



ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο βαθμός ικανοποίησης ευάλωτων/ευπαθών κοινωνικών ομάδων από τις κοινωνικές υπηρεσίες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Η περίπτωση των Ρομά-Αθίγγανων του Δήμου Ηράκλειας.



ΓΕΩΡΓΙΑ ΤΡΕΝΤΣΙΟΥ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΠΑΣΧΑΛΟΥΔΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

ΣΕΡΡΕΣ 2024

Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψη προσωπικής ευθύνης

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ενυπογράφως ότι είμαι αποκλειστικός συγγραφέας της παρούσας Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας, για την ολοκλήρωση της οποίας κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται λεπτομερώς στην εργασία αυτή. Έχω αναφέρει πλήρως και με σαφείς αναφορές, όλες τις πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων, ιδεών και λεκτικών αναφορών, είτε κατά κυριολεξία είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Αναλαμβάνω την προσωπική και ατομική ευθύνη ότι σε περίπτωση αποτυχίας στην υλοποίηση των ανωτέρω δηλωθέντων στοιχείων, είμαι υπόλογος έναντι λογοκλοπής, γεγονός που σημαίνει αποτυχία στην Διπλωματική μου Εργασία και κατά συνέπεια αποτυχία απόκτησης του Μεταπτυχιακού Τίτλου των Μεταπτυχιακών Σπουδών, πέραν των λοιπών συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων. Δηλώνω, συνεπώς, ότι αυτή η Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία προετοιμάστηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι, αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας.

Όνομα & Επώνυμο Συγγραφέα (Με Κεφαλαία) :

Υπογραφή (Ολογράφως, χωρίς μονογραφή) :

Ημερομηνία (Ημέρα – Μήνας – Έτος) :

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ιδιαιτερες ευχαριστιες θα ηθελα να απευθυνω στον καθηγητή μου Πασχαλούδη Δημήτριο για την στήριξη αλλά και την καθοδήγησή του προκειμένου να ολοκληρώσω την παρούσα εργασία.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους συμμετέχοντες στην έρευνα για τον χρόνο που αφιέρωσαν με την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Τέλος δεν θα μπορούσα να παραλείψω την ευγνωμοσύνη που αισθάνομαι για τους γονείς και την οικογένειά μου, οι οποίοι με ενθάρρυναν, στήριξαν την προσπάθεια μου και χωρίς την δική τους υποστήριξη δεν θα ήταν δυνατή η ολοκλήρωση της παρουσης διπλωματικής εργασίας και η απόκτηση του μεταπτυχιακού διπλώματος.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών η κοινωνική πολιτική που ασκείται από την τοπική αυτοδιοίκηση έχει αλλάξει και δραστηριοποιείται σύμφωνα με εθνικές πολιτικές. Στόχος της παρούσας εργασίας αποτελεί η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων από την παροχή των κοινωνικών υπηρεσιών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Ειδικότερα, διερευνάται η περίπτωση των Ρομα-Αθίγγανων του Δήμου Ηράκλειας, ως εμπειρικό παράδειγμα, προκειμένου να αναδειχθούν τα δυνατά ή τα αδύνατα σημεία της κοινωνικής πολιτικής που ασκείται από τον συγκεκριμένο Δήμο. Η εργασία βασίζεται σε ποσοτική μέθοδο με τη χρήση ερωτηματολογίων και το δείγμα που χρησιμοποιεί είναι 91 άτομα. Τα αποτελέσματα αναδεικνύουν τον υψηλό βαθμό ικανοποίησης από την ποιότητα παροχής των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου Ηρακλειας και κυρίως από το Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Ηρακλειας. Συμπερασματικά, οι ωφελούμενοι είναι ικανοποιημένοι από τα άτομα που παρέχουν τις κοινωνικές υπηρεσίες αλλά δεν είναι το ίδιο ικανοποιημένοι από την επάρκεια των κοινωνικών υπηρεσιών.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ: κοινωνική πολιτική, ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, πρόνοια, Ρομά-Αθίγγανοι, Κέντρα Κοινότητας

ABSTRACT

During the last decades, social policy which is practiced by local administration has changed and is activated according to the national policies. The objective of this study is the examination of the satisfaction grade of vulnerable social groups by the provision of social services of local administration. In particular, it is examined the case of Roma-Gypsy of Irakleia's municipality as an empirical example in order to emerge the strong and the weak topics of social policy which is practiced by the particular municipality. The paper is based on quantitative method and the sample is 91 people. The results emerge the high grade of satisfaction about the quality of the social services of the above municipality and mainly about the high services of the Community Centre of Roma. In conclusion the people who are benefited are satisfied with the people who services them but they are not so satisfied by the sufficiency of the social services.

KEY WORDS: social policy, vulnerable social groups, welfare, Roma-Gypsy, community centre

Πίνακας περιεχομένων

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	4
ABSTRACT	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	10
1.1.Εννοιολογική Προσέγγιση της Κοινωνικής Πολιτικής.....	10
1.2. Ιδεολογική Προσέγγιση της Κοινωνικής Πολιτικής.....	13
1.3.Κράτος Πρόνοιας.....	15
1.4. Κράτος πρόνοιας και κοινωνικές ομάδες	17
1.5. Κοινωνική Πολιτική και Ευρωπαϊκή Ένωση	18
1.5.1.Ο Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ	20
1.6. Προγράμματα Κοινωνικής Πολιτικής.....	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο : ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΝΤΑΞΗ- Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΩΝ ΡΟΜΑ-ΑΘΙΓΓΑΝΩΝ	24
2.1.Εννοιολογική προσέγγιση του όρου «κοινωνικός αποκλεισμός»	24
2.2.Εννοιολογική προσέγγιση του όρου «κοινωνική ένταξη».....	26
2.2.2. Πολιτικές ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής	27
2.3. Η περίπτωση των Ρομά-Αθίγγανων	28
2.4. Κοινωνική ένταξη των Ρομά.....	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο : ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ.....	32
3.1. Ο θεσμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης	32
3.2. Ο ρόλος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών.....	34
3.3. Κέντρα Κοινότητας και παράρτημα Ρομά.....	37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο : ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΜΕΛΕΤΗΣ: ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΑΣ	40
4.1. Δήμος Ηράκλειας	40
4.2. Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας και Πολιτισμού	41
4.3. Κέντρο Κοινότητας Δήμου Ηράκλειας	41
4.3.1. Σε ποιους απευθύνεται το Κέντρο Κοινότητας	42
4.3.2. Οι υπηρεσίες του Κέντρου Κοινότητας.....	43
4.3.3. Λειτουργία του Κέντρου Κοινότητας	44
4.4. Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι»	44
4.5. Πρόγραμμα «Κινητή μονάδα υγείας»	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ-ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	46

5.1. Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα	46
5.2. Δείγμα	47
5.3. Ερευνητικό εργαλείο.....	47
5.4. Μεθοδολογία Έρευνας.....	48
5.5. Αξιοπιστία και Εγκυρότητα	49
5.6. Ανάλυση αποτελεσμάτων	51
ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ.....	91
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΣΥΖΗΤΗΣΗ	96
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	98
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ.....	99
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1	100
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	109

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι ευάλωτες/ευπαθείς πληθυσμιακές ομάδες είναι οι κοινωνικές ομάδες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην πρόσβαση σε διάφορες υπηρεσίες εξαιτίας οικονομικών και κοινωνικών προβλημάτων ή εξαιτίας κάποιας μορφής αναπηρίας. Ωστόσο τόσο το ελληνικό Σύνταγμα όσο και ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών διακηρύττουν την ίση πρόσβαση στις κοινωνικές υπηρεσίες και συνιστούν την Τοπική αυτοδιοίκηση προς αυτήν την κατεύθυνση.

Η ενασχόληση με τους Έλληνες Ρομά οδηγεί σε ερωτήματα και προβληματισμούς αναφορικά με την κατάσταση που επικρατεί, για τις ευθύνες που υπάρχουν και τα στερεότυπα που συνδέονται με τη συγκεκριμένη πληθυσμιακή ομάδα και δεν έχουν αρθεί μέχρι και σήμερα. Τόσο η Ευρωπαϊκή Ένωση όσο και οι εθνικές πολιτικές επιδιώκουν πολιτικές ένταξης με στόχο την κοινωνική ανάπτυξη και την ισόνομη ποιότητα ζωής με την ευρύτερη κοινωνία.

Σκοπός και αντικείμενο μελέτης της παρούσας εργασίας αποτελεί η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων από τις κοινωνικές υπηρεσίες και ειδικότερα, του βαθμού ικανοποίησης των Ρομά-Αθίγγανων του Δήμου Ηρακλείας. Με άλλα λόγια, η εργασία εξετάζει το επίπεδο ικανοποίησης της συγκεκριμένης πληθυσμιακής ομάδας αναφορικά με τις κοινωνικές υπηρεσίες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης του Δήμου Ηράκλειας, τα προγράμματα, την ποιότητα εξυπηρέτησης και την γενικότερη ποιότητα παροχής υπηρεσιών στα πλαίσια της κοινωνικής πολιτικής που υιοθετεί η υπό εξέταση Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Η εργασία δομείται πάνω σε δυο μέρη: το θεωρητικό και το εμπειρικό. Το θεωρητικό μέρος αποτελείται από 3 κεφάλαια και το εμπειρικό μέρος από 2 κεφάλαια.

Αναλυτικότερα, το πρώτο κεφάλαιο προσεγγίζει εννοιολογικά τις έννοιες της Κοινωνικής Πολιτικής και του κράτους Πρόνοιας ενώ ταυτόχρονα αναλύονται τα προγράμματα κοινωνικής πολιτικής που υιοθετούνται σε εθνικό επίπεδο για τις ευάλωτες κοινωνικά ομάδες. Στο δεύτερο κεφάλαιο, προσεγγίζονται οι έννοιες του κοινωνικού αποκλεισμού και της κοινωνικής ένταξης, καθώς επίσης το κεφάλαιο εστιάζει στην περίπτωση των Ρομά-Αθίγγανων. Στο τρίτο και τελευταίο κεφάλαιο

του θεωρητικού μέρους γίνεται αναφορά για την τοπική Αυτοδιοίκηση και τις δομές που παρέχει στα πλαίσια της κοινωνικής πολιτικής που ασκεί. Στη συνέχεια, το τέταρτο κεφάλαιο αναλύει την περίπτωση μελέτης την οποία αποτελούν οι Ρομά-Αθίγγανοι του Δήμου Ηρακλείας ενώ στο πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας γίνεται περιγραφή της μεθοδολογίας της έρευνας και αναλύονται τα αποτελέσματα της.

Η εργασία είναι αποτέλεσμα τόσο δευτερογενούς όσο και πρωτογενούς έρευνας. Το θεωρητικό πλαίσιο της εργασίας στηρίχθηκε στην βιβλιογραφική ανασκόπηση ελληνικών και ξενόγλωσσων πηγών σχετικών με το υπό διερεύνηση θέμα, ενώ το εμπειρικό μέρος της εργασίας βασίστηκε στην διεξαγωγή ποσοτικής έρευνας με ερωτηματολόγια και την αντίστοιχη ανάλυση των πρωτογενών δεδομένων που προέκυψαν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

1.1.Εννοιολογική Προσέγγιση της Κοινωνικής Πολιτικής

Πολλοί μελετητές προσπάθησαν να αναλύσουν και να αποτυπώσουν έναν ορισμό για την έννοια της κοινωνικής πολιτικής. Για παράδειγμα σύμφωνα με τον Marshall (1965), η κοινωνική πολιτική δεν αφορά έναν τεχνοκρατικό όρο και η σημασία του είναι πολύσημη. Αφορά την δράση των κυβερνήσεων με στόχο την παροχή υπηρεσιών ή την οικονομική ενίσχυση και την παράλληλη έμφαση σε κοινωνικού τομείς της εκπαίδευσης, της κοινωνικής ασφάλισης, της υγείας και της δημόσιας πρόνοιας. Συνεχίζοντας, ο R. Titmuss στην προσπάθεια του να προσεγγίσει την κοινωνική πολιτική εστιάζει περισσότερο στις αξίες που πρεσβεύει η έννοια παρά στους θεσμούς που την υλοποιούν. Επίσης ο ίδιος υποστηρίζει ότι η κοινωνική πολιτική ενσωματώνει τρεις αντικειμενικούς σκοπούς: να παρέχει ευεργετική πολιτική, να έχει σκοπό την ευημερία των ατόμων μιας κοινωνίας με την παροχή οικονομικών ή μη οικονομικών μέσων και να προωθεί τη δίκαιη διανομή της αναδιανομής από τους πλουσιότερους στους φτωχότερους δίκαιων πολιτικών.

Σύμφωνα με τον Spicker (1995) ο όρος κοινωνική πολιτική έχει άμεση σύνδεση με το κοινωνικό κράτος και τις κοινωνικές υπηρεσίες όπως είναι της υγείας, της απασχόλησης, της παιδείας και της κοινωνικής ασφάλειας.

Κατά τον Dean (2012) η κοινωνική πολιτική συνδέεται με την ευζωία, ώστε να αξίζει να ζει κανείς αξιοπρεπώς καθώς επίσης καλύπτει χαλαρές σχέσεις και κενά που ενδεχομένως να υφίστανται από τους θεσμούς της οικογένειας, της εκκλησίας, του εθελοντισμού και των φιλανθρωπικών οργανώσεων.

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι ο ορισμός της κοινωνικής πολιτικής δεν είναι ενιαίος και η δυσκολία οριοθέτησής του έγκειται στα ελλείμματα που προκύπτουν από την θεωρητική θεμελίωση του ακαδημαϊκού αντικειμένου της (Βενιέρης, 2015).

Παρόλα αυτά, από αυτήν την πολύπλευρη εννοιοδότησή της κοινωνικής πολιτικής προκύπτει και η γοητεία της αναφορικά με τη φύση, το ρόλο, τον τρόπο που συνδέεται με αξίες όπως την κοινωνική δικαιοσύνη, τα κοινωνικά δικαιώματα, την ελευθερία, την αλληλεγγύη αλλά και με τον τρόπο που συνδέεται με το ίδιο το κράτος και τη δύναμη της αγοράς.

Το γνωστικό αντικείμενο του όρου της Κοινωνικής Πολιτικής είναι όχι μόνο διεπιστημονικό αλλά πολυεπιστημονικό, εφόσον συνδέεται η θεωρία και η πράξη μαζί. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει μια συνεχής αλληλεπίδραση και μια συνεχή ανατροφοδότηση αναφορικά με τις ανθρώπινες κοινωνικές ανάγκες, οι οποίες ρυθμίζουν τις σχέσεις των μελών μιας κοινωνίας, ώστε να προάγεται η κοινωνική δικαιοσύνη και η ελευθερία σε αυτές (Βενιέρης, 2015).

Κάποιοι άλλοι μελετητές (Adcock 1998) προσεγγίζουν την κοινωνική πολιτική ως ανεξάρτητο επιστημονικό πεδίο αλλά παρόλα αυτά, υπερισχύει η άποψη ότι η κοινωνική πολιτική αφορά ένα διεπιστημονικό πεδίο το οποίο αξιοποιεί δανειζόμενα μεθοδολογικά εργαλεία από άλλα επιστημονικά πεδία όπως την κοινωνιολογία, τις πολιτικές επιστήμες, την ιστορία και τα οικονομικά προκειμένου οι αντίστοιχοι μελετητές να προσδώσουν πολύπλευρη γνώση και να αξιολογήσουν τα προγράμματά της.

Η κοινωνική πολιτική συνδέεται άμεσα με την ευημερία και μάλιστα με όλες τις εκφάνσεις της: την οικονομική, την σωματική, την κοινωνική, την ψυχική. Επί της ουσίας η κοινωνική πολιτική διερευνά κοινωνικές δράσεις που προσφέρουν μια δικαιότερη διανομή της ευημερίας στο σύνολό της. Αποσκοπεί στην μείωση και την καταπολέμηση της κοινωνικής ανισότητας και όχι μόνο στην καταπολέμηση της οικονομικής φτώχειας μέσα από την ιεράρχηση και την κάλυψη των κοινωνικών κινδύνων σε βασικούς τομείς της κοινωνίας, όπως τη στέγαση, την κοινωνική προστασία, την υγεία, την απασχόληση και έναντι στοχευμένων κοινωνικών ομάδων που έχουν περισσότερες και μεγαλύτερες ανάγκες όπως είναι τα παιδιά, τα άτομα με αναπηρίες, την τρίτη ηλικία και τους κοινωνικά περιθωριοποιημένους όπως τους φυλακισμένους και τη φυλή Ρομά (Βενιέρης, 2015).

Οι παρεμβάσεις που πραγματοποιούνται για τους παραπάνω σκοπούς, συμβαίνουν από δημόσιους φορείς και συγκεκριμένα από την κεντρική κυβέρνηση,

την τοπική αυτοδιοίκηση α και β βαθμού αλλά και από μη κυβερνητικές οργανώσεις και άτυπα δίκτυα αλληλεγγύης.

Έτσι, ο Titmuss (1974) με άξονα την κρατική παρέμβαση στην άσκηση της κοινωνικής πολιτικής, διακρίνει τρία μοντέλα που εκφράζουν τις θεωρίες κοινωνιολόγων, πολιτικών επιστημόνων, οικονομολόγων και φιλοσόφων. Τα τρία μοντέλα αυτά, αποτυπώνουν και αντανακλούν τις αντιλήψεις για την πολιτική, την οικονομία, τον θεσμό της οικογένειας, την ηθική της εργασίας και κυρίως την ισορροπία μεταξύ δημόσιας παρέμβασης και εξάρτησης από τις δυνάμεις της αγοράς.

Αναλυτικότερα, τα μοντέλα του Titmuss είναι:

1) Το υπολειμματικό μοντέλο (residual) - δεξιά εκδοχή. Πρόκειται για ένα επιλεκτικό μοντέλο διότι παρεμβαίνει μόνο σε περιπτώσεις που υπάρχει αδυναμία να καλυφθούν οι ανάγκες των ατόμων ή των κοινωνικών ομάδων από τους θεσμούς της οικογένειας, της κοινότητας, της εκκλησίας. Το συγκεκριμένο μοντέλο ενθαρρύνει τον ανταγωνισμό και την ατομική πρωτοβουλία ενώ λειτουργεί κατασταλτικά και όχι σε προληπτικό επίπεδο. Σε επίπεδο ιδεολογίας το μοντέλο εκφράζει πιο νεοφιλελεύθερες απόψεις με εμπειρικό παράδειγμα τις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής.

2) Το Βιομηχανικό μοντέλο (industrial achievement performance) – ενδιάμεση εκδοχή. Το παρόν μοντέλο περιστρέφεται γύρω από την φιλοσοφία ότι η κοινωνική πολιτική κάνει καλό στην οικονομία. Η εθνική οικονομία ευημερεί μέσα από τον ενεργό ρόλο της οικογένειας και του κράτους που παρέχουν ευημερία στα άτομα. Οι θεσμοί κοινωνικής πρόνοιας πρέπει να είναι εμφανείς και βασικές συνιστώσες της οικονομίας ενώ οι κοινωνικές ανάγκες πρέπει να αντιμετωπίζονται πάνω στη βάση της παραγωγικότητας, της αξιοκρατίας και της επίδοσης της εργασίας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα του συγκεκριμένου μοντέλου είναι οι χώρες της Ηπειρωτικής Ευρώπης.

