή της απόκρυψης στοιχείων με σκοπό την οικονομική τους ενίσχυση.
- Παρατηρείται το ανησυχητικό φαινόμενο (κυρίως στους Αλβανούς) να οικειοποιούνται επιδόματα τα οποία δεν δικαιούνται, διεκδικούν όμως και συχνά επιτυγχάνουν τη λήψη τους με υποτυπώδη δικαιολογητικά (μονίμου κατοικίας).
- Δεν υπάρχουν ΡΟΜΑ (ελάχιστοι προσπαθούν να παρεισφρήσουν για επιδόματα).
- Η υψηλή φοροδιαφυγή εντείνει την αναποτελεσματικότητα της παροχής επιδομάτων έπειτα από έλεγχο πόρων των δικαιούχων. Άτομα που φοροδιαφεύγουν έχουν συχνά πλεονεκτικότερη πρόσβαση στα επιδόματα, λόγω των χαμηλότερων εισοδημάτων που δηλώνουν. Επίσης, σε αρκετές περιπτώσεις τα ίδια άτομα εμφανίζουν μεγαλύτερη ικανότητα στην αντιμετώπιση της σχετικής γραφειοκρατίας. Αντίθετα, ιδιαίτερα ευάλωτα στρώματα του πληθυσμού, με πραγματικά χαμηλά εισοδήματα και αυξημένες ανάγκες, συχνά αντιμετωπίζουν τεράστιες δυσκολίες στην πρόσβαση σε αντίστοιχες κοινωνικές παροχές.

- Οι νέου τύπου ελαστικές μορφές εργασίας αποτελούν γενικευμένο φαινόμενο, αρκετές επιχειρήσεις «οδηγούν» τους εργαζόμενους τους πολλές φορές και στην αδήλωτη/άτυπη (ανασφάλιστη) εργασία.
- Η αύξηση των ποσοστών φτώχειας και ανεργίας επηρεάζεται και από τις δυσλειτουργίες των προνοιακών συστημάτων, που προκαλούν εξάρτηση στους λήπτες λόγω της φύσης των παροχών, πράγμα το οποίο είναι επικίνδυνο, γιατί δυσχεραίνει την επανένταξη των ληπτών και τους παγιδεύει στον αποκλεισμό.
- Το σημαντικότερο πρόβλημα, που διαπιστώθηκε μέσα από τις συνεντεύξεις της έρευνας αυτής, αφορούσε στο φαινόμενο της μακροχρόνιας ανεργίας. Φάνηκε πως αυτή πλήττει κυρίως τους νεοεισερχόμενους στην αγορά εργασίας, τις γυναίκες, τα άτομα με στοιχειώδη τυπικά προσόντα (κυρίως τους ανειδίκευτους) αλλά και τις μεγαλύτερες ηλικίες κοντά στη συνταξιοδότηση.
- Το πρόβλημα επικοινωνίας με τους αλλοδαπούς είναι συχνά έντονο. Παρά το γεγονός της μακρόχρονης διαμονής στην Ελλάδα δεν κατανοούν τη γλώσσα, πράγμα που δυσχεράνει την επικοινωνία με το προσωπικό.
- Οι ιδιαιτερότητες των ατόμων και διάφοροι παράγοντες (μικρές- κλειστές κοινωνίες, κοινωνικός αποκλεισμός, ένδεια) δυσχεράνουν την προσπάθεια αποτύπωσης και ενδεχομένως λύσης των προβλημάτων των εμπλεκομένων.

Συγκεκριμένα παρατηρείται η εξής κατηγοριοποίηση:

1. Νέοι άνθρωποι με όνειρα και προοπτικές
2. Άνθρωποι αξιοπρεπείς που δεν θέλουν να κοινοποιήσουν την δεινή κατάσταση στην οποία βρίσκονται ή να εκφράσουν γενικότερα το «πρόβλημα»
3. Απαιτητικοί διεκδικητικοί με την κακώς εννοούμενη έννοια
4. Αλλοδαποί (Βούλγαροι, Αλβανοί, Ρουμάνοι, Πολωνοί κ.ά.)
 - Οι άνθρωποι προσεγγίζουν εύκολα τα ΚΚ (ηλικίες 18-45 ετών κυρίως). Η ανεργία και η οικονομική κρίση έχουν συμβάλει σε αυτό .

- Η κακή τις περισσότερες φορές ψυχολογία των εξυπηρετούμενων επηρεάζει τους υπαλλήλους των ΚΚ, λόγω του γεγονότος ότι προσωποποιούν τα προβλήματα στα οποία προσπαθούν να δώσουν λύση.
- Δεν είναι ξεκάθαρος ο ρόλος των ΚΚ και συχνά οι αρμοδιότητες τους συμπίπτουν συγχέονται ή αλληλεπικαλύπτονται από αυτές της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου η οποία είναι υποστελεχωμένη.
- Παρατηρείται μικρό ποσοστό υλοποίησης σε σχέση με «τον δεύτερο και τρίτο πυλώνα ενεργής ένταξης (προώθηση στην απασχόληση και πρόσβαση σε κοινωνικές υπηρεσίες) των ωφελούμενων καθώς η δράση των ΚΚ τείνει να περιοριστεί μόνο στην εισοδηματική ενίσχυση αυτών.

2.6 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

1. Βελτίωση των ηλεκτρονικών συστημάτων και στελέχωση του τμήματος πληροφορικής του Δήμου μια και τα ΚΚ θεωρούνται θεσμός συμπληρωματικός της Κοινωνικής υπηρεσίας του. Είναι ανεπίτρεπτο την εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα μιας κοινωνικής δομής να παρεμποδίζεται από ελλείψεις και τεχνολογικές δυσλειτουργίες.
2. Η ύπαρξη ενός τηλεφωνικού κέντρου, που θα πληροφορεί, θα παραπέμπει και θα μετριάξει τον φόρτο εργασίας των υπαλλήλων, των οποίων ο ρόλος είναι κατά βάση διαμεσολαβητικός, συμβουλευτικός, και υποστηρικτικός.
3. Ύπαρξη διαπολιτισμικού μεσολαβητή κατά την επαφή με αλλοδαπούς. Ο υπάλληλος αυτός θα διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στο σχεδιασμό και την υλοποίηση των δράσεων ένταξης και στην επικοινωνία των ομάδων στόχου με τη τοπική κοινωνία, ώστε να αποφεύγονται συγκρούσεις, παρανοήσεις και κατά συνέπεια ο κοινωνικός αποκλεισμός τους. Αυτό θα συντελέσει στη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης και διαλόγου μεταξύ των μελών των μεταναστευτικών/προσφυγικών κοινοτήτων και της τοπικής κοινωνίας, τη συμβολή στην εξάλειψη αρνητικών

στερεοτύπων, πολιτισμικών παρεξηγήσεων, διακρίσεων και ευρύτερα στην ένταξη των ομάδων στόχου στην τοπική κοινωνία.