3) Το θεσμικό/αναδιανεμητικό μοντέλο - αριστερή εκδοχή. Ονομάζεται θεσμικό γιατί έχει ως άξονα την ισχυρή θέση και την εδραίωση των θεσμών, οι οποίοι καλύπτουν τις ανάγκες και αναδιανέμουν τον πλούτο και τις ευκαιρίες, ώστε να καταπολεμηθούν οι κάθε είδους ανισότητες. Τα κοινωνικά δικαιώματα τα οποία

αποδίδουν και την ουσιαστική ιδιότητα του πολίτη είναι αυτά που καλύπτουν τις ανάγκες. Πρόκειται για ένα μοντέλο με καθολική μορφή το οποίο «απαλλάσει» από τον κοινωνικό στιγματισμό ενώ το κράτος ενισχύει την πρόληψη. Παράδειγμα του συγκεκριμένου μοντέλου αποτελούν οι Σκανδιναβικές χώρες (Spicker, 1995).

Σήμερα, η κοινωνική πολιτική αποτελεί προέκταση των κυβερνήσεων και των πολιτικών τους προσεγγίσεων και χρησιμοποιείται ως μέσο προς επίτευξη των διαφορετικών σκοπών από αυτούς για τους οποίους έχει σχεδιαστεί.

1.2. Ιδεολογική Προσέγγιση της Κοινωνικής Πολιτικής

Κατά καιρούς, η έννοια της κοινωνικής πολιτικής προσεγγίζεται και ερμηνεύεται με βάση το ιδεολογικό περιεχόμενο που πρεσβεύει. Οι ιδεολογίες σχετίζονται άμεσα με τα διαφορετικά συστήματα τα οποία επίσης φρονούν και αυτά με τη σειρά τους οδηγούν σε ένα κράτος ευημερίας και σε μια μορφή κοινωνικής πολιτικής. Η κάθε ιδεολογική προσέγγιση, ερμηνεύει τον ρόλο του κράτους με διαφορετικό τρόπο καθώς και τον τρόπο με τον οποίο αυτό παρεμβαίνει, ώστε να παρέχει μια μορφή κοινωνικής ισότητας προς τους πολίτες. Κάθε φορά τονίζεται μια διαφορετική πτυχή και με βάση αυτή αναλύεται η κάθε διαφορετική προσέγγιση. Αναλυτικότερα, οι ιδεολογίες βρίσκονται στο φάσμα της δεξιάς ή της αριστερής προσέγγισης ενώ συχνά διαμορφώνονται από τα πολιτικά συμφέροντα ή τα κοινωνικά γεγονότα, όπως την οικονομική ύφεση ή τους πολέμους. Επομένως (George & Wilding, 1994) :

1) Αριστερή προσέγγιση

Πρόκειται για μια ριζοσπαστική προσέγγιση σε πολιτικό επίπεδο ενώ σε επίπεδο αξιών πρόκειται για μια συλλογική προσέγγιση. Στηρίζεται στον ιδεολογικό προσανατολισμό του Μαρξ και οι ιδέες που πρεσβεύει αντλούνται από τη Σοσιαλιστική Δημοκρατία με βάση την ισότητα, τα δικαιώματα και τις ελευθερίες. Η δικαιοσύνη και η ισοδιανομή είναι ο κοινός στόχος ενώ η διαφορά έγκειται

στα διαφορετικά μέσα με τα οποία μπορούν να επιτευχθούν αυτά. Το κοινωνικό κράτος για τον Μαρξ επιδιώκει να διατηρήσει το καπιταλιστικό σύστημα μέσα από την διατήρηση της εργατικής τάξης και της υποτέλειας της. Οι θεσμοί που αναπτύσσονται σ αυτό με στόχο την κοινωνική προστασία, βρίσκονται στο πλαίσιο του κοινωνικού ελέγχου καθώς η συγκαλυμμένη άνιση κατανομή του πλούτου συντηρούν τις ταξικές ανισότητες. Ο άνθρωπος εδώ χάνει την ανθρώπινη υπόστασή του και μετατρέπεται σε εμπόρευμα της αγοράς, ενώ αυτή η διάβρωση του έχει ως αποτέλεσμα να αλλοιώνει τους κοινωνικούς θεσμούς αλλά και να κατευθύνει τις κοινωνικές σχέσεις. Κάτω από αυτή την πεποίθηση, η κοινωνική πολιτική δεν παρέχει κοινωνική ασφάλεια, το εκπαιδευτικό σύστημα δεν παρέχει γνώσεις αλλά παγιωμένες καταστάσεις με αποτέλεσμα ο ρόλος του κοινωνικού συστήματος να καταρρέει. Τέλος, η κυριαρχία της αγοράς και του κεφαλαίου υποσκελίζουν τις έννοιες της δικαιοσύνης και της ισότητας και ταυτοχρονα παράγουν καπιταλισμό και κοινωνική ανισότητα (George & Wilding, 1994).

2) Μεσαία προσέγγιση

Πρόκειται για μια πολυσυλλεκτική σε αξίες προσέγγιση καθώς προσλαμβάνει στοιχεία και τα μετεξελίσσει. Στόχος της είναι ο συνδυασμός της κοινωνικής ευημερίας με την πολιτική δημοκρατία και την οικονομική ανάπτυξη. Στον πυρήνα της προσέγγισης βρίσκονται η ιδιότητα του πολίτη και η οικογένεια, οι οποίες ως άξονες δημιουργούν ισχυρά κοινωνικά δικαιώματα τα οποία θα οδηγήσουν σε υψηλά επίπεδα κοινωνικής ισότητας. Επίσης, η συγκεκριμένη προσέγγιση επιδιώκει να διατηρήσει το αποτέλεσμα της αγοράς και να διασφαλίσει κοινωνικά δικαιώματα μέσα από μια αναδιανομή όλων στο πλαίσιο της ισονομίας, της ισότητας και της πρόσβασης ίσων ευκαιριών (George & Wilding, 1994).

3) Δεξιά προσέγγιση

Η δεξιά προσέγγιση εστιάζει περισσότερο στο ατομικό πλαίσιο δράσης και όχι στο συλλογικό. Σύμφωνα μ αυτή τη προσέγγιση η αγορά γίνεται ο χώρος διεκδίκησης και δημιουργίας του βαθμού ευημερίας που δικαιούται ο κάθε πολίτης. Εδώ προάγονται όροι όπως η ανεξαρτησία και η ατομική ελευθερία ενώ οι

ευθύνες και οι συλλογικές δεσμεύσεις εξαφανίζονται. Το μέσο επιδίωξης της ατομικής ελευθερίας είναι καθαρά η ατομική προσπάθεια για δράση στην ελεύθερη αγορά. Η ιδέα για καθολική παροχή κοινωνικών παροχών δεν υφίσταται καθώς τα κοινωνικά προβλήματα αντιμετωπίζονται μέσα από το μηχανισμό της αγοράς σε ομάδες που χρήζουν μεγαλύτερης κοινωνικής βοήθειας. Οι υποστηρικτές της δεξιάς προσέγγισης είναι οι θεωρητικοί του φιλελευθερισμού (George & Wilding, 1994).

Γίνεται αντιληπτό από τα παραπάνω, ότι η ιδεολογία στην κοινωνική πολιτική διαδραματίζει σημαντικό ρόλο και αναλόγως μετατοπίζει τις αξίες της ισότητας, της δικαιοσύνης, της ελευθερίας και της αναγνώρισης κοινωνικών δικαιωμάτων στο πλαίσιο πολιτικών και οικονομικών συμφερόντων. Εφόσον οι ιδεολογίες αντιλαμβάνονται διαφορετικά την κοινωνική ευημερία και τον τρόπο που θα επιτευχθεί σαφώς δημιουργούν και διαφορετικές πολιτικές. Σήμερα, οι ιδεολογικοί διαχωρισμοί δίνουν την σκυτάλη σ έναν πολυσυλλεκτικό πλουραλισμό και σ' ένα ευρύ φάσμα ιδεολογικών ιδεών διαμορφώνοντας μια ιδεολογική σύνθεση.

1.3.Κράτος Πρόνοιας

Σύμφωνα με την Στασινοπούλου (2003), το κράτος πρόνοιας δεν αποτελεί μια ξεχωριστή μορφή και εκδοχή κράτους. Με τον ρόλο κράτος πρόνοιας άπτεται το αστικό, εθνικό κράτος, το οποίο διαμορφώθηκε σε μια δεδομένη ιστορικά μορφή με κύριο χαρακτηριστικό την διευρυμένη λειτουργία του σε κοινωνικό επίπεδο και την διευρυμένη ευθύνη του απέναντι στην κοινωνική προστασία των πολιτών με στόχο την ευημερία τους.

Ένα ευρωπαϊκό κράτος πρόνοιας με στόχους κοινωνικές πολιτικές έχει να κάνει περισσότερο με ένα ιδεατό πρότυπο το οποίο επιδιώκουν τα καπιταλιστικά κράτη να πραγματοποιήσουν. Επίσης, τα κράτη πρόνοιας στον καπιταλισμό δεν είναι τα μοναδικά που ασκούν κοινωνική πολιτική. Αντίθετα, κοινωνίες με διαφορετική μορφή εξουσίας και διαφορετικό τρόπο οργάνωσης ανέπτυξαν τα δικά τους συστήματα προκειμένου να ρυθμίζουν τις κοινωνικές εικόνες, να

αντιμετωπίζουν τις ανάγκες των πολιτών και να παρέχουν κοινωνικό έλεγχο. Στα πλαίσια της σύγχρονης κοινωνικής πολιτικής, η παρέμβαση του κράτους με το κράτος πρόνοιας αποτελούν την ιδεατή σχέση και το ιδεατό πρότυπο. Για το λόγο αυτό, η κοινωνική πολιτική επιδιώκει σε επιστημονικό επίπεδο τη διερεύνηση του κράτους πρόνοιας, την εξέλιξή του, την χρήση των μοντέλων που ισχύουν, τις μεθόδους παρέμβασης στην κοινωνία, τη σχέση του με την αγορά, την οικογένεια αλλά και την κοινωνία των πολιτών στο σύνολό της. Επομένως, μέσα από αυτή την συγκριτική μελέτη, επιχειρείται και η ταξινόμηση διαφορετικών τύπων κρατών πρόνοιας (Στασινοπούλου, 2003).

Στα μέσα της δεκαετίας του '70 η κρίση του κράτους-πρόνοιας έδωσε το έναυσμα σε μια σειρά ερευνητών να ασχοληθούν με τη δημιουργία του και την εξέλιξή του. Στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τα διαφορετικά τους χαρακτηριστικά οδήγησαν σε διαφορετικά κράτη-πρόνοιας. Οι ερμηνείες που δόθηκαν για την ύπαρξη διαφορετικών κρατών-πρόνοιας βασίστηκαν στη στρουκτουραλιστική και τη θεσμική θεωρία. Με βάση τη στρουκτουραλιστική θεωρία, το ίδιο το σύστημα προκαλεί την εμφάνιση του κράτους-πρόνοιας. Οι νόμοι είναι η κινητήρια δύναμη και αποτελούν τον πυρήνα της συγκεκριμένης θεωρίας. Ο στόχος είναι η εύρεση κοινών παραγόντων στις διάφορες χώρες που οδήγησαν στην εμφάνιση κράτους-πρόνοιας. Η απάντηση στο ποιος είναι ο κοινός παράγοντας των κρατών-πρόνοιας αποτελεί η εκβιομηχάνιση των ευρωπαϊκών κοινωνιών εκείνη την περίοδο. Ειδικότερα, το κράτος-πρόνοιας αποτελεί την απάντηση στο πρόβλημα που αντιμετώπιζε η εργατική τάξη κατά την περίοδο εκβιομηχάνισης αναφορικά με τις συνθήκες διαβίωσης. Η διαφορετική μορφή κράτους-πρόνοιας ήταν αποτέλεσμα των διαφορετικών οικονομικών, πολιτικών και κοινωνικών συνθηκών που επικρατούσαν εκείνη την περίοδο σε κάθε χώρα. Παρόλα αυτά η συγκεκριμένη θεωρία αδυνατεί να εξηγήσει τους λόγους για τους οποίους σε πολλές χώρες προϋπήρχε κοινωνική πολιτική πριν την ύπαρξη του κράτους-πρόνοιας. Τέλος, στα πλαίσια της συγκεκριμένης θεωρίας και ειδικότερα με βάση τον νεοστρουκτουραλιστικό Μαρξισμό, το κράτος πρόνοιας γεννήθηκε μέσα από την καπιταλιστική ανάπτυξη. Στις αντιθέσεις που γεννήθηκαν μέσα από την συσσώρευση του κεφαλαίου με στόχο την συνέχιση της καπιταλιστικής συγκέντρωσης, το

κράτους πρόνοιας είναι αυτό που επιδιώκει να μειώσει τις συγκεκριμένες κοινωνικές αντιπαραθέσεις (Χλέτσος, 2012).

Από την άλλη, η θεσμική θεωρία προσεγγίζει το κράτος πρόνοιας ως την ανάπτυξη των θεσμών κατά την καπιταλιστική περίοδο οι οποίοι επηρέασαν τη μορφή κράτους. Η κοινωνική πολιτική και κατά συνέπεια το κράτος πρόνοιας δημιουργούν ένα πλαίσιο συνύπαρξης της οικονομίας και των κοινωνικών και πολιτικών θεσμών, διαφορετικά θα επέλθει η καταστροφή της κοινωνίας. Η σχέση ανάμεσα στο κράτος πρόνοιας και τους δημοκρατικούς θεσμούς τείνει να αποτελεί και το βασικό μειονέκτημα της παρούσας θεωρίας. Οι δημοκρατικοί θεσμοί είναι αυτοί που επιτρέπουν τις κύριες λειτουργίες του κράτους πρόνοιας αλλά η ύπαρξη και η ανάπτυξη των δημοκρατικών θεσμών δεν είναι απαραίτητο να συμβαίνει εξαιτίας της ύπαρξης του κράτους πρόνοιας. Επομένως, κράτη πρόνοιας δεν υπάρχουν σε χώρες όπου δεν είναι ανεπτυγμένη η δημοκρατία.

Τέλος, το κράτος πρόνοιας έχει ως αίτια γέννησης και ανάπτυξης κατά των Esping-Andersen (1985α), την ύπαρξη κοινωνικών δικαιωμάτων, την ανάγκη για ισότητα ανάμεσα στους πολίτες και την ασφάλεια του εισοδήματος. Παρομοίως, κατά τον Eward (1986), η γέννηση και η ανάπτυξη του κράτους πρόνοιας είναι αποτέλεσμα της ανάγκης για κοινωνική δικαιοσύνη, για κοινωνική αλληλεγγύη και κοινωνική ασφάλεια σε κάθε μορφής ατυχήματα (Χλέτσος, 2012).

1.4. Κράτος πρόνοιας και κοινωνικές ομάδες

Σύμφωνα με όσα προηγήθηκαν τα συστήματα κοινωνικής προστασίας έχουν ως στόχο την επίτευξη μιας ενιαίας κοινωνικής ασφάλειας και ειδικότερα την προστασία του πληθυσμού από άσχημες και αντίξοες καταστάσεις, την πρόληψη και την προστασία της υγείας, τη διατήρησης της ικανότητας για εργασία, την εξασφάλιση της απασχόλησης, την εξασφάλιση ενός αξιοπρεπούς επιπέδου διαβίωσης και τις ίσες ευκαιρίες και δυνατότητες για ενεργητική οικονομική και κοινωνική ζωή κάθε πολίτη. Επίσης, στόχοι της κοινωνικής ασφάλειας αποτελούν η

κοινωνική συνοχή, η κοινωνική δικαιοσύνη και η αναδιανομή του εισοδήματος (Κοντιάδης, και συν., 2006).

Φαινόμενα όπως ο κοινωνικός αποκλεισμός που υφίσταται στις ανεπτυγμένες κοινωνίες, η ανεργία και η αύξηση του δείκτη δημογραφικής εξάρτησης ως συνέπεια της γήρανσης του πληθυσμού αλλά και της αντίστοιχης δημιουργίας και αύξησης ελλειμάτων στο πεδίο της κοινωνικής ασφάλισης και της υγειονομική περίθαλψης, αποτελούν ορισμένα από τα προβλήματα που καλείται το σύγχρονο κράτος πρόνοιας να αντιμετωπίσει αξιοποιώντας νέα μέσα και πολιτικές (Κοντιάδης, 1997).

Επομένως, ο ουδέτερος ρόλος του κράτους εγκαταλείπεται και το ίδιο οφείλει να υπερασπιστεί τα θεμελιώδη δικαιώματα των ανθρώπων, ώστε να ζουν με αξιοπρέπεια δημιουργώντας κοινωνικές συνθήκες τέτοιες που θα παρέχουν μια συστηματική πολιτική άμβλυνση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού απέναντι στις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες. Αυτού του είδους η παρέμβαση μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσα από την αναδιανομή των κοινωνικών πόρων με προτεραιότητα προς τους πολίτες που βιώνουν τα όρια της φτώχειας. Οι κρατικές χρηματοδοτήσεις των θεσμών κοινωνικής πρόνοιας και προστασίας καθώς και η δίκαιη φορολογία αποτελούν μερικά από τα μέσα και τις πολιτικές που μπορεί να επέμβει το κράτος. Παρόλα αυτά, το ίδιο το κράτος καθοδηγείται μέσα από φορείς όπως η Ευρωπαϊκή Ένωση, η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας κ.λπ. προκειμένου να εξασφαλιστεί η ορθή και αποτελεσματική οργάνωση και διοίκηση της κοινωνικής πολιτικής προς τις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες (Κοντιάδης, 1997).

1.5. Κοινωνική Πολιτική και Ευρωπαϊκή Ένωση

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών η Τοπική Αυτοδιοίκηση βρίσκεται στο κέντρο διαρκών μεταρρυθμίσεων τόσο στην πολιτική όσο και στην διοικητική λειτουργία της. Γενικότερα παρατηρείται μια συστηματική διεύρυνση των αρμοδιοτήτων της, στην οποία έχει ενταχθεί και η άσκηση της Κοινωνικής Πολιτικής.

Η δυνατότητα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης να ασκεί κοινωνική πολιτική είναι νομοθετημένη και προβλέπεται από τις διατάξεις του νέου Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων ενώ ταυτοχρόνα δραστηριοποιείται σύμφωνα με εθνικές πολιτικές.

Οι ραγδαίες κοινωνικές εξελίξεις έχουν οδηγήσει την Ευρωπαϊκή Ένωση να λάβει αντίστοιχες δράσεις μέσα στα πλαίσια μιας ευρύτερης κοινωνικής πολιτικής. Έτσι, το 2017 το Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και η Επιτροπή διακήρυξαν τον ευρωπαϊκό πυλώνα κοινωνικών δικαιωμάτων και δεσμεύτηκαν ακόμη μια φορά για την διασφάλιση καλύτερων κοινωνικών συνθηκών διαβίωσης και εργασίας σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση (europarl.europa.eu/news).

Παρόλο που η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει ως βασικό στόχο την ευημερία και την ποιότητα ζωής των πολιτών της, ταυτόχρονα αντιμετωπίζει μια σειρά από προκλήσεις. Η οικονομική κρίση με μεγαλύτερη συνέπεια την ανεργία, η γήρανση του παγκόσμιου πληθυσμού με συνέπειες στη βιωσιμότητα των συστημάτων υγείας και ασφάλισης, αλλά και ο ρόλος της τεχνολογικής προόδου και της παγκοσμιοποίησης δημιουργούν νέα ζητήματα προς τις κοινωνίες (europarl.europa.eu/news).

Οι εθνικές κυβερνήσεις τείνουν να έχουν την μεγαλύτερη ευθύνη και αυτό συνεπάγεται ότι είναι υπεύθυνες για τη λήψη αποφάσεων σε πολλά ζητήματα, όπως ο κατώτατος μισθός, ο ρόλος των συλλογικών διαπραγματεύσεων, τα συνταξιοδοτικά συστήματα και η ηλικία συνταξιοδότησης αλλά και τα επιδόματα ανεργίας. Ωστόσο η Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω της ευρωπαϊκής νομοθεσίας, τις χρηματοδοτήσεις και με την χρήση διαφόρων εργαλείων, συντονίζει και αξιολογεί τις εθνικές πολιτικές. Επιπλέον, ενθαρρύνει τις χώρες να μοιραστούν καλές πρακτικές προς υιοθέτησή όπως για παράδειγμα την μετακίνηση εργαζομένων με διατάξεις και την ιατρική περίθαλψη όταν κάποιος βρίσκεται στο εξωτερικό (europarl.europa.eu/news).

1.5.1.Ο Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ

Ο Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης αναγνωρίζει την ανάγκη μιας ενιαίας και καθολικής προστασίας των θεμελιωδών κοινωνικών δικαιωμάτων των Ευρωπαίων και αποτελεί ένα επίσημο κείμενο της διακήρυξής τους. Προς την ανάγκη αυτής της αναγνώρισης συνέβαλλαν οι Συνθήκες του Μάαστριχτ και του Άμστερνταμ μέσα από τις οποίες εκφράζονταν ρητά ο σεβασμός προς τα δικαιώματα των ανθρώπων (Βενιέρης 2013).

Η κατάρτιση του Χάρτη έγινε μέσα από το αρμόδιο και αντιπροσωπευτικό όργανο της Συνέλευσης που είχε ως στόχο τη διασφάλιση της δημοκρατικής νομιμοποίησης όλων όσων εξέφραζε ο Χάρτης. Το τελικό κείμενο του Χάρτη, υιοθετήθηκε επίσημα το 2000 και βασίστηκε στις Συνθήκες της Ένωσης, στην Ευρωπαϊκή Σύμβαση Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, στον Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Χάρτη καθώς και στις κοινές συνταγματικές παραδόσεις των κρατών μελών. Αρχικά, ο Χάρτης επρόκειτο να συμπεριληφθεί στο Ευρωπαϊκό Σύνταγμα, ωστόσο αυτό δεν πραγματοποιήθηκε. Ο Χάρτης αφορά ένα ενωσιακό κείμενο βάσει του οποίου οφείλουν να κινούνται οι εθνικές πολιτικές ενώ δομικά χωρίζεται σε έξι διαφορετικά κεφάλαια με τους εξής τίτλους: Αξιοπρέπεια, Ελευθερίες, Ισότητα, Αλληλεγγύη, Δικαιώματα των Πολιτών, Δικαιοσύνη (Βενιέρης, 2013).

1.6. Προγράμματα Κοινωνικής Πολιτικής

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχουν θεσπίσει σε εθνικό επίπεδο ορισμένα προγράμματα κοινωνικής πολιτικής με στόχο την αντιμετώπιση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού. Στην Ελλάδα ο Οργανισμός Προνομιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ο.Π.Ε.Κ.Α.) αποτελεί τον ενιαίο φορέα που υλοποιεί τις πολιτικές του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Αλληλεγγύης υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων. Βασικός στόχος του συγκεκριμένου φορέα αποτελεί η χορήγηση των επιχορηγούμενων προνομιακών παροχών από τον Κρατικό

Προϋπολογισμό, την χορήγηση οικονομικών ενισχύσεων, την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών προς οικονομική στήριξη και την κοινωνική ένταξη των ευπαθών κοινωνικά ομάδων.

Αναλυτικότερα, τα κοινωνικά προγράμματα αυτά, είναι (Αρβανίτη, 2021):

• **Το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα (Ε.Ε.Ε.)**

το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα (Ε.Ε.Ε.) ή διεθνώς Guaranteed Minimum Income (G.M.I.). μέσα από κοινά κριτήρια, παρέχει σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες πόρους με χρηματική ή μη μορφή ως ένα ελάχιστο εισόδημα. Εξαιτίας της διαφορετικής οικονομικής κατάστασης κάθε χώρας, το Ε.Ε.Ε. διαφέρει από χώρα σε χώρα τόσο στην μορφή του όσο και στο τρόπο χορήγησής του. Παρόλα αυτά, προσφέρεται σε καθολική βάση μετά από αίτηση του ενδιαφερόμενου ενώ το ύψος του εισοδήματος καθορίζεται μέσα από κριτήρια που θεσπίζει η κάθε χώρα (Μαραγκός & Αστρουλάκης, 2010).

• **Το Επίδομα Στέγασης**

Το προνοιακό πρόγραμμα επιδότησης ενοικίου αποτελεί ένα σημαντικό πρόγραμμα για τα νοικοκυριά που μισθώνουν την κύρια κατοικία τους. Πρόκειται για ένα ποσό το οποίο καταβάλλεται κάθε μήνα σε τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου ενώ το ποσό αυτό είναι αφορολόγητο, ακατάσχετο και δεν υπόκειται σε καμιά είδους κράτηση ούτε συμψηφίζεται με χρέη προς το Δημόσιο ή οπουδήποτε αλλού. Το επίδομα στέγασης παρέχεται έπειτα από ηλεκτρονική αίτηση του ενδιαφερόμενου και εφόσον πληροί τα κριτήρια ένταξης που έχουν θεσπιστεί σύμφωνα με την ανάλογη Κ.Υ.Α.

• **Το Επίδομα Παιδιού**

Το Επίδομα Παιδιού ως πρόγραμμα έχει ως στόχο την οικονομική ενίσχυση ευάλωτων οικογενειών ενώ καταβάλλεται σύμφωνα με τον αριθμό των εξαρτώμενων μελών και του οικογενειακού εισοδήματος της οικογένειας. Επίσης, αφορολόγητο και ακατάσχετο καθώς και δεν συμψηφίζεται με χρέη προς το Δημόσιο ή αλλού. Δικαιούχοι του επιδόματος είναι οι διαμένοντες στην ελληνική

επικράτεια κατά την τελευταία πενταετία πριν την υποβολή της αίτησης ενδιαφέροντος για το επίδομα.

• Το Επίδομα Γέννησης

Σύμφωνα με τον νόμο Ν.4659/2020 (ΦΕΚ 21/Α/2020), καταβάλλεται το επίδομα παιδιού το οποίο αντιστοιχεί για κάθε παιδί που γεννιέται στην Ελλάδα με το ποσό των 2000 ευρώ. Η αίτηση είναι ηλεκτρονική και γίνεται δεκτή εφόσον πληρούνται τα κριτήρια και οι προϋποθέσεις ένταξης. Είναι επίσης ακατάσχετο και αφορολόγητο ενώ δεν συμψηφίζεται με χρέη προς το Δημόσιο ή οπουδήποτε αλλού.

• Το Επίδομα Αναδοχής

Το επίδομα αναδοχής παρέχεται σε ανάδοχους γονείς, οι οποίοι είναι εγγεγραμμένοι στο Εθνικό Μητρώο Υποψήφιων Αναδόχων Γονέων και η παροχή του διαρκεί για όσο διαρκεί η αναδοχή. Στόχος του επιδόματος είναι η κάλυψη των αναγκών του ανηλίκου μέσω της οικονομικής ενίσχυσης, ενώ ταυτόχρονα υπάρχουν παροχές και διευκολύνσεις προς τους ανάδοχους γονείς, όπως είναι η ιατροφαρμακευτική ασφάλιση ή δωρεάν φοίτηση στους παιδικούς και βρεφονηπιακούς σταθμούς των Ο.Τ.Α. του τόπου κατοικίας των αναδόχων γονέων. Το ποσό του επιδόματος καταβάλλεται κάθε μήνα και ανέρχεται στα 325,00€ για παιδιά τυπικής ανάπτυξης και σε 375,00 € για παιδιά με μία πάθηση. Είναι επίσης αφορολόγητο, ακατάσχετο και δεν συμψηφίζεται με χρέη προς το Δημόσιο.

• Την Ενίσχυση σε Οικογένειες Ορεινών και Μειονεκτικών Περιοχών

Πρόκειται για οικονομική ενίσχυση προς τις οικογένειες που είναι μόνιμοι κάτοικοι ορεινών και μειονεκτικών περιοχών. Επίσης για την χορήγησή του ποσού υφίστανται ορισμένες προϋποθέσεις. Το ποσό καταβάλλεται εφάπαξ έπειτα από ηλεκτρονική αίτηση του δικαιούχου.

- **Το Επίδομα Κοινωνικής Αλληλεγγύης Ανασφάλιστων Υπερηλίκων**

Πρόκειται για ένα επίδομα με στόχο την προστασία των υπερηλίκων που δεν έχουν καταφέρει να συγκεντρώσουν τα απαραίτητα ασφαλιστικά έτη για την συνταξιοδότηση τους. Επομένως, δικαιούχοι είναι όσοι δεν λαμβάνουν καμία μορφής σύνταξη από το κράτος ή το εξωτερικό όπως επίσης δεν λαμβάνουν καμία ασφαλιστική ή προνοιακή παροχή από δημόσιο φορέα που να είναι μεγαλύτερη από το επίδομα των 360,00€ ευρώ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο : ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΝΤΑΞΗ- Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΩΝ ΡΟΜΑ- ΑΘΙΓΓΑΝΩΝ

2.1.Εννοιολογική προσέγγιση του όρου «κοινωνικός αποκλεισμός»

Ο όρος «αποκλεισμός» εμφανίστηκε αρχικά στη Γαλλία μέσα σε μια περίοδο οικονομικής ανάπτυξης και ευημερίας. Δεν είχε να κάνει με τα προβλήματα της ανεργίας και της απορρύθμισης της αγοράς αλλά περισσότερο αφορούσε την προσπάθεια επιβίωσης ενός μέρους του πληθυσμού το οποίο παρόλη την οικονομική ανάπτυξη συνέχισε να μένει στο περιθώριο και να μην είναι σε θέση να απολαμβάνει τα οφέλη αυτής της ανάπτυξης και της ευημερίας. Μάλιστα, ο όρος «αποκλεισμός» μετέφερε το βάρος της ευθύνης στο ίδιο το άτομο και τόνιζε την αδυναμία να προσαρμοστεί σε κοινωνικό επίπεδο στα νέα δεδομένα. Από τότε μέχρι σήμερα ο όρος έχει αλλάξει τόσο χρήση όσο και περιεχόμενο (Δημουλάς και συν., 2013).

Σύμφωνα με την Κασιμάτη (1998), με τον όρο «κοινωνικό αποκλεισμό» νοείται η κάθε δυσλειτουργία ή και στέρηση στοιχείων που οδηγούν στην κοινωνική, οικονομική, πολιτική και διαπροσωπική ολοκλήρωση του ατόμου. Δεν εντοπίζεται αποκλειστικά έλλειψη οικονομικών στοιχείων αλλά ενός συνόλου παραγόντων τόσο κοινωνικών όσο και πολιτικών. Παράλληλα, ως αποκλεισμός θεωρείται η άρνηση και η μη πραγμάτωση κοινωνικών δικαιωμάτων των πολιτών, οι οποίες οδηγούν σε περιορισμό του ατόμου σε υπηρεσίες και κοινωνικά αγαθά χωρίς αυτό να σημαίνει ότι αυτός ο περιορισμός συμβαίνει εσκεμμένα ή όχι.

Το φαινόμενο του κοινωνικού αποκλεισμού και η καταπολέμησή του για στοχευμένες ευάλωτες κοινωνικές ομάδες οδήγησαν το 1989 στην δημιουργία ενός Κοινωνικού Χάρτη στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης προκειμένου να διασφαλιστεί κοινωνική συνοχή και ανάπτυξη.

Ο «κοινωνικός αποκλεισμός» στο «Πράσινο Βιβλίο» της Επιτροπής των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων αναφέρεται ως μια διαδικασία η οποία αποκλείει και εξαιρεί ένα μέρος του πληθυσμού από κοινωνικές και οικονομικές ευκαιρίες. Παρόλα αυτά, πρόκειται για μια έννοια διφορούμενη και ευέλικτη καθώς μέχρι και σήμερα δεν προσδιορίζεται και δεν ορίζεται με σαφήνεια. Για παράδειγμα, η χρήση του συγκεκριμένου όρου όταν γίνεται για μειονοτικές ομάδες περιπλέκει κι άλλους όρους και έννοιες και γίνεται πιο περίπλοκη η προσέγγισή της. Για το λόγο αυτό, όταν εξετάζονται επιμέρους παράμετροι θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και η ιδιαίτερη πολιτιστική ταυτότητα και οι επιλογές που έχουν οι υπό συζήτηση κοινωνικές ομάδες (Social Inclusion and Mental Health, Κοινωνική ένταξη και ψυχική υγεία, 2010).

Περαιτέρω, η Ruth Levitas (1998), τονίζει το κοινωνικό φαινόμενο της φτώχειας ως αίτιο ή αποτέλεσμα του κοινωνικού αποκλεισμού. Ο κοινωνικός αποκλεισμός υφίσταται μεν ως συνέπεια της φτώχειας παρόλα αυτά, προσεγγίζεται και ερμηνεύεται πέρα από αυτή και ως ένα δυναμικό και εξελισσόμενο κοινωνικό φαινόμενο το οποίο αντιμετωπίζεται με παρεμβάσεις όπως για παράδειγμα η παροχή και η αύξηση των επιδομάτων (Καυταντζόγλου, 2006).

Από την άλλη, εμφανίζεται η άποψη ότι ο κοινωνικός αποκλεισμός είναι αποτέλεσμα της ανεργίας και οι παρεμβάσεις που προτείνονται είναι πολιτικής ενσωμάτωσης και πλήρους απασχόλησης στα άτομα. Επιπλέον, εμφανίζονται και οι πολιτισμικές αιτίες της φτώχειας με αποτέλεσμα τον κοινωνικό αποκλεισμό ορισμένων ομάδων, ενώ γίνεται λόγος για τον ηθικό κίνδυνο της εξάρτησης ορισμένων ευάλωτων ομάδων από την επικρατούσα κουλτούρα με συνέπεια τον κοινωνικό αποκλεισμό τους (Καυταντζόγλου, 2006).

Σήμερα όταν γίνεται λόγος για αποκλεισμό αναφερόμαστε για τον αποκλεισμό βασικών ανθρώπινων δικαιωμάτων τα οποία διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες : α) τα ατομικά δικαιώματα που είναι άμεσα συνδεδεμένα με την ελευθερία του ατόμου, την ελευθερία του λόγου και της σκέψης, την προσωπική ελευθερία, το δικαίωμα στην ιδιοκτησία, στην απονομή δικαιοσύνης, και στην ελεύθερη σύναψη συμβάσεων, β) τα πολιτικά δικαιώματα, που σχετίζονται με τη συμμετοχή άσκησης πολιτικής δύναμης και γ) τα κοινωνικά δικαιώματα που

αναφέρονται στη δυνατότητα του ατόμου να συμμετέχει στη κοινωνική κληρονομιά και στο κοινωνικό πολιτισμό συμπεριλαμβάνοντας και πολιτισμικά δικαιώματα τα οποία έχουν να κάνουν με τη θρησκεία, στην εθνότητα, στις διαφορές φύλλου, στη σεξουαλική ζωή, στα στιλ ζωής. Τα πολιτισμικά δικαιώματα έχουν να κάνουν με το δικαίωμα στη διαφορά και την ετερότητα (Ψημίτης, 2006).

Γενικότερα, οι υποκειμενικές ατομικές επιλογές ενός ατόμου, οι επιθυμίες και οι ανάγκες του είναι αυτές που ορίζουν την κοινωνική του ταυτότητα και οι διαδικασίες που μεσολαβούν στο ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον είναι αυτές που εντάσσουν το άτομο σε μια ομάδα ή στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο (Ψημίτης, 2006).

2.2.Εννοιολογική προσέγγιση του όρου «κοινωνική ένταξη»

Με τον όρο «κοινωνική ένταξη» αναφερόμαστε σε μια διαδικασία κατά την οποία τα άτομα ή οι ομάδες που είναι αποκλεισμένα, ενσωματώνονται στην κοινωνία και γίνονται λειτουργικό κομμάτι της. Κατά την διαδικασία της κοινωνικής ένταξης γίνεται προσπάθεια να συνδεθούν οι μειονεκτικές ομάδες με το πεδίο της εργασίας, να αυξηθεί το εισόδημά τους, να απολαύσουν τα προσφερόμενα κοινωνικά αγαθά, να είναι σε θέση να ασκούν τα δικαιώματα τους και να έχουν πλήρης πληροφόρηση, ώστε να μπορούν να συμβιώσουν αρμονικά στην ευρύτερη κοινωνία ανάμεσα στο σύνολο των διαφορετικών ομάδων (Φερόνας 2001).

Οι τάσεις που προσπαθούν να δώσουν λύσεις για τις αρμονικές σχέσεις μεταξύ των ευπαθών κοινωνικών ομάδων και της πλειοψηφικής κοινωνίας είναι δυο. Αφενός υιοθετείται η τάση με πολιτικές που εμπεριέχουν πρακτικές κοινωνικής ένταξης των ομάδων αυτών και αφετέρου υιοθετείται η τάση με μοντέλα πολυπολιτισμικότητας. Γενικότερα, η κοινωνική ένταξη περιλαμβάνει ένα κοινωνικό σχέδιο με στόχο τη δημιουργία και τη συνύπαρξη σχέσεων ομάδων και ατόμων που χαρακτηρίζονται ευπαθείς (Φερόνας 2001).

Οι κοινότητες με υψηλά επίπεδα κοινωνικής ενσωμάτωσης έχουν και υψηλότερο βαθμό κοινωνικής συνοχής και κατά συνέπεια οι απόψεις για τη λύση των οικονομικών και βιοποριστικών προβλημάτων σε μια αναλογη περιοχή είναι πιο ξεκάθαρες. Αυτό συμβαίνει γιατί η εσωτερική σύγκρουση είναι περιορισμένη ανάμεσα στους κοινωνικούς εταίρους με αποτέλεσμα την βελτίωση της ποιότητας διαβίωσης της εκάστοτε περιοχής, γεγονός που συμβάλλει μακροπρόθεσμα στην ανάπτυξη και την προοδευτική εξελίξη τους. Σε όλες τις κοινωνίες, η έννοια της κοινωνικής ένταξης είναι καθοριστική καθώς όσο μεγαλύτερος είναι ο αποκλεισμός τόσο μεγαλύτερο είναι το άτυπο μέρος της κοινωνίας και η αθέατη πλευρά των δραστηριοτήτων τους με συνέπειες στην ανάπτυξη και τις παραγόμενες αξίες (Τσομπάνογλου, 2007).

2.2.2. Πολιτικές ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής

Οι πολιτικές ένταξης που υιοθετούνται σε εθνικό αλλά και παγκόσμιο επίπεδο έχουν ως στόχο τόσο την μεγιστοποίηση των οικονομικών ωφελειών όσο και την προώθηση της κοινωνικής συνοχής. Η κεντρική πολιτική ιδέα της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και της Ελλάδας όπως έχει ήδη αναφερθεί και παραπάνω, αποτελεί η έννοια της κοινωνικής συνοχής. Μέσα από την κοινωνική συνοχή δίνεται έμφαση στη ενεργή συμμετοχή όλων των κοινωνικών ομάδων αλλά και στην κοινωνική τους ευημερία ενώ ταυτόχρονα κεντρικός άξονας της ιδέας της κοινωνικής συνοχής αποτελεί η επίτευξη των αρμονικών κοινωνικών σχέσεων προκειμένου η οικονομική και κοινωνική ζωή να ευημερεί (Council of Europe, 2008).