4. Θα ήταν σκόπιμο τα πληροφοριακά συστήματα των ΚΚ να διαλειτουργούν με τα αντίστοιχα άλλων δημόσιων οργανισμών ώστε να αντλούν και να παρέχουν πληροφορία (στο πλαίσιο πάντα του σεβασμού των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων). Η ανταλλαγή και επαναχρησιμοποίηση πληροφοριών μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών θα συντελέσει στην αύξηση της διοικητικής αποδοτικότητας και τον περιορισμό των γραφειοκρατικών δομών, παράλληλα θα επιτευχθεί η εξακρίβωση της αλήθειας των δηλωθέντων στοιχείων προς αποφυγή παροχής προνοιακών επιδομάτων σε μη δικαιούχους.

5. Δεδομένου του γεγονότος ότι ο χρόνος σύστασης και λειτουργίας δεν είναι ο ίδιος για όλα τα ΚΚ ανά τη Ελλάδα, η συσσωρευμένη εμπειρία των ετών 2017 και 2018 θα μπορούσε να βοηθήσει στην αξιολόγηση των επαγγελματικών αναγκών, και δυσλειτουργιών. Επιβεβλημένη είναι επίσης η περαιτέρω επιμόρφωση των υπαλλήλων η οποία θα μπορούσε επίσης να συνεχιστεί σε μορφή εργαστηρίων. Στις συναντήσεις αυτές θα ήταν σε θέση τα στελέχη των ΚΚ να συζητήσουν πρακτικές (καλές), συγκεκριμένα προβλήματα και ενδεχόμενες λύσεις αποσκοπώντας σε πραγματικές και αποτελεσματικές παρεμβάσεις.

6. Στελέχωση των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου, ώστε να αποφεύγονται φαινόμενα όπως η ανάθεση κοινωνικών ερευνών στους κοινωνικούς λειτουργούς των ΚΚ, λόγω έλλειψης της ειδικότητας στους δήμους. Ας να μην ξεχνάμε ότι τα ΚΚ λειτουργούν συμπληρωματικά και υποστηρικτικά της Κοινωνικής Υπηρεσίας του οικείου Δήμου. Να εκλείψουν αλληλοεπικαλύψεις αρμοδιοτήτων για τις οποίες συχνά παραπονιούνται τα στελέχη των ΚΚ. Να υπάρξει συντονισμός και δικτύωση των υφιστάμενων, κατακερματισμένων υπηρεσιών και δράσεων, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι αλληλοεπικαλύψεις και οι ενίοτε ανταγωνιστικές παρεμβάσεις, που εποπτεύονται ή υλοποιούνται από διαφορετικές οργανωτικές μονάδες της κεντρικής κοινωνικής διοίκησης.

7. Να διασαφηνιστούν οι ρόλοι. Σε ό,τι αφορά τους ανέργους και τη συμβουλευτική υποστήριξη υπάρχει ανάγκη να διασφαλιστεί η διάκριση των ρόλων μεταξύ ΟΑΕΔ (αναζήτηση εργασίας) και ΚΚ (ψυχολογική/ κοινωνική υποστήριξη). Ο θεσμός των ΚΚ παραπέμπει, δικτυώνει, κατευθύνει και υποστηρίζει την ευάλωτη κατηγορία συμπολιτών μας, δεν υποκαθιστά τον ΟΑΕΔ, ούτε λειτουργεί σαν γραφείο ευρέσεως εργασίας.

8. Επισημαίνεται η ανάγκη της ύπαρξης ατόμων με σταθερή εργασιακή σχέση (υπαλλήλων στα ΚΚ) και όχι περιστασιακά απασχολούμενων. Σε ένα τόσο ευαίσθητο πόστο στο οποίο είναι πολύ σημαντική η δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ εξυπηρετούμενων και εξυπηρετούντων, αυτό επιτυγχάνεται μόνο με διαχρονική προσωπική επικοινωνία και επαφή. Η εναλλαγή προσώπων δε βοηθά προς αυτή την κατεύθυνση, αντίθετα συντελεί στη διαμόρφωση κλίματος αμφισβήτησης και καχυποψίας αν αναλογισθεί κανείς το γεγονός ότι οι υπάλληλοι των ΚΚ χειρίζονται δεδομένα και πληροφορίες τα οποία ενίοτε αγγίζουν τη σφαίρα του απορρήτου.

9. Τα ιδιαίτερα κοινωνικά χαρακτηριστικά που διακρίνουν τους επισκέπτες της δομής πολλές φορές επιβάλλουν άμεση παρέμβαση και λύση. Κρίνεται λοιπόν απαραίτητη η ύπαρξη κονδυλίων με τα οποία θα στηρίζονται οικονομικά, άτομα σε απόλυτη ένδεια (π.χ. προσωρινή φιλοξενία σε ξενώνα κακοποιημένων γυναικών). Τα χρηματικά βοηθήματα θα διατίθενται προς άμεση επίλυση δυσεπίλυτων προβλημάτων όταν αυτό κριθεί απαραίτητο.

10. Θα πρέπει οι υπηρεσίες (νοσοκομεία , ΚΕΘΕΑ) οι οποίες συνεργάζονται με τα ΚΚ να παρακάμπτουν γραφειοκρατικές δύσκαμπτες λειτουργίες (λίστες αναμονής) και να εξετάζουν κατά προτεραιότητα περιστατικά επείγοντα που χρήζουν άμεσα υποστήριξης (κακοποιημένα παιδιά πριν την εισαγγελική παρέμβαση).