Η πολιτική διασύνδεση και δράση εντείνει τους στόχους της κοινωνικής ένταξης και της προώθησης της κοινωνικής συνοχής. Μάλιστα στα πλαίσια αυτής της πολιτικής διασύνδεσης, η διασφάλιση της κοινωνικής συνοχής εξαρτάται περισσότερο από την κοινωνική ενσωμάτωση των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων

ενώ ταυτόχρονα η κοινωνική συνοχή απειλείται από φαινόμενα μη ένταξης και περιθωριοποίησης (Γενική Γραμματεία Πληθυσμού και Κοινωνικής Συνοχής, 2013).

Απέναντι στο φαινόμενο του κοινωνικού αποκλεισμού βρίσκονται αντιμέτωποι όχι μόνο τα ίδια τα άτομα ή οι ομάδες που τον υφίστανται αλλά επιπλέον έχουν άμεση σχέση όλοι οι φορείς της Πολιτείας-Κοινωνίας-Πολιτών. Η αλληλεγγύη και η ενεργή συμμετοχή των αδύναμων κοινωνικά ομάδων αποτελούν μέρος της επίλυσης των προβλημάτων τους. Η άρση της αρνητικής στάσης και συμπεριφοράς της κοινωνίας μέσα από ατομικές και συλλογικές πρωτοβουλίες, δίνουν ελπίδα απέναντι στις κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες. Τα άτομα και οι ομάδες οι οποίες θεωρούνται σήμερα περισσότερο εκτεθειμένα σε κίνδυνο κοινωνικού αποκλεισμού σε διάφορους τομείς είναι: άτομα με αναπηρίες, πρόσφυγες, παλιννοστούντες, μετανάστες, φυλακισμένοι, αποφυλακισμένοι, ανήλικοι παραβάτες, άτομα υπό απεξάρτηση ή απεξαρτηθέντα από ουσίες αλλά και άτομα με γλωσσικές, πολιτισμικές και θρησκευτικές ιδιαιτερότητες (Γενική Γραμματεία Πληθυσμού και Κοινωνικής Συνοχής, 2013).

2.3. Η περίπτωση των Ρομά-Αθίγγανων

Σ' ένα γενικότερο πλαίσιο ευάλωτες οικογένειες θεωρούνται οι οικογένειες με χαμηλό εισόδημα, οι μονογονεϊκές οικογένειες, οι οικογένειες με νέους ή ανήλικους γονείς, οι οικογένειες από πολιτισμικά και γλωσσικά διαφορετικές κοινότητες (πχ οικογένειες μεταναστών ή προσφύγων), οι οικογένειες όπου τουλάχιστον ο ένας γονέας πάσχει από αναπηρία, οι οικογένειες που αντιμετωπίζουν προβλήματα όπως είναι η στέγαση, κατάχρηση ουσιών και η ενδοοικογενειακή βία (Καυταντζόγλου, 2006).

Κατεξοχήν ευάλωτες οικογένειες αποτελούν οι οικογένειες των Ρομά-Αθίγγανων. Οι Ρομά, είναι επίσης γνωστοί ως Τσιγγάνοι, Αθίγγανοι Σίντηδες και πολλές φορές αποκαλούνται Γύφτοι, έναν χαρακτηρισμό με υποτιμητική χροιά. Πρόκειται για έναν λαό νομαδικό με καταγωγή από την Ινδία, γεγονός που αποδεικνύεται μέσα

από τη γλώσσα τους (Ρομανί). Η μετανάστευσή τους ξεκίνησε περίπου το 1000 μ.Χ. ενώ ο Ηρόδοτος αναφέρει των λαό των «Σιγύνων» ως πρώτη ιστορική αναφορά για τους Ρομά (Κηπουρός, 2006).

Το 1979 γίνεται αναγνώριση από τον Ο.Η.Ε. των Ρομά με την ονομασία «Διεθνής Ένωση Ρομανί» και διεθνώς καλούνται ως ROM που σημαίνει «το άτομο» και ROMA που σημαίνει «οι άνθρωποι». Χαρακτηριστικά του λαού των Ρομά είναι η αγάπη τους για τη μουσική και το χορό, ο ανέμελος χαρακτήρας τους, η εύκολη και γρήγορη προσαρμογή τους στις μεταναστεύσεις καθώς και η ευκολία στην ενσωμάτωση των ιδιοματισμών της κάθε περιοχής που πηγαίνουν (Χατζίκος, 2009).

Συνήθως οι συγκεκριμένες οικογένειες βρίσκονται κοινωνικά περιθωριοποιημένες και πολλές φορές βιώνουν τον ρατσισμό και την απαξίωση. Οι οικογένειες Ρομά διατηρώντας ορισμένα κοινά πολιτισμικά γνωρίσματα με τις κοινωνίες στις οποίες διαβιούν, οι ίδιοι ζουν σε καραβάνια και έχουν αναπτύξει την δική τους γλώσσα και τις δικές τους συνήθειες (Χατζησαββίδης, 2008).

Πρόκειται για τη μεγαλύτερη εθνική μειονότητα της Ευρώπης ενώ στην Ελλάδα ζουν από τον 14^ο αιώνα μ. Χ. χωρίς να έχουν ενσωματωθεί πλήρως στην ελληνική κοινωνία. Η κουλτούρα τους διακρίνεται μέσα στην ελληνική κοινωνία με βασική διαφορά τον τρόπο αντίληψης και ερμηνείας των πολιτισμικών, κοινωνικών, οικονομικών στοιχείων (Λυδάκη, 1998).

Εξαιτίας των άσχημων και ακατάλληλων πολλές φορές συνθηκών διαβίωσης των Ρομά, τα ποσοστά βρεφικής θνησιμότητας και οι παθήσεις από τις μεταδοτικές ασθένειες είναι πολύ υψηλά σε σύγκριση με τον γενικό πληθυσμό. Η συγκεκριμένη πληθυσμιακή ομάδα έχει πολυ μεγάλες πιθανότητες να αντιμετωπίσει τη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό καθώς επίσης, εμφανίζει υψηλά ποσοστά σχολικής διαρροής (European Commission, 2016).

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι οι Ρομά διακρίνονται από την Ευρωπαϊκή ένωση σε τέσσερις κατηγορίες εφόσον δεν αποτελούν μία ενιαία:

- κοινότητες Ρομά που διαμένουν σε πυκνοκατοικημένες αστικές περιοχές,
- κοινότητες Ρομά που διαμένουν σε αγροτικές περιοχές ή σε μικρές πόλεις,

- κοινότητες Ρομά που δεν διαμένουν κάπου μόνιμα, είναι πλανόδιες, αλλά διαθέτουν την υπηκοότητα κάποιας χώρας της Ε.Ε.

- κοινότητες Ρομά που δεν διαμένουν κάπου μόνιμα, είναι πλανόδιες, χωρίς να διαθέτουν την υπηκοότητα κάποιας χώρας της Ε.Ε. (European Commission, 2016).

2.4. Κοινωνική ένταξη των Ρομά

Τόσο σε επίπεδο ευρωπαϊκής πολιτικής όσο και σε επίπεδο εθνικής πολιτικής, το θέμα της κοινωνικής ένταξης των Ρομά στο γενικό πληθυσμό αποτελεί βασικό πυλώνα συζήτησης. Η ανάγκη για μια συμπεριληπτική κοινωνία, η οποία θα συμπεριλάβει τις αξίες ενός κράτους δικαίου οδηγεί σε μια εθνική ολιστική προσέγγιση που εστιάζει στους τομείς της εκπαίδευσης, της υγείας, της στέγασης αλλά και στην καταπολέμηση των κοινωνικών στερεοτύπων και των διακρίσεων απέναντι στους Ρομά (<https://ypergasias.gov.gr/i-nea-ethniki-stratigiki-gia-tin-koinoniki-entaxi-ton-roma-vimata-brosta-gia-mia-syberiliptiki-koinonia/>).

Η Εθνική Στρατηγική για την Κοινωνική Ένταξη (ΕΣΚΕ) Ρομά 2021-2030 αποβλέπει σε μέτρα και θεσμικές παρεμβάσεις για την ένταξη, την ισότητα και τη συμμετοχή των Ρομά σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο (<https://ypergasias.gov.gr/i-nea-ethniki-stratigiki-gia-tin-koinoniki-entaxi-ton-roma-vimata-brosta-gia-mia-syberiliptiki-koinonia/>).

Ειδικότερα αποβλέπει σε 4 πυλώνες δράσεων:

- στην πρόληψη και καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού των Ρομά (ΠΥΛΩΝΑΣ I)
- στην ενίσχυση της ισότιμης πρόσβασης των Ρομά σε βασικές υπηρεσίες και αγαθά (εκπαίδευση, υγεία, απασχόληση, στέγαση και κοινωνική φροντίδα (ΠΥΛΩΝΑΣ II).
- στην πρόληψη και καταπολέμηση των στερεοτύπων και των διακρίσεων σε βάρος των Ρομά (ΠΥΛΩΝΑΣ III).

- στην προώθηση της ενεργού συμμετοχής των Ρομά στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή (ΠΥΛΩΝΑΣ IV) (<https://ypergasias.gov.gr/i-nea-ethniki-stratigiki-gia-tin-koiononiki-entaxi-ton-roma-vimata-brosta-gia-mia-syberiliptiki-koinonia/>).

Περαιτέρω, το στρατηγικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης το οποίο καλούνται όλα τα κράτη-μέλη να ακολουθήσουν δίνει έμφαση στην πολυμορφία των Ρομά και επιδιώκει τον συνδυασμό των διαφορετικών πτυχών μεταξύ τους. Επομένως, οι εθνικές στρατηγικές οφείλουν να είναι διαρθρωμένες έτσι ώστε να ανταποκρίνονται σε όλες τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων των Ρομά: γυναίκες, παιδιά Ρομά, νέοι, ηλικιωμένοι Ρομά, άτομα με αναπηρία Ρομά. Επιπλέον επιδιώκεται η εφαρμογή του σχεδίου δράσης της ΕΕ κατά του ρατσισμού 2020-2025, το οποίο περιλαμβάνει το στρατηγικό πλαίσιο της ΕΕ για τους Ρομά,, βασισμένο σε τρεις πυλώνες: ισότητα με όλα τα άλλα μέλη της κοινωνίας, κοινωνική και οικονομική ένταξη και συμμετοχή στην πολιτική, κοινωνική, οικονομική και πολιτιστική ζωή. Τέλος, προβλέπεται πρόταση-σύσταση του Συμβουλίου για την διασφάλιση ότι η Επιτροπή και τα κράτη μέλη συνεργάζονται στενά (https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/combating-discrimination/roma-eu/roma-equality-inclusion-and-participation-eu_el).



Εικόνα 1: Στρατηγικό πλαίσιο κοινωνικής ένταξης με τρεις οριζόντιους στόχους

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

3.1. Ο θεσμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Για την εύρυθμη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης, η οργάνωση της στηρίχθηκε στον καταμερισμό των έργων και ειδικότερα σε τρία είδη οργάνωσης: το σύστημα της διοικητικής συγκέντρωσης ή αλλιώς συγκεντρωτικό, το σύστημα της διοικητικής αποκέντρωσης ή αλλιώς αποκεντρωτικό και το σύστημα της διοικητικής αυτοδιοίκησης (Τάχος, 1996).

Με το νόμο 1975/1986/2001 του Συντάγματος καθιερώνεται το σύστημα της διοικητικής αυτοδιοίκησης. Ένα μέρος των διοικητικών υποθέσεων αρχίζει να διεκπεραιώνεται από ξεχωριστά όργανα με πλήρη ευθύνη και όχι από κρατικά όργανα. Αυτά τα ξεχωριστά όργανα είναι όργανα της τοπικής αυτοδιοίκησης και τα ζητήματα και οι υποθέσεις μπορεί να αφορούν τον εκάστοτε συγκεκριμένο τόπο.

Το Κράτος παραχωρεί την άσκηση διοικητικών αρμοδιοτήτων στην τοπική αυτοδιοίκηση για γρηγορότερη επίλυση τοπικών ζητημάτων μέσα από εκλεγμένα όργανα αυτοδιοικούμενων οργανισμών υπό την κρατική εποπτεία (Τάχος, 1996).

Ειδικότερα, οι λεγόμενοι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) χωρίζονται στον πρώτο βαθμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης όπου συγκαταλέγονται οι Δήμοι και στον δεύτερο βαθμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης στον οποίο συγκαταλέγονται οι 13 αυτοδιοικητικές περιφέρειες που αντικατέστησαν τις 57 Νομαρχίες σύμφωνα με το Ν. 3852/2011 και το πρόγραμμα « Καλλικράτης».

Σε χώρες όπως την Ελλάδα, ο θεσμός της τοπικής αυτοδιοίκησης δεν φαίνεται να έχει σαφή και ευδιάκριτα όρια αναφορικά με το ρόλο που κατέχει με αποτέλεσμα να θεωρείται ένας συγκεχυμένος θεσμός, ο οποίος δημιουργεί ασάφεια τουλάχιστον ως προς το περιεχόμενό του. Ωστόσο, αποτελεί μια μορφή

αποκέντρωσης η οποία επιδιώκει την προαγωγή της δημοκρατίας μέσω της αντιπροσώπευσης της λαϊκής βούλησης ενώ ταυτόχρονα πρόκειται για ένα κανάλι επικοινωνίας μεταξύ της κεντρικής διοίκησης και των τοπικών αρχών προκειμένου να επιτευχθούν οι κυβερνητικοί στόχοι (Τομαρά-Σιδέρη, 1999).

Τέλος, ο θεσμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης παρουσιάζει ορισμένα χαρακτηριστικά. Το βασικότερο από όλα είναι το γεγονός ότι εκλέγεται. Μέσα από το δημοκρατικό σύστημα και την διαδικασία των εκλογών, εκλέγονται τα μέλη της τοπικής αυτοδιοίκησης και παίρνουν θέση. Παρόλο που εμφανίζεται διάχυτα η γνώμη ότι η τοπική αυτοδιοίκηση επηρεάζεται και κατευθύνεται από το κυβερνών πολιτικό παρασκήνιο, η τοπική αυτοδιοίκηση σε μεγάλο βαθμό έχει κερδίσει το χαρακτηριστικό της αυτοτέλειάς της (Τομαρά-Σιδέρη, 1999).

Επιπλέον, άλλο χαρακτηριστικό της τοπικής αυτοδιοίκησης παρουσιάζεται η τοπική μορφή υπευθυνότητας. Αυτό σημαίνει ότι η ίδια είναι υπεύθυνη για τις τοπικές της υποθέσεις και επιδιώκει την ορθή διοίκηση και διαχείρισή τους με κεντρικό πυλώνα την ανάπτυξη και την εξέλιξη των τοπικών συμφερόντων. Αυτή η τοπική μορφή υπευθυνότητας δεν την εμποδίζει να συνεργαστεί είτε με την εκάστοτε κυβέρνηση είτε με άλλους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης (Τομαρά-Σιδέρη, 1999).

Οι σκοποί τοπικού ενδιαφέροντος οι οποίοι έχουν να κάνουν με την εκτέλεση έργων αλλά και με την παροχή και την προσφορά αγαθών και υπηρεσιών, αποτελεί ένα ακόμη βασικό χαρακτηριστικό της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Επομένως, η παροχή εκπαίδευσης, η προστασία του περιβάλλοντος, η παροχή βοήθειας σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες του εκάστοτε τόπου αλλά και άλλα τοπικά ζητήματα μπορούν να αποτελέσουν κοινωνικά θέματα τα οποία με την συνεργασία των τοπικών φορέων μπορούν να λυθούν (Τομαρά-Σιδέρη, 1999).

Αναφορικά με τη δομή της, η τοπική αυτοδιοίκηση ρυθμίζεται με βάση τις συνταγματικές διατάξεις. Από το 1975, το ελληνικό Σύνταγμα όρισε τους δήμους και τις κοινότητες να αποτελούν την πρώτη βαθμίδα τοπικής αυτοδιοίκησης, τις Νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις να αποτελούν την δεύτερη βαθμίδα τοπικής αυτοδιοίκησης ενώ εκκρεμεί η έκδοση αντίστοιχων νόμων για τις ανώτερες βαθμίδες και την αντίστοιχη εξουσιοδότησή τους (Τομαρά-Σιδέρη, 1999).

Η κεντρική διοίκηση είναι αυτή η οποία ελέγχει την τοπική αυτοδιοίκηση. Έτσι, βασικό γνώρισμα αποτελεί το γεγονός ότι μονάδες τοπικής αυτοδιοίκησης εποπτεύονται από την κεντρική διοίκηση της κυβέρνησης αλλά παρόλα αυτά δεν είναι υποχρεωμένες να μεσολαβούν για την διαχείριση των υπηρεσιών και των αρμοδιοτήτων τους. Αφενός υπάρχει ο έλεγχος από την κεντρική εξουσία και αφετέρου υπάρχει συνταγματική αυτονομία και αυτοτέλεια στις τοπικές αυτοδιοικήσεις σε συνεργασία με την κεντρική εξουσία (Τομαρά-Σιδέρη, 1999).

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι η φορολογία την οποία έχει τη δυνατότητα να επιβάλει στους δημότες, ώστε να πραγματοποιεί τους σκοπούς προς όφελος του συνόλου της τοπικής κοινωνίας, την χαρακτηρίζει και με αυτό τον τρόπο διατηρεί σε μεγάλο βαθμό την ανεξαρτησία της και την ευελιξία της (Τομαρά-Σιδέρη, 1999).

3.2. Ο ρόλος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών

Ο ρόλος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης τείνει να είναι πολλαπλός εφόσον προσφέρει τον αντίκτυπο κάθε καινούριας τάσης αναφορικά με την κοινωνική προστασία. Μέσα σ' αυτά τα πλαίσια, η τοπική αυτοδιοίκηση προσπαθεί να ανταποκριθεί στις όποιες απαιτήσεις αναπτύσσοντας μια στρατηγική φροντίδας η οποία στηρίζεται στη συστηματική έρευνα και τον οργανωμένο σχεδιασμό αλλά και στην ανάπτυξη συνεργασιών μέσα από συντονισμένες παρεμβάσεις. Για να συντελεστεί ο πολλαπλός ρόλος επιτυχημένα, η τοπική αυτοδιοίκηση επαναπροσδιορίζει το περιεχόμενο των κοινωνικών υπηρεσιών και επιδιώκει ένα σύστημα ποιότητας αυτών. Βασικοί συντελεστές στην ποιότητα των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης αποτελούν η συμμετοχή και η ενδυνάμωση των χρηστών, η παρακίνηση των εθελοντών και η ενεργή συμμετοχή και βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού που τις στελεχώνουν (Ζαϊμάκης, 2002).

Η τοπική αυτοδιοίκηση επιδιώκει να λειτουργεί μέσα στα σύγχρονα πλαίσια των κοινωνιών αλλά η αλήθεια είναι ότι δεν της έχει ανατεθεί να υφίσταται ως χώρος άσκησης της συνολικής κοινωνικής προστασίας. Ως επί τω πλείστον εστιάζει αποσπασματικά και ευκαιριακά στη φροντίδα και την προστασία των ευπαθών κοινωνικών ομάδων. Αναφορικά με την Ελλάδα, το γεγονός αυτό εξηγείται από την έλλειψη κατάλληλων οργανωτικών υποδομών, από τους περιορισμένους πόρους αλλά και τα διαρκή διογκούμενα κοινωνικά προβλήματα, τα οποία δεν αντιμετωπίζονται με ευχέρεια και οργάνωση (Ζαϊμάκης, 2002).