11. Η ιστοσελίδα www.kkp.gr δεν θα πρέπει να αποτελεί μόνο ένα μέσο προβολής δράσεων, θα μπορούσε να συγκεντρώνει όλες τις σχετικές πληροφορίες και να επιτρέπει στους χρήστες να πλοηγούνται μέσω θεματικών κατηγοριών και υποκατηγοριών. Να προσφέρει στους πολίτες –τελικούς χρήστες χαρακτηριστικά όπως λέξεις-κλειδιά και θεματικές αναζητήσεις, χάρη σε μια μηχανή

αναζήτησης. Στην αρχική σελίδα να υπάρχει διαθέσιμο αλφαβητικό ευρετήριο για διαδικασίες πρόσβασης και λίστες με νέες, ενημερωμένες και πιο επιθυμητές διαδικασίες. Επίσης, να επιτρέπει στους χρήστες να βαθμολογούν δημόσια, να σχολιάζουν και να μοιράζονται τις προτάσεις και τις αξιολογήσεις τους σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και πληροφορίες. Έτσι το ΚΚ να λαμβάνει υπόψη τις προτάσεις των χρηστών για βελτίωση.

12. Ανάπτυξη Δικτύου Εθελοντισμού που είτε θα συνδράμει το προσωπικό του Κέντρου Κοινότητας κατά περίπτωση, πάντοτε υπό την εποπτεία του και με βάση τις οδηγίες και κατευθύνσεις του, είτε θα συμβάλλει στις δράσεις των υπολοίπων δομών αντιμετώπισης της φτώχειας, υπό τις οδηγίες και τον έλεγχο του τακτικού προσωπικού των δομών αυτών. π.χ. σε σχέση με τις διανομές του ΤΕΒΑ διότι «η δράση των ΚΚ δεν είναι η μόνο η εφαρμογή του ΚΕΑ και του ΤΕΒΑ τα οποία απαιτούν ατελείωτες εργατοώρες».

Ζ.7 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

1. Τα ΚΚ αποτελούν μία **ΔΟΜΗ πρωτοβάθμιας φροντίδας** που συνδέει την κοινωνία με τις κύριες και πιο σύνθετες δομές περίθαλψης.

2. Πρόκειται για **προσέγγιση ολιστικής παρέμβασης με τη μορφή εξατομικευμένης στήριξης** καθώς κάθε περίπτωση αντιμετωπίζεται ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της. Με τη λειτουργία και τις δράσεις των ΚΚ αναδεικνύεται η σημασία του σχεδιασμού παρεμβάσεων με όρους εξατομικευμένης πολιτικής, προκειμένου να καταστεί εφικτή η αντιμετώπιση της ιδιαιτερότητας κάθε ξεχωριστής περίπτωσης και η διασύνδεσή της με τις προσφορότερες δομές κοινωνικής πολιτικής, με γνώμονα τις προσωπικές τους ανάγκες.

3. Η λειτουργία των ΚΚ **εισάγει σύγχρονες μεθόδους στη διοίκηση**, είναι δε στελεχωμένα με εξειδικευμένο προσωπικό. Ο συντονισμός των δράσεων των Κ.Κ. πραγματοποιείται με τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος, το οποίο διαμορφώνει τους απαραίτητους διαύλους αμφίδρομης επικοινωνίας της κορυφής του δικτύου (κεντρική διοίκηση) με την αποκεντρωμένη κοινωνική υπηρεσία.

4. **Η κοινωνική παρέμβαση δεν εξαντλείται στη λήψη χρημάτων, επιδομάτων, ή παροχών.** Πρωταρχικά γίνεται προσπάθεια να δημιουργηθούν ευκαιρίες στους ωφελουμένους για μια αξιοπρεπή ζωή. Προτεραιότητα δίνεται στην ενίσχυση και ενδυνάμωσή τους, την χειραφέτηση και ενεργοποίηση τους ώστε να αρχίσει η επίλυση των συσσωρευμένων προβλημάτων που αντιμετωπίζουν αυτοί οι άνθρωποι
5. Η ανάθεση στα Κέντρα Κοινότητας της διαδικασίας **καταγραφής και πρώτης αξιολόγησης των κοινωνικών αναγκών**, κατ' εξοχήν των συνδεδόμενων με τα σύνθετα φαινόμενα κοινωνικού αποκλεισμού, εξασφαλίζει, χάρη στην εγγύτητα έναντι του διοικούμενου, ένα στοιχείο γεφύρωσης του χάσματος επιρροής μεταξύ κοινωνικών υπηρεσιών και πολίτη, αλλά και ενίσχυσης της αντικειμενικότητας ως προς τη διάγνωση των πραγματικών κοινωνικών αναγκών
6. Μέσω του κοινωνικού επιστήμονα γίνεται **έγκαιρη διάγνωση των πιεστικών και αλυσιδωτών προβλημάτων των ανθρώπων** αλλά και η άμεση και αποτελεσματική ικανοποίηση των αιτημάτων τους. Παρέχεται Κοινωνική υποστήριξη, ψυχολογική υποστήριξη, Νομική συμβουλευτική (μέσω της διασύνδεσης με άλλους φορείς), προώθηση στην απασχόληση.
7. **Επιδιώκεται η δημιουργία δικτύων** με έμφαση στην ανάπτυξη συνεργασιών με συναφείς υπηρεσίες και προγράμματα της τοπικής και ευρύτερης κοινότητας (ιδιωτικοί, δημόσιοι φορείς, ΜΚΟ) προκειμένου να πραγματοποιηθεί αποτελεσματική επανένταξη ανδρών και γυναικών όταν αυτό απαιτείται. Αυτό μακροπρόθεσμα μπορεί να επιφέρει πολλαπλάσια οφέλη στην κάλυψη των αναγκών των ευπαθών κοινωνικά ομάδων. Μέσω της δικτύωσης προωθείται η επανένταξη των ληπτών προνοιακών παροχών στην αγορά εργασίας, έτσι καταπολεμάται η εξάρτηση από αυτά και επιτυγχάνεται η ενίσχυση της αυτοεκτίμησής τους.
8. Κάθε προσπάθεια αντιμετώπισης των προβλημάτων αποτελεί στην ουσία προσπάθεια κατανόησης των αδιεξόδων των ευάλωτων ομάδων και τόνωσης των θετικών στοιχείων. **Στοιχεία που διαθέτουν οι υπάλληλοι** είναι το γνήσιο ενδιαφέρον, η αποδοχή και η παροχή βοήθειας προκειμένου οι εξυπηρετούμενοι να

διεκδικήσουν τα δικαιώματα εκείνα που οι υπόλοιποι απολαμβάνουν χωρίς αποκλεισμό.

9. **Επιτυγχάνεται η προσπελασιμότητα και η προσβασιμότητα στις δομές κοινωνικής πολιτικής, σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού**, το γεγονός αυτό θεωρείται εξαιρετικά σημαντικό, για άτομα και πληθυσμιακές ομάδες-στόχους που έχουν αποκοπεί από τον κοινωνικό ιστό, ή έχουν αποστερηθεί την πρόσβαση σε βασικούς θεσμούς της Πολιτείας, λόγω έλλειψης γνώσης και δυνατότητας χρήσης και απόλαυσης κοινωνικών αγαθών και υπηρεσιών. Άτομα ή πληθυσμιακές ομάδες που τελούν σε καθεστώς “ανομίας” ή αντικανονικότητας, στερούμενοι πρόσβασης στις δομές εκπαίδευσης ή κοινωνικής προστασίας, άτομα με αδύναμη σχέση με την αγορά εργασίας ή απομονωμένα από τα οικογενειακά και προσωπικά δίκτυα, άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα ή αναπηρίες περιλαμβάνονται στους ετερόκλητους αποδέκτες κοινωνικών υποστηρικτικών υπηρεσιών των ΚΚ.

10. **Με την ισότιμη πρόσβαση στην αγορά εργασίας** του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού και την ενσωμάτωση του σε μια κοινωνία ίσων ευκαιριών **ενισχύεται η κοινωνική συνοχή του Δήμου** και καταπολεμούνται οι προκαταλήψεις, οι διακρίσεις, τα φαινόμενα περιθωριοποίησης, εργασιακού και κοινωνικού αποκλεισμού των Ευπαθών Κοινωνικά ομάδων. Αναβαθμίζεται έτσι η συμμετοχή των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού στο σχεδιασμό, τη παρακολούθηση και την εφαρμογή των παρεμβάσεων **κοινωνικής ένταξης**.

11. Ενισχύεται η απασχολησιμότητα των άμεσα ωφελούμενων, αμβλύνεται η κατάσταση φτώχειας σε στοχευμένες κατηγορίες ατόμων που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού, **επιτυγχάνεται έτσι η βελτίωση της ποιότητας ζωής τους**.

Συμπερασματικά....

Η ενεργοποίηση και λειτουργία του θεσμού των Κέντρων Κοινότητας σαν μία μορφή κοινωνικής αλληλεγγύης σηματοδοτεί έναν νέο κοινωνικό ρόλο για την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Μέσα από αυτά αναβαθμίζεται η άσκηση κοινωνικής πολιτικής και καταπολεμούνται αποτελεσματικά φαινόμενα όπως αυτό του κοινωνικού αποκλεισμού.

Παρά το μικρό χρονικό διάστημα λειτουργίας του ΚΚ έχει αναπτυχθεί μία αμφιμονοσήμαντη σχέση μεταξύ των ωφελούμενων και του θεσμού (θεσμός που εκπροσωπείται από τους συγκεκριμένους ανθρώπους) μία σχέση, η οποία διέπεται από εμπιστοσύνη, σεβασμό, αμεροληψία, συνέπεια, κατανόηση, ανιδιοτέλεια και διαφάνεια. Η σχέση αυτή μέσα από την άμεση ή έμμεση παροχή υπηρεσιών προς τους ωφελούμενους συντελεί στην ενδυνάμωση και την βελτίωση της ποιότητας ζωής αυτών. Η λειτουργία του τέθηκε σε νέες καινοτόμες βάσεις, εκχωρήθηκαν σε αυτόν αρμοδιότητες οι οποίες επιχειρούν να καλύψουν το χάσμα που υπάρχει μεταξύ κράτους και «ευάλωτου πολίτη» αποσκοπώντας και επιτυγχάνοντας την άνοδο του βιοτικού επιπέδου και τη διασφάλιση της κοινωνικής ένταξης των ωφελούμενων του. Μακάρι να εκλείψει ο ανθρώπινος πόνος, η ένδεια οι οικονομικές και κοινωνικές ανισότητες ώστε να μην θεωρείται πλέον απαραίτητος, σημαντικός και επιβεβλημένος ο θεσμός των ΚΚΩστόσο τα ΚΚ χρειάζονται χρόνο για να γίνουν πραγματικός μοχλός της κοινωνικής πολιτικής στο τοπικό επίπεδο, αλλά ο χρόνος δεν αρκεί. Χρειάζεται διάλογος και συνεχής συλλογική αποτίμηση. Χρειάζεται γνώση, ποιοτική ανάλυση, ερμηνεία, διαίσθηση και δημιουργικότητα. Χρειάζεται κριτική σκέψη και άνθρωποι που νοιάζονται. Στοιχεία που το ανθρώπινο δυναμικό των ΚΚ του Δ. Παγγαίου διαθέτει.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αλεξίου Θαν., (2008), *Κοινωνική πολιτική, αποκλεισμένες ομάδες και ταξική δομή*, Παπαζήσης.
- *Αιτιολογική Έκθεση* του σχεδίου νόμου «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης. Πρόγραμμα **Καλλικράτης**», 2010
- ΑΜΘ –Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα 2014-2020
- Δημουλάς Κ, 2006, «Κοινωνικός Αποκλεισμός και δια βίου μάθηση στην Ελλάδα, στο Πάντειο Πανεπιστήμιο. Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής (Πρακτικά Συνεδρίου), «*Διεθνές Συνέδριο 2006*», Πάντειο Πανεπιστήμιο.
- Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, Τμήμα Παρακολούθησης, Ιούνιος 2018, Έκθεση Πεπραγμένων ΚΚ 2017
- Ε.Ε.Τ.Α., (2008), *Η άσκηση Κοινωνικής Πολιτικής σε Τοπικό Επίπεδο. Προτάσεις για τη διαμόρφωση ενός νέου μοντέλου*
- Ε.Ε.Τ.Α., *Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα "Καλλικράτης"* (Ιούνιος 2014) Ν.3852/10 (ΦΕΚ 87 Α/7-6-2010)
- Ε.Ε.Τ.Α., *Οι Δήμοι σε αριθμούς Μεταρρύθμιση του κοινωνικού κράτους και τοπική αυτοδιοίκηση*, 2014
- Ε.Ε.Τ.Α.,(2015), *Οδηγός καλών πρακτικών*
- Ε.Ε.Τ.Α. , (2016), *ΕΣΠΑ 2014-2020 και Τοπική Αυτοδιοίκηση*
- Έκθεση Πεπραγμένων ΚΚ Δ. Παγγαίου από ΙΑΝΟΥΑΡΙΟ-ΑΥΓΟΥΣΤΟ 2018
- Στασινοπούλου Όλγα, (2010), «*Εισαγωγή στην Κοινωνική Πολιτική*», Πανεπιστημιακές σημειώσεις. Πάντειο Πανεπιστήμιο.

- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δ. Παγγαίου 2011-2014
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010, "Ευρώπη 2020, Στρατηγική για έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη"
- Κοντιάδης Ξ., Κατρούγκαλος Γ. «Κοινωνικά δικαιώματα ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων: οι κανονιστικές δεσμεύσεις του κοινού νομοθέτη» Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα 2005
- Κοντιάδης Ξ., Απίστουλας Δ., 2006, Συντονισμός και δικτύωση των δομών κοινωνικής πολιτικής σε τοπικό επίπεδο, Παπαζήση
- Κοντιάδης Ξ., 2008, "Εισαγωγή στην κοινωνική διοίκηση και τους θεσμούς Κοινωνικής Ασφάλειας, Παπαζήση
- Κοινή Υπουργική Απόφαση Δ23/ΟΙΚ. 14435-1135/2016 - ΦΕΚ 854/Β/30-3-2016 Καθορισμός ελάχιστων προδιαγραφών λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας
- Μαντζούκας Σ., 2007, "Ποιοτική έρευνα σε έξι εύκολα βήματα" Η επιστημολογία, οι μέθοδοι και η παρουσίαση Στέφανος Μαντζούκας
- Ματσαγγάνης Μ. «Η Κοινωνική Αλληλεγγύη και οι αντιφάσεις της. Ο ρόλος του ελάχιστου εγγυημένου εισοδήματος σε μια σύγχρονη κοινωνική πολιτική» Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα 2004
- Ματσαγγάνης (2011) Η Κοινωνική πολιτική σε δύσκολους καιρούς: Οικονομική κρίση, δημοσιονομική λιτότητα και κοινωνική προστασία, Αθήνα: εκ. Κριτική
- Σακελλαρόπουλος Θεόδωρος «Ζητήματα Κοινωνικής Πολιτικής» Εκδόσεις Διόνικος, Αθήνα 2003
- Σαφαρίκας Νικόλαος, «Οργάνωση και Διοίκηση Κοινωνικών Υπηρεσιών», 2018
- Στασινοπούλου, 1992, Ο. Κράτος πρόνοιας: Ιστορική εξέλιξη σύγχρονες θεωρητικές προσεγγίσεις, Gutenberg,

- ΣΤΑΣΙΝΟΠΟΥΛΟΥ Ο. Κοινωνική πολιτική: Βασικές έννοιες, ιστορική εξέλιξη, φορείς και πρότυπα. Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, Αθήνα, 2006
- Τσιώλης Γ., (2014) "Μέθοδοι και τεχνικές ανάλυσης στην ποιοτική κοινωνική έρευνα", Κριτική, Αθήνα
- Υπ' αριθ. 5060/14.12.2016(ορθή επανάληψη 27.1.2017)απόφαση ένταξης της πράξης με τίτλο «Κέντρο Κοινότητας Δήμου Παγγαίου » με κωδικό ΟΠΣ 5002984,
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ ΟΔΗΓΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΔΟΜΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΑΓΑΘΩΝ Δομές Σίτισης και Βασικών Αγαθών Κοινωνικά Φαρμακεία ΑΘΗΝΑ, ΜΑΙΟΣ 2016
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ ΟΔΗΓΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΑΘΗΝΑ, ΜΑΙΟΣ 2016
- Υπουργείο Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης- Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού & παρακολούθησης δράσεων Ευρωπαϊκού κοινωνικού ταμείο Ελληνική εταιρία τοπικής ανάπτυξης & αυτοδιοίκησης εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας Κέντρου Κοινότητας Δήμου Παγγαίου
- Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Εθνικός μηχανισμός συντονισμού, παρακολούθησης & αξιολόγησης πολιτικών κοινωνικής ένταξης & κοινωνικής συνοχής, 2007, "Τα κέντρα κοινότητας στο πλαίσιο του Εθνικού Μηχανισμού"

ΑΓΓΛΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Begg, I. and Berghman, J. (2002), *“Introduction: EU Social (Exclusion) Policy Revisited?”*, *Journal of European Social Policy*, Vol. 12, No.3
- Da Costa, A.B. (1997), *“Social Policy and Competitiveness”* in Beck, W.- Maasen, L.- Walker, A., *The Social Quality of Europe*, Kluwer, Hague
- Ferrera, M., (1996), *The “Southern Model” of welfare in social Europe*, στο *Journal of European Social Policy*, 6, σ. 17-37
- Kleinman, M. (2002), *“A European Welfare State? European Union Social Policy in Context”*, Palgrave, Hampshire
- Leibfried S., (1991), *Towards a European welfare state?* Zentrum für Sozialpolitik: Bremen
- Titmuss R., (1974), *Social Policy, an introduction*, Pantheon Books.
- *Welfare States: Construction, Deconstruction, Reconstruction – What is Social Policy?* – Edward Elgar Publishing, 2008.

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

http://ec.europa.eu/europe2020/index_el.htm

<http://www.ypes.gr>

<http://www.eetaa.gr>

<http://www.kedke.gr>

<http://www.statistics.gr>

<https://www.espa.gr>

<http://www.ita.org.gr>

<http://lab.pe.uth.gr/psych>

<http://www.ucy.ac.cy>

<http://socialpolicy.gr/>

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Ε.Ε. : Ευρωπαϊκή Ένωση

ΑμΕΑ, ΑΜΕΑ: Άτομα με αναπηρία

ΕΑΠ: μετά τη Μικρασιατική Καταστροφή Επιτροπή Αποκαταστάσεως Προσφύγων

Ν.Π.Ι.Δ.: Νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου

Ε.Ο.Π.: Εθνικός Οργανισμός Πρόνοιας

Ε.Ο.Κ.Φ.: Εθνικό Οργανισμό Κοινωνικής Φροντίδας

ΠΕ.Σ.Υ.Π.: Περιφερειακά Συστήματα Υγείας και Πρόνοιας

Π.Ι.Κ.Π.Α.: Πατριωτικό Ίδρυμα Κοινωνικής Πρόνοιας και Αντιλήψεως

Ε.ΣΥ.Κ.Φ.: Εθνικό Σύστημα Κοινωνικής Φροντίδας

Ν.Π.Δ.Δ: Νομικό πρόσωπο Δημοσίου δικαίου

Ο.Τ.Α.: Οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης

Κ.Α.Π.Η.: Κέντρα Ανοιχτής Προστασίας Ηλικιωμένων

ΤΠΕ: Τηλεπικοινωνίες

ΕΛΣΤΑΤ: Ελληνική Στατιστική Αρχή

ΠΕΠ: Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα

Κ.Κ.Π.Π.Α.Μ.Θ.: Κέντρο Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης

Π.Ε.Δ.Υ.: Πρωτοβάθμιο Εθνικό Δίκτυο Υγείας

ΕΟΠΥΥ: Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας

Μ.Κ.Ο.: Μη Κυβερνητική Οργάνωση

ΕΣΠΑ: Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης, "Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς

ΤΕΒΑ: Επιχειρησιακού Προγράμματος Επισιτιστικής και Βασικής Υλικής Συνδρομής, Ταμείο Ευρωπαϊκής Βοήθειας προς τους Απόρους

ΚΕΠ: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών

ΗΔΙΚΑ: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης

ΔΟΜΗ ΚΟΙΝΕΠ: Δομή Στήριξης Φορέων Κοινωνικής Οικονομίας και Επιχειρηματικότητας

Κοιν.Σ.Επ: Κοινωνική Συνεταιριστική Επιχείρηση

ΟΑΕΔ: Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού

ΕΚΤ: Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

ΠΠ: Περιφερειακό Πρόγραμμα

ΕΜ: Εθνικός Μηχανισμός

ΕΣΚΕ: Εθνική Στρατηγική για την Κοινωνική Ένταξη

ΕΠΣ: Ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα

Ε.Π.: Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

ΚΕΜ: Κέντρο Ένταξης Μεταναστών

ΣΔΕ: Σύστημα Διαχείρισης και Ελέγχου

ΕΥΔ: Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης

Γ.Γ.: Γενική Γραμματεία

Κ.Κ.: Κέντρα Κοινότητας

ΙΚΑ: Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων

ΕΠΑΝΑΔ – ΕΔΒΜ: Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού

ΚΕΕΛΠΝΟ: Κέντρο Ελέγχου & Πρόληψης Νοσημάτων

ΚΥΑ: Κοινή Υπουργική Απόφαση

ΕΥΠ: Εθνικής Υπηρεσίας Πληροφοριών

ΚΕΑ: Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης

ΕΕ: Ευρωπαϊκή Επιτροπή

ΑΣΕΠ: Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού

ΠΕ: Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης

ΤΕ: Τεχνολογικής Εκπαίδευσης

ΔΕΥΑ: Δημοτικές επιχειρήσεις ύδρευσης αποχέτευσης

ΚΕΚ: Κέντρο Επαγγελματικής κατάρτισης

ΚΕΔΔΥ: Κέντρο Διάγνωσης Διαφοροδιάγνωσης και Υποστήριξης

ΚΕΠΑ: Κέντρο πιστοποίησης αναπηρίας

Γ.Ν. : Γενικό Νοσοκομείο

ΕΠΑΛ : Το Επαγγελματικό Λύκειο

ΟΚΑΝΑ: Οργανισμός Κατά των Ναρκωτικών

ΤΟΜΥ: Τοπικές Ομάδες Υγείας

Κ.Ψ.Υ.: Κέντρο ψυχικής υγείας

ΚΕΘΕΑ: Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων

Ο.Α.Ε.Δ.: Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού

ΔΕΗ: Δημόσια επιχείρηση ηλεκτρισμού

ΕΦΚΑ: Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

ΚΕΘΕΑ: Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων

ΟΓΑ: Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων

ΟΑΕΕ: Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το ερωτηματολόγιο που έχετε στα χέρια σας, έχει συνταχθεί για τις ανάγκες της διπλωματικής μου εργασίας με τίτλο, «Ο ΡΟΛΟΣ, ΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ. ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ ΣΥΝΤΕΛΛΟΥΝ ΣΤΗΝ ΑΝΟΔΟ ΤΟΥ ΒΙΟΤΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΚΑΙ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΤΩΝ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ» και σκοπό έχει να ερευνήσει το επίπεδο και την χρησιμότητα των παρεχόμενων από τα Κέντρα Κοινότητας υπηρεσιών προς τους ωφελούμενους και κατά συνέπεια να εξετάσει και να αξιολογήσει αν και κατά πόσο με τη λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας έχει επιτευχθεί ο σκοπός για τον οποίο αυτά δημιουργήθηκαν.

Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι εμπιστευτικό και θα χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά για επιστημονικούς σκοπούς. Επίσης η έρευνα είναι ανώνυμη, θα σας παρακαλούσα να απαντήσετε με ειλικρίνεια.

Ευχαριστώ εκ των προτέρων

1. Φύλο

ΑΝΔΡΑΣ ΓΥΝΑΙΚΑ

2. Οικογενειακή κατάσταση

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

3. Έτος γέννησης

4. ΠΑΙΔΙΑ

ΝΑΙ ΟΧΙ

5.Αριθμός Παιδιών

6.Συνταξιοδοτικός φορέας

- ΙΚΑ ΟΓΑ ΟΑΕΕ ΠΡΟΝΟΙΑ ΑΛΛΟ

7.Μορφωτικό επίπεδο

- Δημοτικό Γυμνάσιο Λύκειο Ανώτερη

8.Επιλέξετε πρόσωπο

- Εξυπηρετούμενος Συγγενής εξυπηρετούμενου

9.Πόσο καιρό είστε μέλος του Κέντρου Κοινότητας της περιοχής σας ;

- 0-12μήνες
 1-2 χρόνια

10.Είστε ικανοποιημένοι, σε γενικές γραμμές, από την λειτουργία του Κέντρου Κοινότητας ;

Απαντήστε επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert (1:Πολύ, 2:Αρκετά, 3:Λίγο, 4:Καθόλου)

- 1 2 3 4

11.Σας εξυπηρετεί το ωράριο που ακολουθεί το Κέντρο Κοινότητας της περιοχής σας

- ΝΑΙ ΟΧΙ

12.Σχολιάστε:

13.Πόσο σημαντικές θεωρείτε, κατά τη γνώμη σας, τις υπηρεσίες που παρέχει το Κέντρο Κοινότητας;

Απαντήστε επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert (1:Πολύ, 2:Αρκετά,3:Λίγο, 4:Καθόλου)

1 2 3 4

14.Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το προσωπικό που σας εξυπηρετεί;

Απαντήστε επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert (1:Πολύ, 2:Αρκετά,3:Λίγο, 4:Καθόλου)

• **Συνέπεια**

1 2 3 4

• **Αποτελεσματικότητα**

1 2 3 4

• **Διακριτικότητα**

1 2 3 4

15. Πώς θα αξιολογούσατε την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τα Κ.Κ. προς τους ωφελούμενους σύμφωνα με τις εξής διαστάσεις:

• **πρόσβαση**

1 2 3 4

• **ισότητα**

1 2 3 4

• **συνάφεια στις ανάγκες του πληθυσμού- στόχου**

1 2 3 4

- **βαθμός κάλυψης των προσδοκιών των χρηστών**

1 2 3 4

- **αποδοτικότητα**

1 2 3 4

- **αποτελεσματικότητα**

1 2 3 4

Απαντήστε επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert (1:Πολύ, 2:Αρκετά,3:Λίγο, 4:Καθόλου)

16. Πώς θα αξιολογούσατε την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ως προς:

Η Ποιότητα Δομής (Υλικοί και ανθρωπίνι πόροι, πληροφορικά συστήματα, εγκαταστάσεις τρόπος λειτουργίας οργανισμού κοκ).