Σήμερα, εμφανίζεται ένα μεγάλο ποσοστό κατάλληλου εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού με δυνατότητες να προσφέρει σημαντικές υπηρεσίες αλλά που δυστυχώς δεν αξιοποιείται ούτε από τη κεντρική εξουσία ούτε από την τοπική αυτοδιοίκηση με τη δικαιολογία των παραπάνω εξηγήσεων. Παρόλα αυτά, η τοπική αυτοδιοίκηση έχει αναπτύξει ορισμένες επιτυχημένες δράσεις κοινωνικής προστασίας μέσα από την εφαρμογή ολοκληρωμένων προγραμμάτων για την κοινωνική προστασία των ευάλωτων και ευπαθών κοινωνικών ομάδων πληθυσμού. Μερικές από αυτές τις δράσεις κοινωνική στήριξης που προσφέρει η τοπική αυτοδιοίκηση είναι το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι», οι Βρεφονηπιακοί σταθμοί, οι Βρεφονηπιακοί παιδικοί σταθμοί ολοκληρωμένης φροντίδας, τα Κέντρα Δημιουργικής Απασχόλησης Παιδιών (Κ.Δ.Α.Π.), το κοινωνικό φαρμακείο, αλλά και οι υπόλοιπες αντίστοιχες δομές για την τρίτη ηλικία οι οποίες χρηματοδοτούνται από το ευρωπαϊκό κοινωνικό ταμείο συνδυαστικά με το ελληνικό δημόσιο. Τα παραπάνω προγράμματα υλοποιούνται από την τοπική αυτοδιοίκηση στη βάση των αρχών της επικουρικότητας και της εγγύτητας και ομογονούν με την ευρωπαϊκή πρακτική, αλλά και την εμπειρία και προσφέρουν ολοένα και πιο πολλές και ποιοτικά πιο αναβαθμισμένες υπηρεσίες στους πολίτες (Ζαϊμάκης, 2002).

Στα πλαίσια της κοινωνικής προστασίας και στήριξη, η τοπική αυτοδιοίκηση αντιμετωπίζει τις δράσεις της ως τοπικός μηχανισμός στη διάθεση του κεντρικού κράτους που προσδιορίζει και το βαθμό αυτονομίας τους. Αυτό σημαίνει ότι η άσκηση κοινωνικής προστασίας είναι προαιρετική. Από την άλλη, δίνεται η δυνατότητα στην τοπική αυτοδιοίκηση να αντιμετωπίσει τις

δράσεις της ως τοπική υπόθεση και να τις καθορίσει μέσα από τον Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων σε δύο ενότητες (Ζαϊμάκης, 2002).

Στην πρώτη ενότητα, ανήκουν όλες εκείνες οι αρμοδιότητες που καθορίζονται από το Δημοτικό Κοινοτικό Κώδικα. Συγκεκριμένα η τοπική αυτοδιοίκηση μπορεί να:

- 1) ιδρύει και να λειτουργεί δομές προνοιακού χαρακτήρα όπως για παράδειγμα να ιδρύει και να λειτουργεί παιδικούς-βρεφονηπιακούς σταθμούς, Κέντρα Αποκατάστασης Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες, Κ.Α.Π.Η.
- 2) ιδρύει και να λειτουργεί βρεφοκομεία, γηροκομεία, ορφανοτροφεία.
- 3) εκπονεί μελέτες και να υλοποιεί κοινωνικά προγράμματα, ενώ δεν είναι σπάνιες οι περιπτώσεις που οι Δήμοι παρέχουν χρηματικά βοηθήματα ή είδη επιβίωσης ή περίθαλψης.

Στη δεύτερη ενότητα ανήκουν οι προνοιακές αρμοδιότητες που μεταβιβάζονται με νόμο στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Το θεσμικό πλαίσιο της τοπικής αυτοδιοίκησης και η αναγκαιότητα των μεταρρυθμίσεων αναδείχθηκε περισσότερο μέσα από την συνένωση των δήμων αλλά και τις κατευθυντήριες ευρωπαϊκές γραμμές για περισσότερη αποκέντρωση των υπηρεσιών (Ζαϊμάκης, 2002).

Αναλυτικότερα, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης εφαρμόζουν πολιτικές για συμμετοχή σε δράσεις προς κοινωνική υποστήριξη και κοινωνική φροντίδα με την ίδρυση και τη λειτουργία νομικών προσώπων και ιδρυμάτων (παιδικών και βρεφονηπιακών σταθμών, βρεφοκομείων, γηροκομείων, κέντρων ανοικτής περίθαλψης και ημερησίας φροντίδας ηλικιωμένων) καθώς και τη μελέτη και εφαρμογή σχετικών κοινωνικών προγραμμάτων (Ζαϊμάκης, 2002).

Επίσης εφαρμόζουν πολιτικές και προγράμματα με στόχο την φροντίδα και την μέριμνα ευπαθών κοινωνικών ομάδων αναφορικά με την υγεία και την ψυχική υγεία όπως για παράδειγμα με την ίδρυση και τη λειτουργία δημοτικών και κοινοτικών ιατρείων, κέντρων υγείας, συμβουλευτικής στήριξης θυμάτων ενδοοικογενειακής βίας και κέντρων πρόληψης κατά εξαρτησιογόνων ουσιών.

Επιπλέον, για την στήριξη του άστεγου πληθυσμού και των οικονομικά ευάλωτων δημοτών, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης έχουν την δυνατότητα να παρέχουν δημοτικά και κοινοτικά οικόπεδα ή ακόμα και με την παροχή χρηματικών βοηθημάτων. Σε σχέση με την ένταξη τσιγγάνων, ομογενών, μεταναστών και προσφυγών στον οικονομικό και πολιτιστικό κύκλο της τοπικής κοινωνίας, σχεδιάζονται και εφαρμόζονται αντίστοιχα προγράμματα και δράσεις (Ζαϊμάκης, 2002).

Η δημιουργία τοπικών δικτύων κοινωνικής αλληλεγγύης, εθελοντικών οργανώσεων και ομάδων εθελοντών αποτελούν μια ακόμη δυνατότητα της τοπικής αυτοδιοίκησης προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της κοινωνικής προστασίας ευάλωτων κοινωνικών ομάδων. Ο Κώδικας δήμων και κοινοτήτων επιδιώκει να καταγράψει τις αρμοδιότητες που σχετίζονται με το κοινωνικό τομέα και να συγκεντρώνει ένα μεγάλο μέρος από τη νομοθεσία για να ενισχυθεί ο κοινωνικός ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης (Ζαϊμάκης, 2002).

Η αξιοποίηση εργαλείων που παρέχει ο κώδικας δήμων και κοινοτήτων, για το σχεδιασμό δράσεων κοινωνικού χαρακτήρα και τη σχεδίαση στρατηγικής για τη κοινωνική προστασία, συμβάλλει στην ανάπτυξη του κοινωνικού ρόλου της τοπικής αυτοδιοίκησης. Τέτοιου είδους εργαλεία αποτελούν τα επιχειρησιακά σχέδια των δήμων τα οποία με τις σωστές προϋποθέσεις μπορούν να υλοποιηθούν προς όφελος των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων της εκάστοτε τοπικής κοινωνίας (Ζαϊμάκης, 2002).

3.3. Κέντρα Κοινότητας και παράρτημα Ρομά

Τα Κέντρα Κοινότητας αποτελούν δομές οι οποίες σχεδιάστηκαν από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Ιδρύθηκαν σε Δήμους και με τη χρηματοδότηση του ΕΣΠΑ 2014-2020. Το θεσμικό πλαίσιο πάνω στο οποίο στηρίζεται η λειτουργία των Κέντρων είναι το άρθρο 4, του ν.4368/21.02.2016 και το άρθρο 2

υπ' αριθμ.Δ14/15834/237/08.04.2019(ΦΕΚ 1344B)ΚΥΑ (<https://opeka.gr/kentra-koinotitas/>).

Αναλυτικότερα, πρόκειται για δομές πρώτης υποδοχής μέσα από τις οποίες οι κάτοικοι των οικείων δήμων παρέχουν ολιστικά μια σειρά από υπηρεσίες με στόχο την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού και της φτώχειας καθώς και την πρόωθηση της απασχόλησης (<https://opeka.gr/kentra-koinotitas/>).

Η λειτουργία τους είναι καθημερινή από τη Δευτέρα μέχρι την Παρασκευή κατά βάση πρωινές ώρες και μέσα στα πλαίσια λειτουργίας τους εργάζεται τουλάχιστον ένας κοινωνικός λειτουργός. Στα Κέντρα Κοινότητας μπορούν να απευθυνθούν όλοι οι πολίτες μιας περιοχής οι οποίοι αντιμετωπίζουν κοινωνικά και οικονομικά προβλήματα τόσο οι ίδιοι όσο και τα μέλη της οικογένειάς τους. Οι πολίτες κάθε δήμου ενημερώνονται για όλες τις κοινωνικές υπηρεσίες που παρέχονται από το Δήμο ή από το κεντρικό Κράτος όπως για τα επιδόματα που δικαιούνται. Επίσης, οι πολίτες μπορούν να απευθυνθούν στα Κέντρα Κοινότητας για θέματα συμβουλευτικής υποστήριξης όπως για παράδειγμα και προβλήματα ενδοοικογενειακής βίας, επαγγελματικής αποκατάστασης, μαθησιακή υποστήριξη κ.α. (<https://opeka.gr/kentra-koinotitas/>).

Ειδικότερα, οι αρμοδιότητές τους χωρίζονται σε δυο άξονες:

A) Υποχρεωτικές αρμοδιότητες.

- Αφορούν την Υποδοχή, ενημέρωση, καταγραφή, υποστήριξη πολιτών κατά τη διαδικασία ένταξής τους σε κοινωνικά προγράμματα και

- Αφορούν τη συνεργασία με υπηρεσίες και δομές για τη δικτύωση των πολιτών με την τοπική αγορά και τους τοπικούς φορείς

B) Ενδεικτικές αρμοδιότητες.

- Αφορούν την υλοποίηση δράσεων που έχουν να κάνουν με τη αναβάθμιση του βιοτικού επιπέδου των πολιτών

- Αφορούν την κοινωνική ένταξη των πολιτών με τη χρήση συμβουλευτικής και ψυχοκοινωνικής στήριξης (<https://opeka.gr/kentra-koinotitas/>).

Σε ορεινές ή νησιωτικές περιοχές, οι αντίστοιχοι Δήμοι διαθέτουν κινητή μονάδα προς εξυπηρέτηση των πολιτών προκειμένου οι πολίτες να μην μεταφέρονται στη έδρα του Δήμου και του Κέντρου Κοινότητας (<https://opeka.gr/kentra-koinotitas/>).

Τέλος, υπάρχουν τα Κέντρα Κοινότητας με παραρτήματα για Ρομά και Μετανάστες ως επέκταση των Κέντρων Κοινότητας, όπου οι αντίστοιχοι πληθυσμοί μπορούν να απευθύνονται και να εξυπηρετούνται για πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες και πληροφορίες σε σχέση με τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι συγκεκριμένοι πληθυσμοί και με στόχο την κοινωνική τους ένταξη (<https://opeka.gr/kentra-koionotitas/>).



Εικόνα 2: Σήμανση Κέντρων Κοινότητας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο : ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΜΕΛΕΤΗΣ: ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΑΣ

4.1. Δήμος Ηράκλειας

Ο Δήμος Ηρακλείας αποτελεί έναν από τους δήμους της Περιφερειακής Ενότητας Σερρών και ευρύτερα της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας. Ο Δήμος συστάθηκε το 2011 μέσα από τη συνένωση των προϋπαρχόντων δήμων Ηρακλείας, Σκοτούσσης και Στρυμονικού.

Το Δημοτικό Συμβούλιο του δήμου το απαρτίζουν 25 σύμβουλοι, εκ των οποίων οι 16 εκλέγονται στην ΔΕ Ηρακλείας, οι 5 στην ΔΕ Σκοτούσσης και οι 4 στην ΔΕ Στρυμωνικού. Έδρα του δήμου είναι η κωμόπολη της Ηράκλειας.

Η τεχνητή λίμνη Κερκίνη η οποία αποτελεί έναν από τους πιο σημαντικούς βιότοπους της Ελλάδας, βρίσκεται στα βορειοδυτικά όρια του δήμου

Τρεις «δημοτικές ενότητες», αποτελούν το Δήμο Ηράκλειας, οι οποίες αντιστοιχούν στους 3 καταργηθέντες δήμους. Κάθε δημοτική ενότητα διαιρείται σε «κοινότητες», οι οποίες αντιστοιχούν στα διαμερίσματα των καταργηθέντων ΟΤΑ. Πριν την εφαρμογή του προγράμματος Καποδίστρια, οι σημερινές κοινότητες του Δήμου, ήταν αυτόνομες κοινότητες και δήμοι (https://el.wikipedia.org/wiki/Δήμος_Ηράκλειας).



Εικόνα 3: Logo του Δήμου Ηράκλειας

4.2. Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας και Πολιτισμού

Πρόκειται για ένα αυτοτελές τμήμα μέσα στα πλαίσια της οργανωτικής δομής του Δήμου Ηράκλειας. Είναι υπεύθυνο για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή της κοινωνικής πολιτική με τις αντίστοιχες δράσεις και την λήψη κατάλληλων μέτρων για τις σχετικές δραστηριότητες. Όλες οι αρμοδιότητες του τμήματος εμπίπτουν και ακολουθούν τις ισχύουσες διατάξεις Νόμων, Διαταγμάτων και Υπουργικών αποφάσεων.

Ειδικότερα μερικές από τις αρμοδιότητες του τμήματος είναι:

- Διεξαγωγή κοινωνικών ερευνών
- Σχεδιασμός και εφαρμογή προγραμμάτων που αφορούν την ένταξη αθίγγανων, παλιννοστούντων ομογενών, μεταναστών, και προσφύγων στην κοινωνική, οικονομική και πολιτιστική ζωή της τοπικής κοινωνίας
- Προώθηση και ανάπτυξη προγραμμάτων και δράσεων εθελοντισμού και κοινωνικής αλληλεγγύης
- Συντονισμός και αξιολόγηση της άσκησης κοινωνικής πολιτικής σε τοπικό επίπεδο

4.3. Κέντρο Κοινότητας Δήμου Ηράκλειας

Η Πράξη με τίτλο «Κέντρο Κοινότητας Δήμου Ηράκλειας» και MIS 5004043 θεσμοθετήθηκε με την υπ' αριθμ. 1141/17-02-2017 Απόφαση Ένταξης και τις τροποποιήσεις αυτής και εντάχθηκε στο Ε.Π. «Κεντρικής Μακεδονίας 2014-2020» στον Άξονα Προτεραιότητας ΑΞ09Β με τίτλο: «Προώθηση της κοινωνικής ένταξης και καταπολέμηση της φτώχειας – ΕΚΤ», ο οποίος συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, με προϋπολογισμό 292.320,00 ευρώ.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί παραπάνω τα Κέντρα Κοινότητας αποτελούν ένα μέσο επικοινωνίας του πολίτη με το Δήμο και το ίδιο γίνεται και με το Κέντρο Κοινότητας που βρίσκεται στο Δήμο Ηράκλειας του Νομού Σερρών. Το Κέντρο μέσω παραπομπών διασυνδέει τα ωφελούμενα άτομα- πολίτες του Δήμου

Ηράκλειας με επιμέρους φορείς και υπηρεσίες (υπηρεσίες ΟΤΑ, δημόσιες υπηρεσίες, εθελοντικές οργανώσεις, οργανισμούς κοινωνικού χαρακτήρα κλπ) για την εξυπηρέτηση των αναγκών τους.

Η έναρξη λειτουργίας του Κέντρο Κοινότητας στο Δήμο Ηράκλειας έγινε τον Μάρτιο του 2018 όπου συνεχίζεται μέχρι και σήμερα. Το Κέντρο Κοινότητας του συγκεκριμένου Δήμου στελεχώνεται από δύο κοινωνικούς λειτουργούς και ένα ψυχολόγο παρέχοντας τις υπηρεσίες του από τις 7:00 έως τις 15:00 τις καθημερινές μέρες.

(http://dimosiraklias.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=562&Itemid=35)

4.3.1. Σε ποιους απευθύνεται το Κέντρο Κοινότητας

Το Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας, απευθύνεται σε όλους τους πολίτες της περιοχής που αντιμετωπίζουν κάποιο κοινωνικό πρόβλημα, είτε οι ίδιοι, είτε μέλη της οικογένειάς τους. Πιο συγκεκριμένα μπορούν να επωφεληθούν:

- Άνεργοι
- Άτομα και οικογένειες που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας
- Δικαιούχοι του επιδόματος ΕΕΕ πρώην “Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης” (ΚΕΑ)
- Παιδιά και ενήλικες που βιώνουν καταστάσεις κοινωνικού αποκλεισμού
- Ηλικιωμένοι
- Μονογονεϊκές οικογένειες
- Άτομα με Ειδικές Ανάγκες (ΑμΕΑ)
- Άτομα με ψυχική διαταραχή
- Άστεγοι
- Ρομά
- Θύματα κακοποίησης
- Άτομα με παραβατική συμπεριφορά
- Χρήστες και πρώην χρήστες ουσιών

- Παλινοστούντες
- Μετανάστες, πρόσφυγες
- Αποφυλακισμένοι

(http://dimosiraklias.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=562&Itemid=35).

4.3.2. Οι υπηρεσίες του Κέντρου Κοινότητας

Στο Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας, οι πολίτες θα βρουν ενημέρωση, συμβουλευτική υποστήριξη και εξειδικευμένες γνώσεις για:

- Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα -ΕΕΕ (πρώην ΚΕΑ)
- Πρόγραμμα Ταμείου Ευρωπαϊκής βοήθειας προς άπορους (ΤΕΒΑ)/Ενημερωτικά-

Συνοδευτική παροχή του ΕΕΕ

- Επίδομα Στέγασης
- Επίδομα Γέννησης
- Επιδόματα Αναπηρίας
- Σύνταξη Ανασφάλιστων Υπερηλίκων
- Επίδομα Στεγαστικής Συνδρομής
- Επίδομα Ομογενών
- Έξοδα Κηδείας Ανασφάλιστων Υπερηλίκων
- Ένταξη στην αγορά εργασίας και επαγγελματικός προσανατολισμός
- Ενδοοικογενειακά προβλήματα (οικογενειακή βία, οικογενειακές δυσαρμονίες)
- Συμβουλευτική Υποστήριξη εξατομικευμένα για προβλήματα που τους απασχολούν
- Ψυχολογική Υποστήριξη & Ενδυνάμωση εξατομικευμένα για προβλήματα που τους

απασχολούν

- Προγράμματα Κοινωνικής & Ψυχολογικής Υγείας
- Διασύνδεση & Παραπομπή σε εξειδικευμένες υπηρεσίες

(http://dimosiraklias.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=562&Itemid=35).

4.3.3. Λειτουργία του Κέντρου Κοινότητας

Το Κέντρο Κοινότητας συστεγάζεται με τη Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης (ΔΕΥΑΗ) στην πόλη της Ηράκλειας και οι ώρες λειτουργίας και εξυπηρέτησης είναι Δευτέρα με Παρασκευή και ώρες 08.00 π.μ. - 15.00 μ.μ. Τέλος, διαθέτει δικό του ψηφιακό περιβάλλον στην επίσημη ιστοσελίδα του Δήμου Ηράκλειας: http://dimosiraklias.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=562&Itemid=35.

4.4. Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι»

Τέλος, εντάσσεται το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι» με κύρια αρμοδιότητα την κατ' οίκον στήριξη των ηλικιωμένων και ΑΜΕΑ. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα στοχεύει στην οργάνωση και την συστηματική παροχή υπηρεσιών νοσηλευτικής φροντίδας, κοινωνικής εργασίας και οικογενειακής βοήθειας για την κάλυψη των βασικών αναγκών τόσο των ηλικιωμένων όσο και των ΑΜΕΑ.