1 2 3 4

Η Ποιότητα Διαδικασίας (Ενημέρωση, αποκατάσταση)

1 2 3 4

Η Ποιότητα Αποτελέσματος (Συνέπειες της παροχής υπηρεσιών στην ομάδα- στόχο και βαθμός ικανοποίησης αυτής)

1 2 3 4

Απαντήστε επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert (1:Πολύ, 2:Αρκετά,3:Λίγο, 4:Καθόλου)

17. Πώς θα αξιολογούσατε την ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών από τα Κ.Κ. ως προς:

Καταλληλότητα (Ανταπόκριση της υπηρεσίας στις ανάγκες της ομάδας στόχου)

1 2 3 4

Αξιοπιστία (Σταθερότητα φροντίδας, συνέπεια εκτέλεσης και διάρκεια στην παροχή υπηρεσιών)

1 2 3 4

Ανταπόκριση (Προθυμία, ετοιμότητα των εργαζόμενων να εξυπηρετήσουν το χρήστη)

1 2 3 4

Ικανότητα (Απαραίτητα προσόντα-δεξιότητες των εργαζόμενων για να εκτελέσουν την υπηρεσία)

1 2 3 4

Πρόσβαση (Ευκολία ή δυσκολία του να έρθει κανείς σε επαφή ή να εισχωρήσει στην υπηρεσία)

1 2 3 4

Ευγένεια (Φιλικότητα και προσανατολισμός του προσωπικού στην εξυπηρέτηση του χρήστη)

1 2 3 4

Επικοινωνία (Τρόποι πληροφόρησης του χρήστη με κατανοητούς όρους και ενδιαφέρον για να ακουστούν οι ανησυχίες του χρήστη)

1 2 3 4

Επαγγελματική πίστη (Εμπιστοσύνη, ειλικρίνεια και καλή φήμη του προσωπικού)

1 2 3 4

Ασφάλεια(Σωματική ασφάλεια, ψυχική ευεξία, εχεμύθεια)

1 2 3 4

Κατανόηση(Προσπάθεια των εργαζομένων προκειμένου να καλύψουν διάφορες ανάγκες και ανησυχίες του χρήστη, καθώς και επίδειξη κατανόησης στην πράξη)

1 2 3 4

Ενσυναίσθηση(Η ικανότητα της υπηρεσίας για παροχή εξατομικευμένης προσοχής και φροντίδας στον εξυπηρετούμενο)

1 2 3 4

Σύγχρονες υποδομές (Ευχάριστο περιβάλλον, προσβασιμότητα υποδομών)

1 2 3 4

Δικτύωση (Συνεργασία με άλλους φορείς)

1 2 3 4

Απαντήστε επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert (1:Πολύ, 2:Αρκετά, 3:Λίγο, 4:Καθόλου)

18. Πώς θα αξιολογούσατε τη συμπεριφορά των υπαλλήλων των Κ.Κ. ως προς τις ακόλουθες διαστάσεις;

Συμπεριφορά:

- ✓ με ευπρέπεια και σεβασμό ανεξαρτήτως ψυχικής διαθέσεως,
- ✓ ευγένεια και προθυμία
- ✓ εξυπηρέτηση όλων των χρηστών ανεξαρτήτως φύλου
- ✓ εθνικότητας
- ✓ φυλής
- ✓ καταγωγής
- ✓ θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων κοκ

1 2 3 4

Επίδειξη επαγγελματισμού:

- ✓ άριστη γνώση του αντικειμένου
- ✓ αρτιότητα εργασίας
- ✓ Ζήλος
- ✓ κατεύθυνση των χρηστών για σωστή αναζήτηση της πληροφορίας
- ✓ σεβασμός σε ειδικές ομάδες πληθυσμού(άτομα με αναπηρίες, ηλικιωμένους, έγκυες κα)

- ✓ διακριτικότητα και ευαισθησία σε χρήστες που αντιμετωπίζουν ειδικές καταστάσεις (πχ πένθος) ή ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες (πχ άνεργοι, αναλφάβητοι κα)
- ✓ συνέπεια προς τις ανειλημμένες δεσμεύσεις κοκ

1 2 3 4

Ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα:

- ✓ αποφυγή κάθε τύπου συμπεριφοράς που θέτουν σε αμφισβήτηση την προσήλωση στο καθήκον ή την ηθική ακεραιότητα (πχ αποδοχή άμεσων ή έμμεσων δώρων και διευκολύνσεων, προσωπικά οφέλη και προώθηση συμφερόντων κοκ).

1 2 3 4

Τήρηση των αρχών της νομιμότητας:

- ✓ Εκτέλεση των καθηκόντων με ανεξαρτησία και αμεροληψία, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη εξωϋπηρεσιακές παρεμβάσεις.
- ✓ Σεβασμός των αρχών της ισότητας και αναλογικότητας: οι ευρισκόμενοι στην ίδια κατάσταση αντιμετωπίζονται με τον ίδιο τρόπο.
- ✓ Εχεμύθεια και Εμπιστευτικότητα.
- ✓ Υπευθυνότητα.
- ✓ Διαφάνεια της υπηρεσιακής δράσης.

1 2 3 4

Απαντήστε επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert (1:Πολύ, 2:Αρκετά,3:Λίγο, 4:Καθόλου)

19. Πώς θα αξιολογούσατε τις επιπτώσεις των παρεχόμενων υπηρεσιών ως προς τις ακόλουθες διαστάσεις:

- Ένταξη στο οικογενειακό περιβάλλον

1 2 3 4

- Ένταξη στο κοινωνικό περιβάλλον

1 2 3 4

- Ένταξη στη αγορά εργασίας

1 2 3 4

Απαντήστε επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert (1:Πολύ, 2:Αρκετά,3:Λίγο, 4:Καθόλου)

20. Πώς θα αξιολογούσατε τις επιπτώσεις των παρεχόμενων υπηρεσιών ως προς τις ακόλουθες διαστάσεις:

- Ενδυνάμωση του ωφελούμενου

1 2 3 4

- Βελτίωση της ποιότητας ζωής του

1 2 3 4

Απαντήστε επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert (1:Πολύ, 2:Αρκετά,3:Λίγο, 4:Καθόλου)

21. Πώς θα αξιολογούσατε τις επιπτώσεις των παρεχόμενων υπηρεσιών για τον χρήστη ως προς τις ακόλουθες διαστάσεις:

- Πρόσβαση στις διαθέσιμες υπηρεσίες

1 2 3 4

- Δυνατότητα για συμμετοχή και άσκηση επιρροής

1 2 3 4

- Εμπιστοσύνη μεταξύ του χρήστη και του φορέα παροχής υπηρεσιών

1 2 3 4

- Αίσθηση ασφάλειας για τον χρήστη
 1 2 3 4
- Ανταπόκριση των παρεχόμενων υπηρεσιών στις ανάγκες του χρήστη
 1 2 3 4
- Συνεργασία των υπηρεσιών για την πλήρη και ολοκληρωμένη αντιμετώπιση του χρήστη
 1 2 3 4
- Δικαίωμα στις υπηρεσίες ανεξάρτητα από την ιδιότητα του χρήστη και τις οικονομικές του δυνατότητες. 1 2 3 4

Απαντήστε επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert (1:Πολύ, 2:Αρκετά,3:Λίγο, 4:Καθόλου)

22. Πώς θα αξιολογούσατε τις επιπτώσεις των παρεχόμενων υπηρεσιών για τον χρήστη ως προς τις ακόλουθες διαστάσεις:

- Συνθήκες και διαδικασίες υποδοχής
 1 2 3 4
- Ταχύτητα ανταπόκρισης στις ανάγκες του χρήστη
 1 2 3 4
- Πληροφόρηση, σαφείς και ξεκάθαρες οδηγίες-έμφαση στις σημαντικές πληροφορίες
 1 2 3 4
- Απλουστευμένες γραπτές οδηγίες
 1 2 3 4
- Επάρκεια και καταλληλότητα προσωπικού
 1 2 3 4
- Συμμετοχή του προσωπικού
 1 2 3 4

- Πρόσβαση σε πληροφόρηση και καθοδήγηση
 1 2 3 4
- Επαρκής πληροφόρηση για τις διαθέσιμες υπηρεσίες
 1 2 3 4
- Για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των χρηστών
 1 2 3 4
- Για τους όρους παροχής υπηρεσιών
 1 2 3 4
- Για τους φορείς παροχής υπηρεσιών
 1 2 3 4

Απαντήστε επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert (1:Πολύ, 2:Αρκετά,3:Λίγο, 4:Καθόλου)

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ Ε.1.....	25
ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT	25
ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΤ.1.....	52
ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΙΑΝΟΥΑΡΙΟ-ΑΥΓΟΥΣΤΟ 2018	52
ΣΤ.2 ΠΙΝΑΚΑΣ.....	54
Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών.....	54
Z.1 ΠΙΝΑΚΑΣ.....	58
ΠΟΣΟΣΤΟ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΚ Δ.ΠΑΓΓΑΙΟΥ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	58
Z.2 ΠΙΝΑΚΑΣ.....	59
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ	59
Z.3. ΠΙΝΑΚΑΣ.....	60
ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΚ Δ. ΠΑΓΓΑΙΟΥ	60
Z.4 ΠΙΝΑΚΑΣ.....	61
ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΚ Δ. ΠΑΓΓΑΙΟΥ	61
Z.5 ΠΙΝΑΚΑΣ.....	62
ΜΕ ΠΑΙΔΙΑ -ΑΤΕΚΝΟΙ.....	62
Z.6 ΠΙΝΑΚΑΣ.....	63
ΠΟΣΟΣΤΟ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝΜΕ ΒΑΣΗ ΤΩΝ ΑΡΙΘΜΟ ΠΑΙΔΙΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ	63
Z.7 ΠΙΝΑΚΑΣ.....	64
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	64
Z.8 ΠΙΝΑΚΑΣ.....	65
ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	65
Z.9 ΠΙΝΑΚΑΣ.....	66
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ	66
Z.10 ΠΙΝΑΚΑΣ.....	67
ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΟ ΚΚ ΙΔΙΟΥ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΥ-ΣΥΓΓΕΝΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΥ	67
Z.11 ΠΙΝΑΚΑΣ.....	68
ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΟ ΚΚ ΙΔΙΟΥ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΥ-ΣΥΓΓΕΝΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΥ	68

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Δ.1. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	18
ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΚΚ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΑ ΑΝΑ ΤΡΙΜΗΝΟ 2017	18
Δ.2 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	18
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΑ	18
Δ.3 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	19
ΠΟΣΟΣΤΟ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΑ	19
Δ.4 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	19
ΗΛΙΚΙΑ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΚ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΑ	19
Δ.5 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	20
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΑ	20
Δ.6 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	20
ΤΥΠΟΣ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΑ	20
Δ.7 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	21
ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΑ	21
ΣΤ.1 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	53
ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΑ ΚΚ Δ. ΠΑΓΓΑΙΟΥ ΑΠΟ ΙΑΝΟΥΑΡΙΟ-ΑΥΓΟΥΣΤΟ 2018	53
ΣΤ. 2 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	54
ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	54
Ζ.1. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	59
ΠΟΣΟΣΤΟ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΚ Δ.ΠΑΓΓΑΙΟΥ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	59
Ζ.2 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	60
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ	60
Ζ.3 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	61
ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΚ Δ. ΠΑΓΓΑΙΟΥ	61
Ζ.4. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	62
ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΚ Δ. ΠΑΓΓΑΙΟΥ	62
Ζ.5 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	63
ΜΕ ΠΑΙΔΙΑ-ΑΤΕΚΝΟΙ	63
Ζ.6 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	64
ΠΟΣΟΣΤΟ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΩΝ ΑΡΙΘΜΟ ΠΑΙΔΙΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ	64
Ζ.7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	65
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	65
Ζ.8. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	66

ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	66
Z.9 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ.....	67
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ.....	67