Σε γεωγραφικό επίπεδο, το πρόγραμμα λειτουργεί σε 3 δομές παροχής των υπηρεσιών του:

1. 1^η δομή λειτουργεί στην Ηράκλεια και καλύπτει τη Δ.Ε. Ηράκλειας
2. 2^η δομή λειτουργεί στη Σκοτούσσα και καλύπτει τη Δ.Ε. Σκοτούσσας και
3. 3^η δομή λειτουργεί στο Στρυμονικό και καλύπτει τη Δ.Ε. Στρυμονικού.

4.5. Πρόγραμμα «Κινητή μονάδα υγείας»

Η κινητή μονάδα υγείας στο Δήμο Ηράκλειας ξεκίνησε πιλοτικά την λειτουργία της από το 2017 στο πλαίσιο υλοποίησης του προγράμματος με τίτλο «PRIMARY HEALTHCARE NETWORK» και ακρωνύμιο “HealthNET” το οποίο χρηματοδοτήθηκε από το πρόγραμμα INTERREG IPA Cross Border Cooperatio Programme CCI 2014 TC16 I5CB 009. Μετα την ολοκλήρωση της πιλοτικής λειτουργίας ο Δήμος Ηράκλειας

δεσμεύτηκε για την θεσμική και οικονομική εξασφάλιση για την περαιτέρω συνέχεια του έργου. Έτσι μια πλήρως εξοπλισμένη κινητή μονάδα υγείας επισκεπτεται καθημερινά της Δημοτικές κοινότητες του Δήμου Ηρακλείας και προσφέρει πρωτοβάθμια υγειονομική περίθαλψη και προληπτικό ιατρικό έλεγχο στους δημότες, οι οποίοι απευθύνονται στο πρόγραμμα και είναι συνήθως ηλικιωμένοι, άνεργοι αλλά και άτομα τα οποία δεν έχουν την δυνατότητα μετακίνησης. Η παροχή των υπηρεσιών επικεντρώνεται στις βασικές εξετάσεις αίματος, μέτρηση σακχάρου, χοληστερίνης, πίεσης καθώς και διενέργεια καρδιογραφήματος. Η κινητή μονάδα λειτουργεί καθημερινά και επισκέπτεται της δημοτικές Κοινότητες του Δήμου βάσει προγράμματος (<https://www.healthnet.com.gr/diacheirish-yphresion-ygeias>)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ-ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Το πέμπτο κεφάλαιο περιγράφει την μεθοδολογία της έρευνας. Αναλυτικότερα, περιγράφει το σκοπό της έρευνας και τα ερευνητικά ερωτήματα που επιδιώκει να απαντήσει η έρευνα. Στη συνέχεια, περιγράφεται το δείγμα και το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιείται καθώς επίσης περιγράφεται το πώς εξασφαλίζεται η εγκυρότητα και η αξιοπιστία της έρευνας. Τέλος, το κεφάλαιο προχωρά στην στατιστική περιγραφή των αποτελεσμάτων.

5.1. Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός και συνάμα αντικείμενο μελέτης της παρούσας έρευνας αποτελεί η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης ευάλωτων/ευπαθών ομάδων από τις κοινωνικές υπηρεσίες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Αναλυτικότερα, η εργασία εξετάζει τον βαθμό ικανοποίησης της ευάλωτης/ευπαθούς ομάδας των Ρομά από τις κοινωνικές υπηρεσίες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης του Δήμου Ηράκλειας του Νομού Σερρών.

Σ' ένα γενικότερο πλαίσιο, η εργασία επιδιώκει να παρουσιάσει και να αξιολογήσει την Κοινωνική Πολιτική που εφαρμόζεται σήμερα από την Τοπική Αυτοδιοίκηση για τους Έλληνες Ρομά και αφετέρου την αποτελεσματικότητα και την λειτουργικότητα των κοινωνικών υπηρεσιών που λειτουργούν στο Δήμο Ηράκλειας.

Περαιτέρω, τα ερευνητικά ερωτήματα που εξετάζει η εργασία είναι τα εξής:

- Την συχνότητα επίσκεψης και εξυπηρέτησης από τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου Ηράκλειας.
- Τα οφέλη για τον πολίτη σε σχέση με: χρόνο, κόστος, εξυπηρέτηση, ενημέρωση, συμβουλευτική.

- Την αποτελεσματικότητά αναφορικά με την οργάνωση, τον χρόνο, το κόστος, την ασφάλεια και αξιοπιστία, τη γραφειοκρατία.
- Την εξυπηρετικότητα και την ευγένεια του ανθρώπινου δυναμικού
- Τυχόν προβλήματα και δυσλειτουργίες.
- Την παρούσα κατάσταση της Κοινωνικής Πολιτικής που εφαρμόζεται από την Πρωτοβάθμια Τοπική Αυτοδιοίκηση με την επίσημη θέση θεσμικών προσώπων.

5.2. Δείγμα

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 91 (N=91) Ρομά/Αθίγγανοι του Δήμου Ηράκλειας ως ωφελούμενοι των κοινωνικών υπηρεσιών του συγκεκριμένου Δήμου. Το δείγμα έχει υψηλό βαθμό ευκολίας καθώς η ερευνήτρια είναι υπάλληλος των κοινωνικών υπηρεσιών και υπήρχε άμεση και εύκολη πρόσβαση στο συγκεκριμένο δείγμα του πληθυσμού. Η δυσκολία έγκειται στην συλλογή του δείγματος καθώς ο συγκεκριμένος πληθυσμός (Ρομά/Αθίγγανοι) χαρακτηρίζεται από υψηλό ποσοστό αναλφαβητισμού και κατά συνέπεια η συλλογή έγινε χειρόγραφα με την βοήθεια της ερευνήτριας.

5.3. Ερευνητικό εργαλείο

Για τη παρούσα έρευνα επιλέχθηκε ως εργαλείο συλλογής ποσοτικών δεδομένων, το δομημένο ερωτηματολόγιο καθώς δίνει την δυνατότητα να διερευνηθούν οι απόψεις και οι στάσεις ενός μεγάλου αριθμού ερωτωμένων και να ποσοτικοποιηθούν.

Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε στο Google Forms και αρχικά συμπεριελάμβανε εισαγωγικό σημείωμα (βλ.Παράρτημα 1) στο οποίο η ερευνήτρια διευκρίνιζε το Πανεπιστημιακό Ίδρυμα στο οποίο φοιτεί, τον τίτλο της εργασίας και τον σκοπό της. Επίσης, η ερευνήτρια τόνιζε την εθελοντική συμμετοχή και την πλήρη ανωνυμία των συμμετεχόντων. Περαιτέρω, πολλοί από τους συμμετέχοντες συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο με τη βοήθεια της ερευνήτριας

καθώς η υπό μελέτη ομάδα δεν είχε πρόσβαση σε ηλεκτρονικά μέσα ή ήταν ψηφιακά αναλφάβητοι.

Το ερωτηματολόγιο αποτελούνταν συνολικά από 41 ερωτήσεις και χωρίστηκε σε 4 ενότητες. Η πρώτη ενότητα με τίτλο «Γενικά Στοιχεία» αποτελούνταν από 4 ερωτήσεις. Στη δεύτερη ενότητα με τίτλο «Στοιχεία ικανοποίησης των πολιτών» εξετάστηκε ο βαθμός ικανοποίησης των ερωτώμενων αναφορικά με α) την εξυπηρέτηση, β) το προσωπικό, γ) την αξιοπιστία και την ασφάλεια και δ) τον εξοπλισμό των κοινωνικών υπηρεσιών. Η τρίτη ενότητα εξετάζει τις πεποιθήσεις και τις προτάσεις των ερωτώμενων αναφορικά με τις κοινωνικές υπηρεσίες, και τέλος η τέταρτη ενότητα συμπεριλαμβάνει ερωτήσεις δημογραφικού χαρακτήρα. Οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου βασίστηκαν στην 5βάθμια κλίμακα Likert ως εξής:

1=Καθόλου

2=Λίγο

3=Αρκετά

4= Πολύ

5=Πάρα πολύ

5.4. Μεθοδολογία Έρευνας

Η συγκεκριμένη μελέτη βασίστηκε σε ποσοτική έρευνα καθώς βασικός στόχος της ήταν η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης της κοινωνικής ομάδα των Ρομά/Αθίγγανων στον Δήμο Ηράκλειας

Χρησιμοποιήθηκαν δομημένα ερωτηματολόγια ενώ η ανάλυσή τους βασίστηκε σε στατιστικά και μαθηματικά μοντέλα προκειμένου να υπάρξουν ασφαλή και έγκυρα αποτελέσματα.

Τα δεδομένα από τη συλλογή των ερωτηματολογίων, κωδικοποιήθηκαν και ταξινομήθηκαν με τη βοήθεια του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του προγράμματος Windows Excel 2010 και του στατιστικού πακέτου Jasp 0.16.3.0.

Η περίοδος που ξεκίνησε η έρευνα ήταν από τις 18/11/2023 μέχρι και τις 18/01/2024.

5.5. Αξιοπιστία και Εγκυρότητα

Αναφορικά με τα όργανα μέτρησης στην ερευνητική διαδικασία, τα κριτήρια της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας είναι σημαντικά και καθοριστικά για την εξασφάλιση των έγκυρων και αξιόπιστων αποτελεσμάτων της έρευνας. Όσον αφορά την αξιοπιστία πρόκειται για τη συνέπεια ή την σταθερότητα των απαντήσεων πάνω στην κλίμακα την οποία μετρώνται οι απαντήσεις ενώ όσον αφορά την εγκυρότητα πρόκειται για το αν η κλίμακα μετράει πραγματικά αυτό για το οποίο έχει κατασκευαστεί.

Η παρούσα έρευνα προκειμένου να επιβεβαιώσει την αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής μεταξύ των συσχετίσεων που εξετάζονται μέσα στο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιεί τον δείκτη α του Alpha Cronbach, με βάση τον οποίο τιμές μεγαλύτερες του 0,7 ή 0,8 θεωρούνται ικανοποιητικές (Zikmund, 2011). Η μέτρηση του δείκτη α έγινε με την βοήθεια του Jasp. Από την μέτρηση προέκυψε:

Αξιοπιστία alpha Cronbach

Frequentist Scale Reliability Statistics	
Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.891
95% CI lower bound	0.868
95% CI upper bound	0.947

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι ο συντελεστής αξιοπιστίας είναι $0,89 > 0,70$ επομένως οι ερωτήσεις έχουν σωστό βαθμό αξιοπιστίας, πάνω από 70% και γι' αυτό δε χρειάζεται να απορριφθούν.

Από την άλλη, η αξιολόγηση της εγκυρότητας του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε έγινε με τη μέθοδο ανάλυσης πολλαπλών χαρακτηριστικών. Αφορά για μια ψυχομετρική μέθοδο και τεχνική η οποία προσπαθεί να συνοψίσει τις σχέσεις ανάμεσα σε ένα μεγάλο αριθμό μεταβλητών με περιεκτικό τρόπο ενώ η κάθε μια από αυτές εξετάζεται με διάφορες μεμονωμένες ερωτήσεις-στοιχεία (Ware & Gandek,1998).

Τέλος, για την ανάπτυξη μιας στέρας και αμφίδρομης σχέσης μεταξύ των εμπλεκόμενων στην έρευνα, η ερευνήτρια έδειξε εντιμότητα και εμπιστοσύνη προς τους ερωτώμενους. Τηρήθηκαν οι κανόνες δεοντολογίας με την εξ αρχής και πλήρη ενημέρωση των ερωτώμενων για την χρήση και την αξιοποίηση των προσωπικών δεδομένων και των αποτελεσμάτων της έρευνας. Τονίστηκε η εθελοντική συμμετοχή τους και η πλήρης εχεμύθεια.

5.6. Ανάλυση αποτελεσμάτων

Ενότητα 1: Γενικές Ερωτήσεις

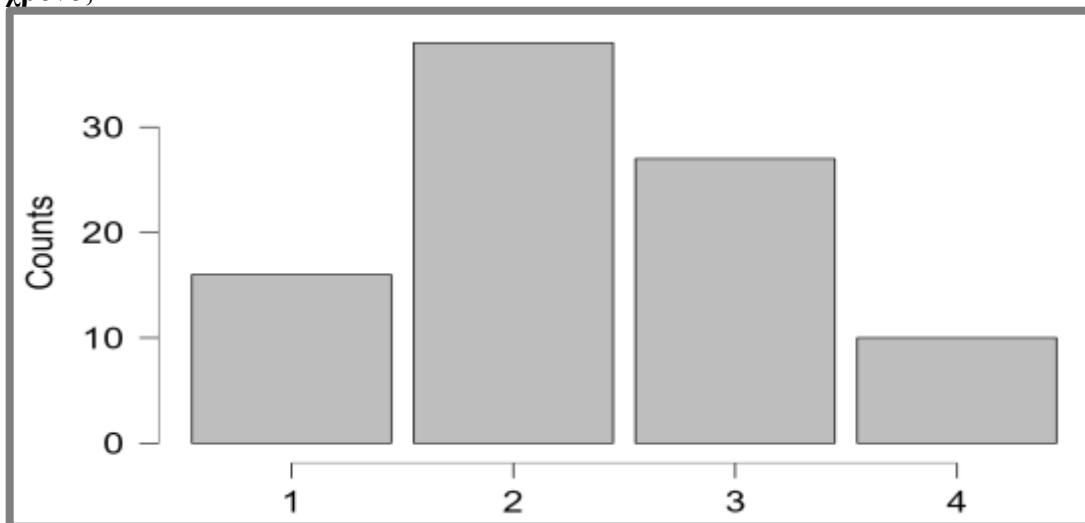
Σύμφωνα με τον πίνακα 1 οι απαντήσεις ποικίλουν. Παρόλα αυτά, τον τελευταίο χρόνο η πλειοψηφία των ερωτώμενων με 41,7% απαντά πως επισκέφθηκε το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας από 3 έως 5 φορές. Ακολουθούν αυτοί που επισκέφθηκαν την υπηρεσία από 5 ως 10 φορές (29,6%) και έπειτα με 17,5% αυτοί που το επισκέφθηκαν από 1 έως δυο φορές. Τέλος, περισσότερο από 4 φορές επισκέφτηκε την υπηρεσία το 10,9%.

1=1-2, 2=3-5, 3=5-10, 4= \geq 10

Πίνακας 1. Πόσες φορές επισκεφτήκατε το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας τον τελευταίο χρόνο;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	16	17.582	17.582	17.582
2	38	41.758	41.758	59.341
3	27	29.670	29.670	89.011
4	10	10.989	10.989	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 1. Πόσες φορές επισκεφτήκατε το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας τον τελευταίο χρόνο;



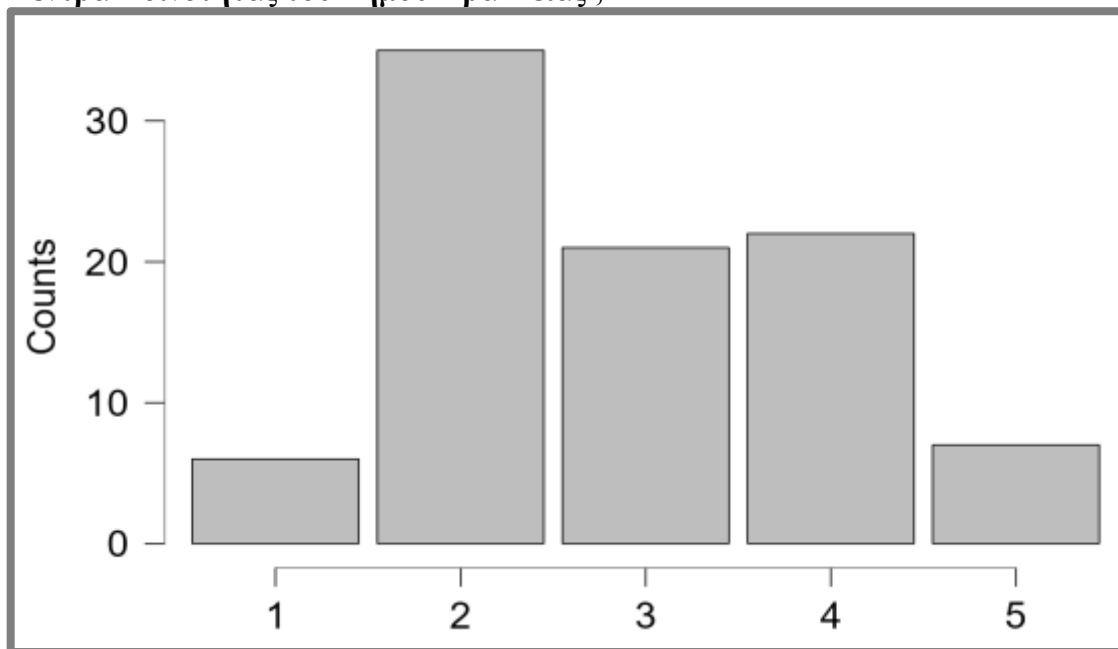
Σύμφωνα με τον πίνακα 2 η πλειοψηφία των ερωτώμενων με 38,4% είναι ενημερωμένοι «λίγο» για τις διαδικασίες και υπηρεσίες που εκτελούνται στο Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας ενώ το 24,1% είναι ενημερωμένοι «πολύ». Το 23% απαντά για την ίδια ερώτηση «αρκετά» και το 7,6% «πάρα πολύ». Τέλος, υπάρχει ένα μικρό ποσοστό των 6,5% που απαντά ότι δεν είναι καθόλου ενημερωμένοι.

1=Καθόλου, 2=Λίγο 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 2. Κατά πόσο είστε ενημερωμένοι για τις διαδικασίες και υπηρεσίες που εκτελούνται στο Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	6.593	6.593	6.593
2	35	38.462	38.462	45.055
3	21	23.077	23.077	68.132
4	22	24.176	24.176	92.308
5	7	7.692	7.692	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 2. Κατά πόσο είστε ενημερωμένοι για τις διαδικασίες και υπηρεσίες που εκτελούνται στο Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας ;



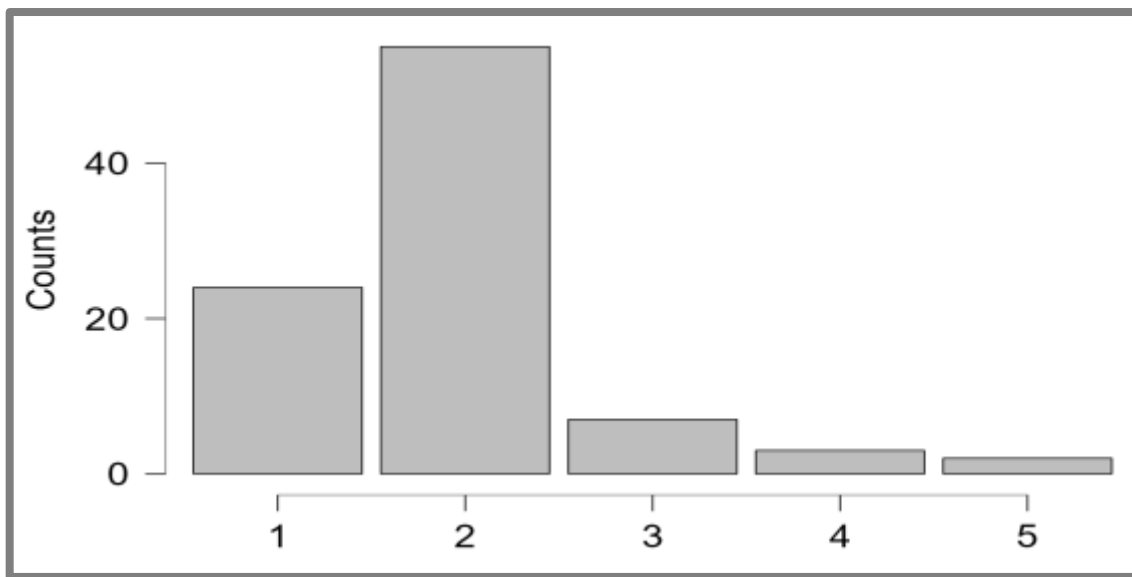
Στον πίνακα 3 παρατηρείται ότι το 60,4% του δείγματος απευθύνεται στις κοινωνικές υπηρεσίες για αίτηση Κοινωνικού επιδόματος καθώς και το 26,3% για γενικές πληροφορίες. Μικρότερα είναι τα ποσοστά που επισκέπτονται τις υπηρεσίες για επιδότηση στέγασης (7,6%), για προνοιακά επιδόματα (3,2%) και για επισιτιστική βοήθεια (2,1%).

1=Γενικές πληροφορίες, 2=Αίτηση Κοινωνικού Επιδόματος Αλληλεγγύης, 3= Αίτηση Επιδότησης Στέγασης, 4=Προνοιακό επίδομα, 5=Επισιτιστική βοήθεια

Πίνακας 3. Για ποιο λόγο / λόγους απευθυνθήκατε στο Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και στα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας το τελευταίο χρόνο;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	24	26.374	26.374	26.374
2	55	60.440	60.440	86.813
3	7	7.692	7.692	94.505
4	3	3.297	3.297	97.802
5	2	2.198	2.198	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 3. Για ποιο λόγο / λόγους απευθυνθήκατε στο Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και στα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας το τελευταίο χρόνο;



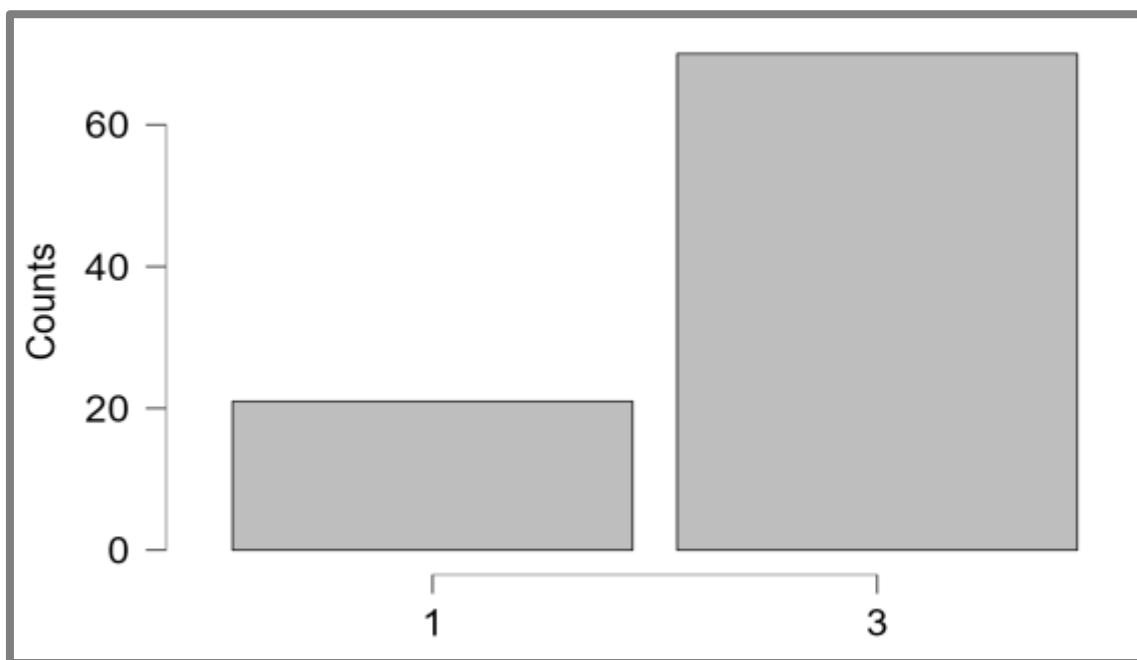
Σύμφωνα με τον πίνακα 4 η συντριπτική πλειοψηφία με 76,9% προτιμά να επικοινωνεί με τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου πηγαίνοντας από τα γραφεία δηλαδή με επίσκεψη στις υπηρεσίες δια ζώσης, ενώ το υπόλοιπο 23% επικοινωνεί μέσω τηλεφώνου. Κανένας από τους συμμετέχοντες δεν επικοινωνεί μέσω ίντερνετ ή μείλ, γεγονός που δικαιολογείται από την ελλειψη πρόσβασης σε ηλεκτρονικά μέσα και από το χαμηλό μορφωτικό επίπεδο που έχει το δείγμα.

1= Τηλεφωνο , 2= Ιντερνετ-μείλ, 3=Επίσκεψη

Πίνακας 4. Με ποιους τρόπους επικοινωνείτε με το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας ;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	21	23.077	23.077	23.077
3	70	76.923	76.923	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 4. Με ποιους τρόπους επικοινωνείτε με το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας ;



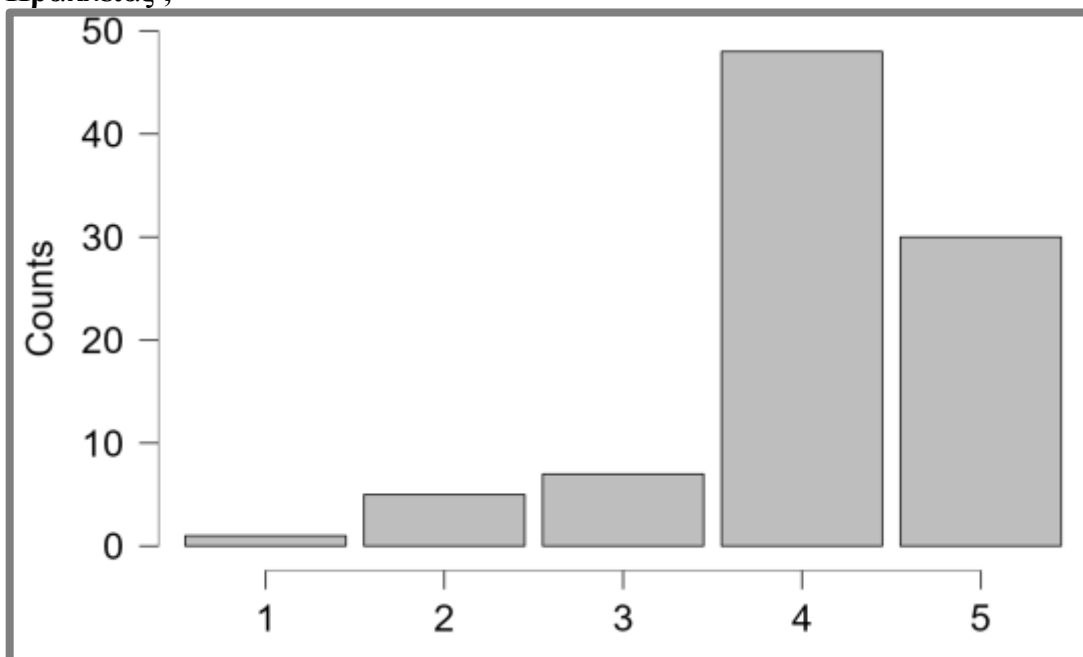
Ο πίνακας 5 αποτυπώνει τα ποσοστά ικανοποίησης συνολικά από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας. Όπως προκύπτει το 52,7% δηλώνει «πολύ» ικανοποιημένο και το 32,9% «πάρα πολύ». Το 7,6% δηλώνει «μέτρια» ικανοποιημένο και το 5,4% «λίγο». Τέλος υπάρχει 1 άτομο από τα 91 που δηλώνει ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο.

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας ;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.099	1.099	1.099
2	5	5.495	5.495	6.593
3	7	7.692	7.692	14.286
4	48	52.747	52.747	67.033
5	30	32.967	32.967	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας ;



Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους ακόλουθους παράγοντες:

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

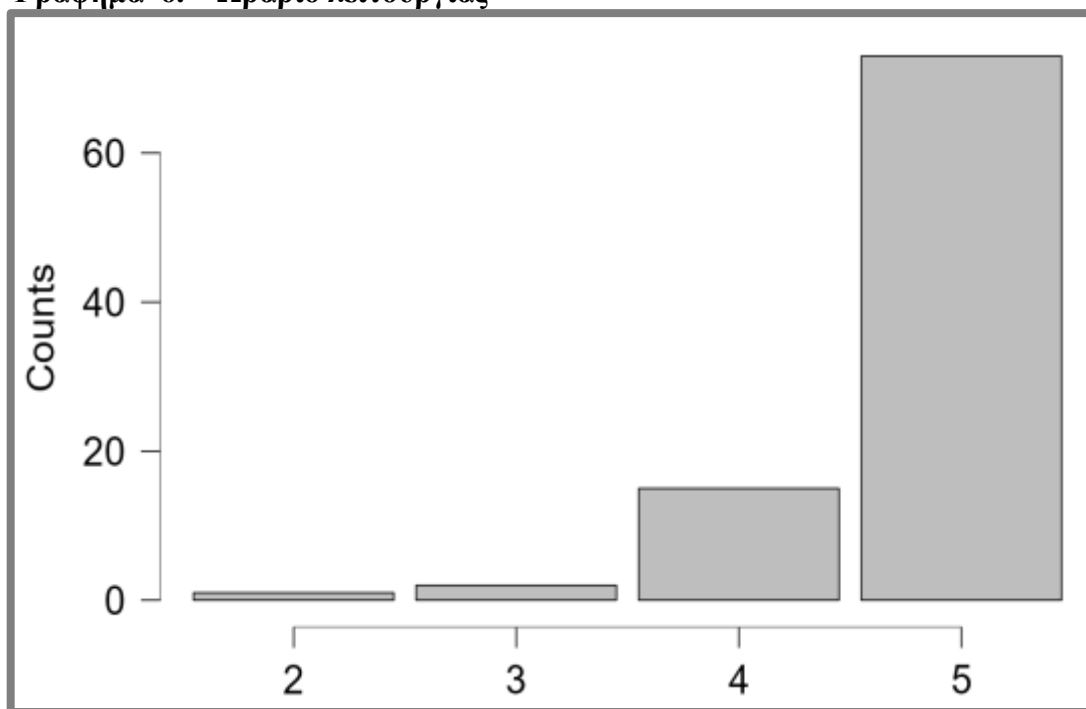
Σύμφωνα με τον πίνακα 6 οι περισσότεροι συμμετέχοντες με 80,2% είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι με το ωράριο λειτουργίας των υπηρεσιών. Επίσης το 16,4% δηλώνει ότι είναι «πολύ» ικανοποιημένο. Ελάχιστα είναι τα ποσοστά που δηλώνουν «αρκετά» (2,1%) και «λίγο» (1%) ικανοποιημένα αναφορικά με το ωράριο εργασίας.

1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3= Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 6. Ωράριο λειτουργίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.099	1.099	1.099
3	2	2.198	2.198	3.297
4	15	16.484	16.484	19.780
5	73	80.220	80.220	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 6. Ωράριο λειτουργίας



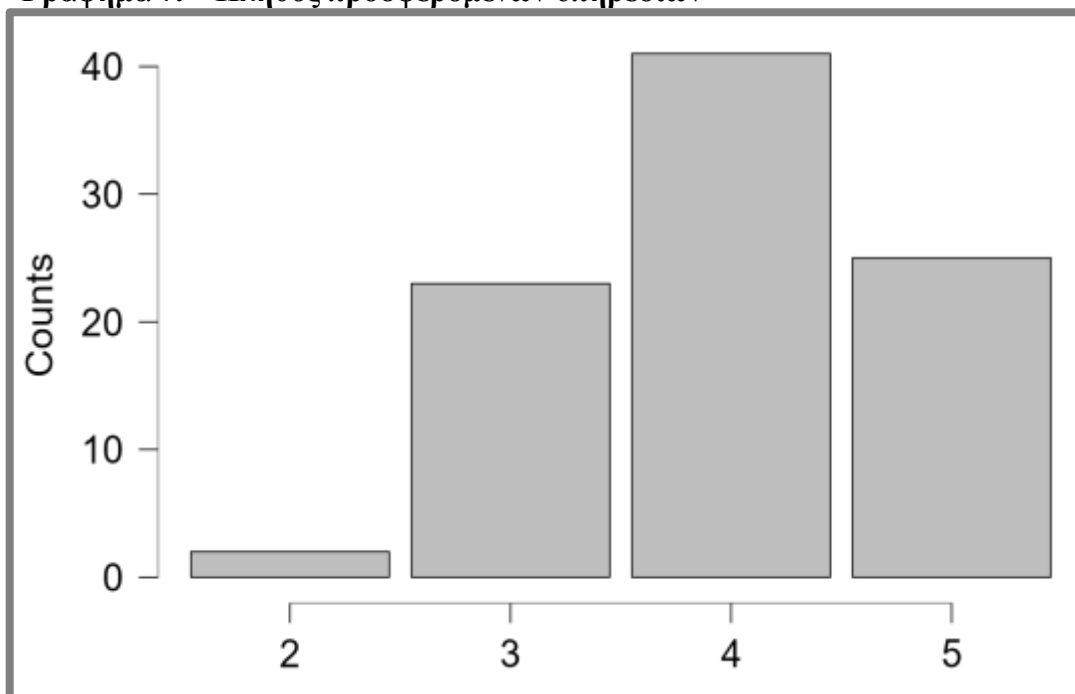
Σύμφωνα με τον πίνακα 7, το 45% δηλώνει «πολύ» ικανοποιημένο με το πλήθος των προσφερόμενων υπηρεσιών ενώ το 27,4% δηλώνει «πάρα πολύ». Επίσης, το 25,2% δηλώνει ότι είναι «αρκετά» ικανοποιημένο ενώ μόνο 2 άτομα δηλώνουν ότι είναι «λίγο» ικανοποιημένα.

1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3= Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 7. Πλήθος προσφερόμενων υπηρεσιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.198	2.198	2.198
3	23	25.275	25.275	27.473
4	41	45.055	45.055	72.527
5	25	27.473	27.473	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 7. Πλήθος προσφερόμενων υπηρεσιών



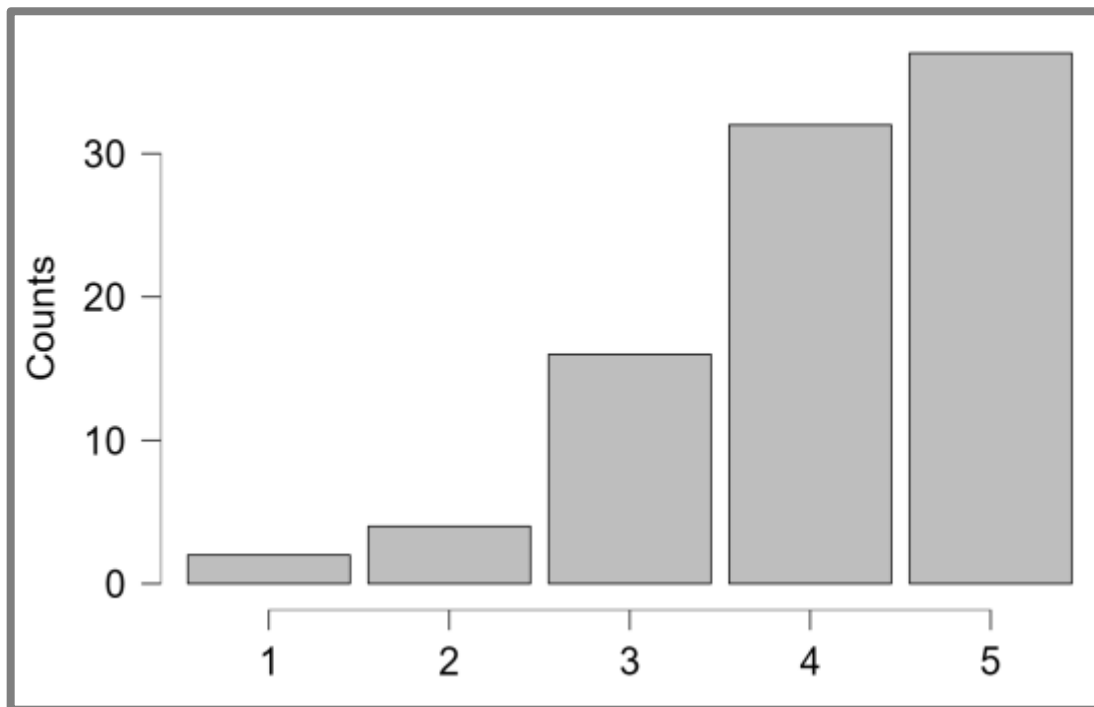
Όπως αποτυπώνεται στον πίνακα 8, το 40,6% δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο με τον χρόνο αναμονής μέχρι την ώρα που θα εξυπηρετηθεί και το 35,1% δηλώνει «πολύ». Ταυτόχρονα, το 17,5% δηλώνει «αρκετά» ικανοποιημένο ενώ το 4,3% εκφράζεται «λίγο». Τέλος, υπάρχουν δυο άτομα που δηλώνουν ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένα με τον συγκεκριμένο παράγοντα.

1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3= Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 8. Χρόνος αναμονής μέχρι την εξυπηρέτηση

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.198	2.198	2.198
2	4	4.396	4.396	6.593
3	16	17.582	17.582	24.176
4	32	35.165	35.165	59.341
5	37	40.659	40.659	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 8. Χρόνος αναμονής μέχρι την εξυπηρέτηση



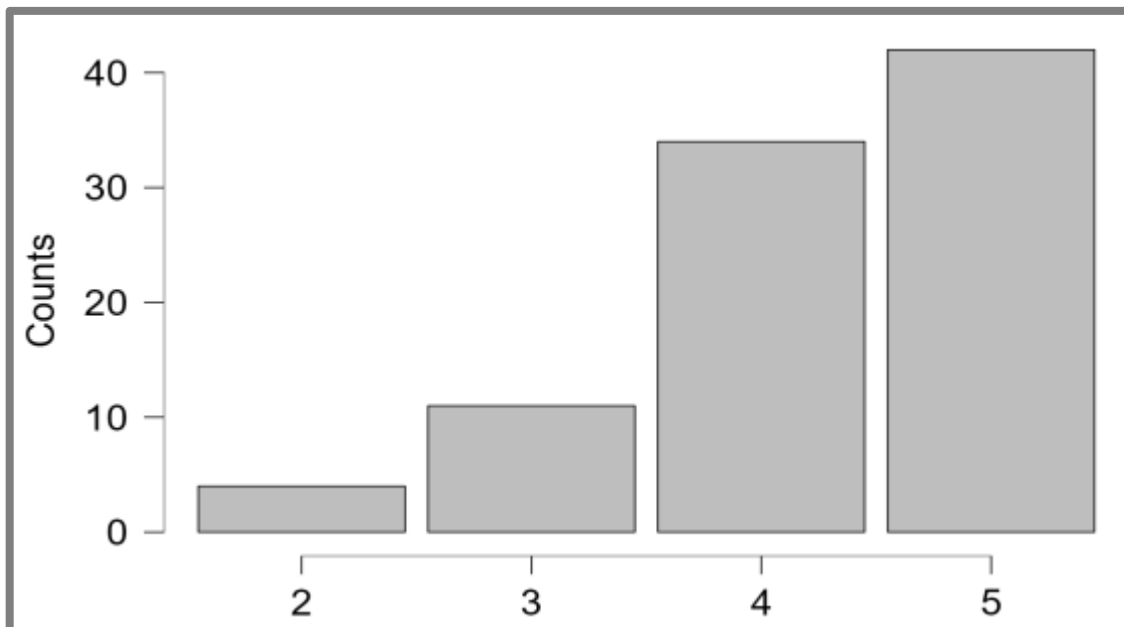
Αναφορικά με τον χρόνο περάτωσης των συναλλαγών, οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην έρευνα και με ποσοστό 46,5% δηλώνουν ότι είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι και το 37,3% ότι είναι «πολύ». Επιπλέον, το 12% δηλώνει «αρκετά» ενώ το 4,3% δηλώνει «λίγο» όπως φαίνεται στον πίνακα 9.

1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3= Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 9. Χρόνος περαίωσης των συναλλαγών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.396	4.396	4.396
3	11	12.088	12.088	16.484
4	34	37.363	37.363	53.846
5	42	46.154	46.154	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 9. Χρόνος περαίωσης των συναλλαγών



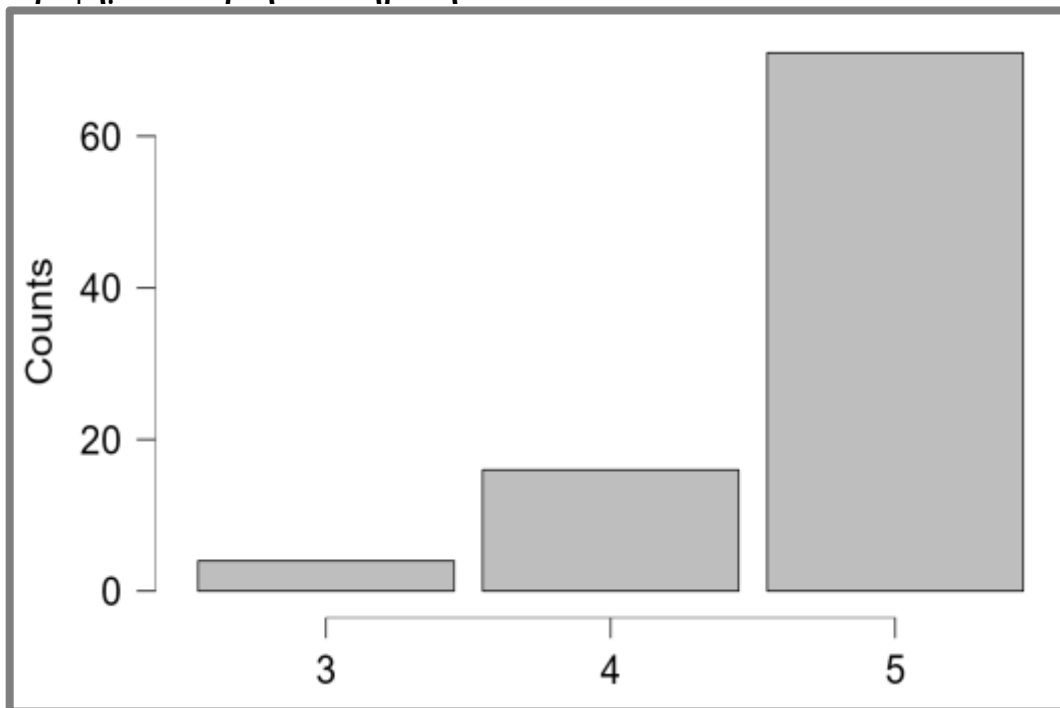
Βάσει του πίνακα 10 η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων με 78% απαντά πως είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι από την σωστή ολοκλήρωση των διαδικασιών και το 17,5% δηλώνει «πολύ». Τέλος, μόλις το 4,3% δηλώνει «αρκετά». Επομένως, η ικανοποίηση για την ορθή ολοκλήρωση των διαδικασιών φτάνει το συνολικό ποσοστό 95% υποδηλώνοντας ότι το προσωπικό έχει γνώση του αντικειμένου της εργασίας του και διεκπεραιώνει τις διαδικασίες σωστά.

1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3= Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 10. Ορθή ολοκλήρωση των διαδικασιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	4	4.396	4.396	4.396
4	16	17.582	17.582	21.978
5	71	78.022	78.022	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 10. Ορθή ολοκλήρωση των διαδικασιών



ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

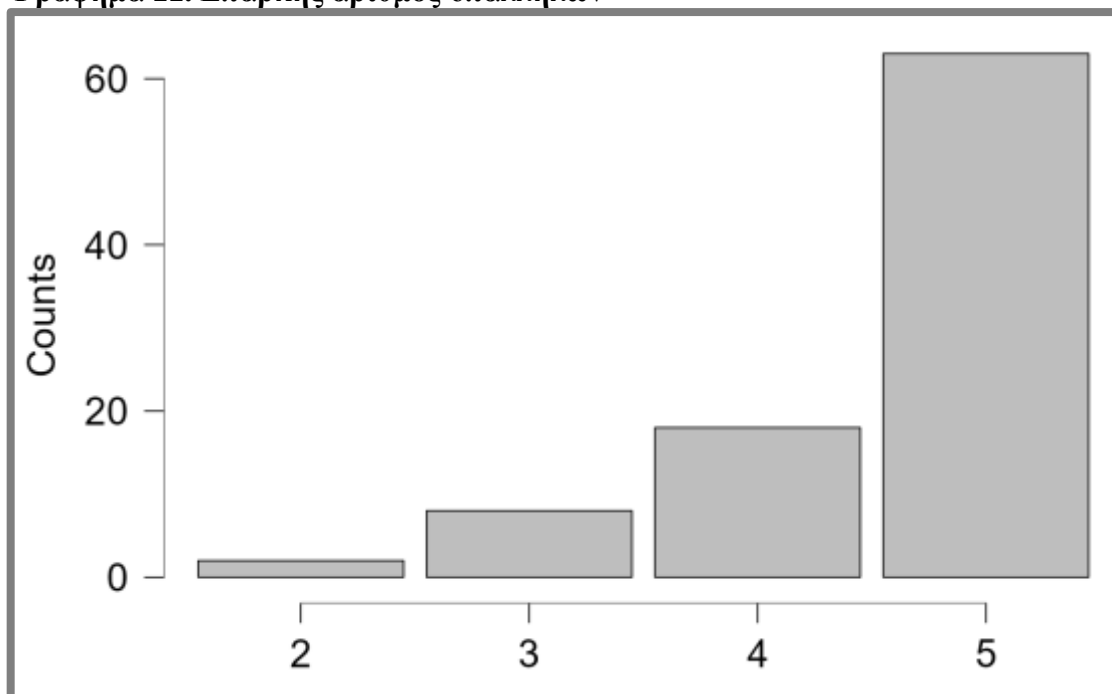
Συνεχίζοντας με τον βαθμό ικανοποίησης αναφορικά με το προσωπικό, ο πίνακας 11 παρουσιάζει τα ποσοστά σε σχέση με τον αριθμό των υπαλλήλων. Επομένως, το 69,2% του δείγματος είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένο και το 19,7 % είναι «πολύ» ικανοποιημένο με αυτό. Χαμηλότερα είναι τα ποσοστά που απαντούν «αρκετά» (8,7 %) και «λίγο» (2,1%). Κανένας από το δείγμα δεν απάντησε «καθόλου».

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 11. Επαρκής αριθμός υπαλλήλων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.198	2.198	2.198
3	8	8.791	8.791	10.989
4	18	19.780	19.780	30.769
5	63	69.231	69.231	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 11. Επαρκής αριθμός υπαλλήλων



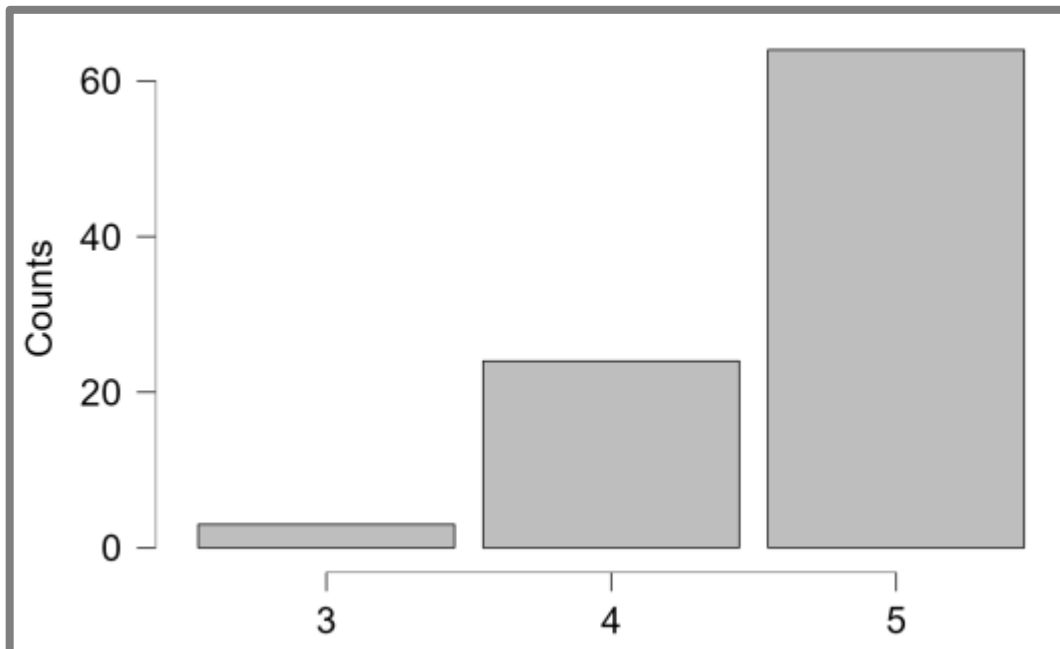
Επίσης, υψηλά είναι τα ποσοστά ικανοποίησης από την κατάρτιση του προσωπικού. Ο πίνακας 12 παρουσιάζει το 70,3% των ερωτώμενων να απαντά ότι είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένο και το 26,3% είναι «πολύ». Τέλος, υπάρχει ένα μικρό ποσοστό που δηλώνει «αρκετά».

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 12. Καταρτισμένο Προσωπικό

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	3.297	3.297	3.297
4	24	26.374	26.374	29.670
5	64	70.330	70.330	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 12. Καταρτισμένο Προσωπικό



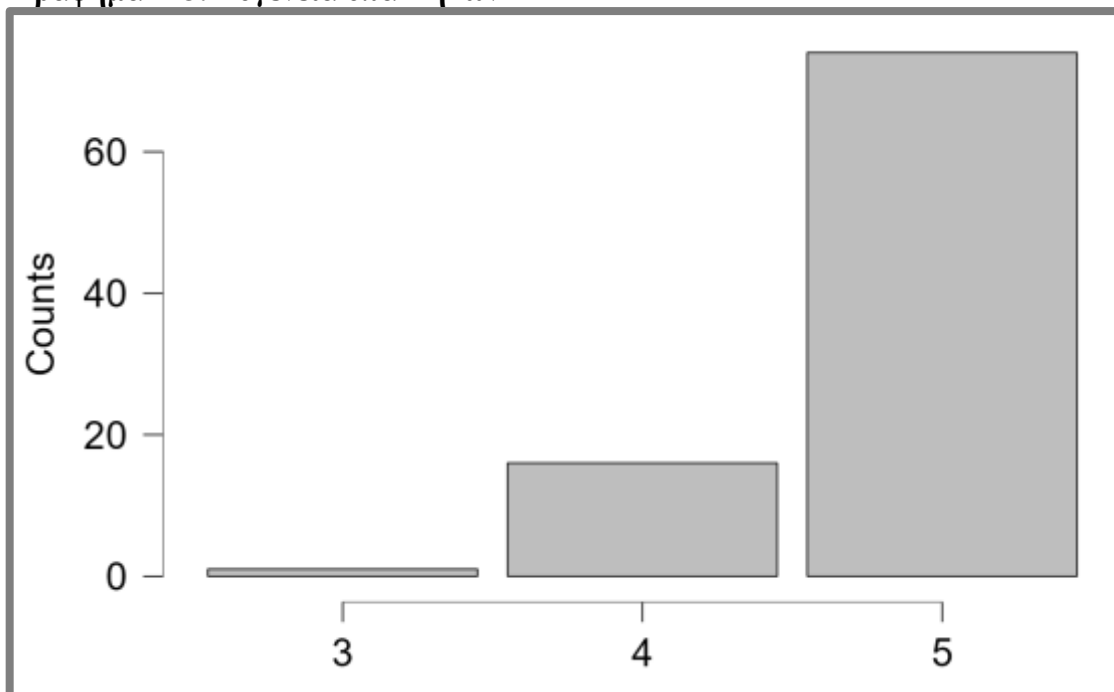
Στο ίδιο πλαίσιο κινούνται και οι απαντήσεις σε σχέση με την ευγένεια των υπαλλήλων στις κοινωνικές υπηρεσίες. Ο πίνακας 13 εκφράζει τα αντίστοιχα ποσοστά και προκύπτει ότι το 81,3% δηλώνει ότι είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένο με την ευγένεια των υπαλλήλων και το 17,5% είναι «πολύ». Τέλος, μόνο ένα άτομο δηλώνει «αρκετά».

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 13. Ευγένεια υπαλλήλων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	1.099	1.099	1.099
4	16	17.582	17.582	18.681
5	74	81.319	81.319	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 13. Ευγένεια υπαλλήλων



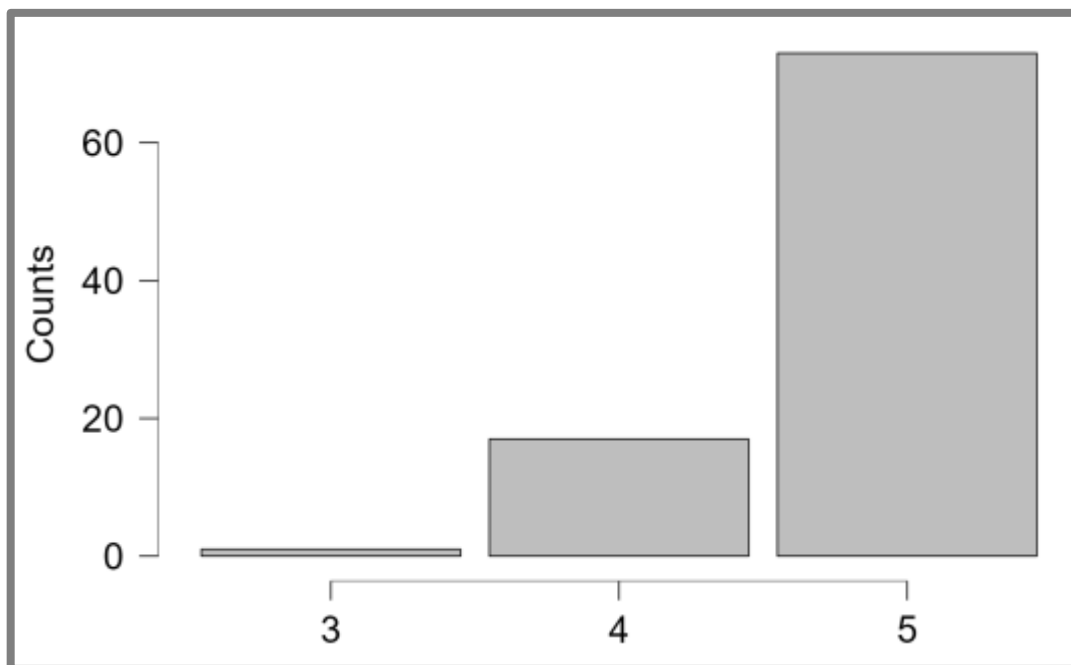
Όπως δείχνει ο πίνακας 14, το 80,2% του δείγματος δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο από την προθυμία των εργαζομένων να εξυπηρετήσουν και το 18,6% δηλώνει «πολύ». Υπάρχει και ένα άτομο που δηλώνει «αρκετά». Κανένας από τους ερωτώμενους δεν δηλώνει «λίγο» ή «καθόλου» και γίνεται αντιληπτό ότι για την συγκεκριμένη ερώτηση ο βαθμός ικανοποίησης είναι πολύ υψηλός.

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 14. Οι εργαζόμενοι δείχνουν προθυμία να εξυπηρετήσουν

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	1.099	1.099	1.099
4	17	18.681	18.681	19.780
5	73	80.220	80.220	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 14. Οι εργαζόμενοι δείχνουν προθυμία να εξυπηρετήσουν



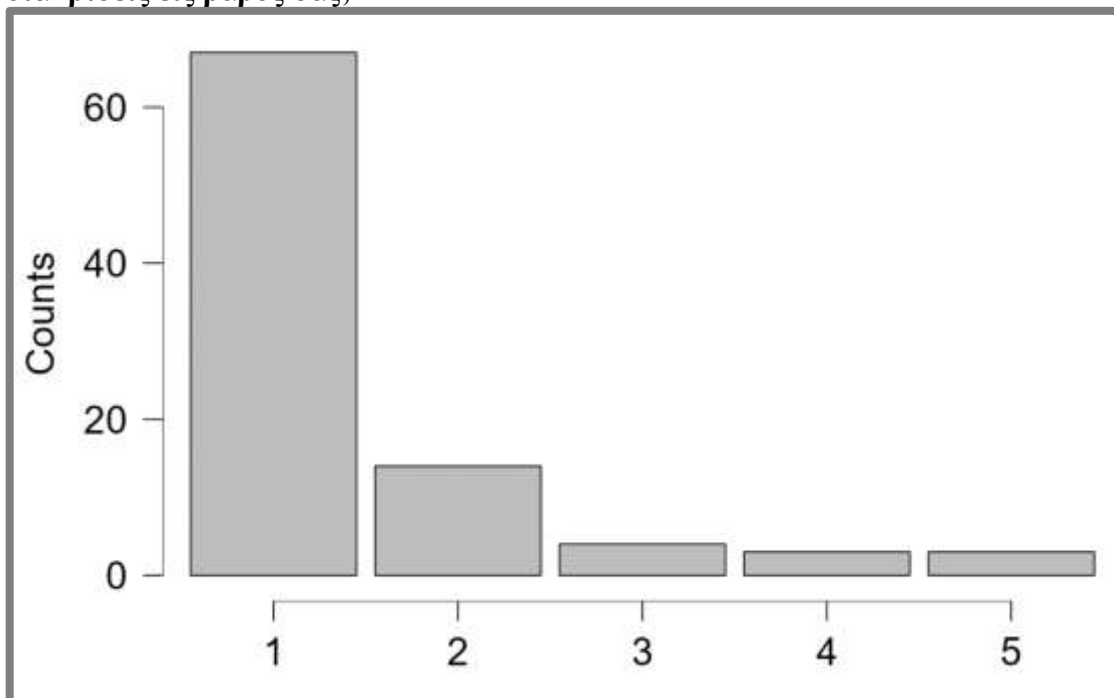
Η συντριπτική πλειοψηφία με ποσοστό 73,6% και σύμφωνα με τον πίνακα 15 δηλώνει ότι δεν έχει βιώσει ρατσισμό ή κάποιου είδους διάκριση κατά τη διάρκεια των εξυπηρετήσεων της και το 15,3% δηλώνει ότι έχει βιώσει «λίγο». Εμφανίζονται και χαμηλά ποσοστά τα οποία όμως το 4,3% να δηλώνει «αρκετά», το 3,2% να δηλώνει «πολύ» και το υπόλοιπο 3,2% να δηλώνει «πάρα πολύ».

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 15. Κατά τη διάρκεια τις εξυπηρετήσεις, έχετε βιώσει ρατσισμό ή διακρίσεις εις βάρος σας;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	67	73.626	73.626	73.626
2	14	15.385	15.385	89.011
3	4	4.396	4.396	93.407
4	3	3.297	3.297	96.703
5	3	3.297	3.297	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 15. Κατά τη διάρκεια τις εξυπηρετήσεις, έχετε βιώσει ρατσισμό ή διακρίσεις εις βάρος σας;



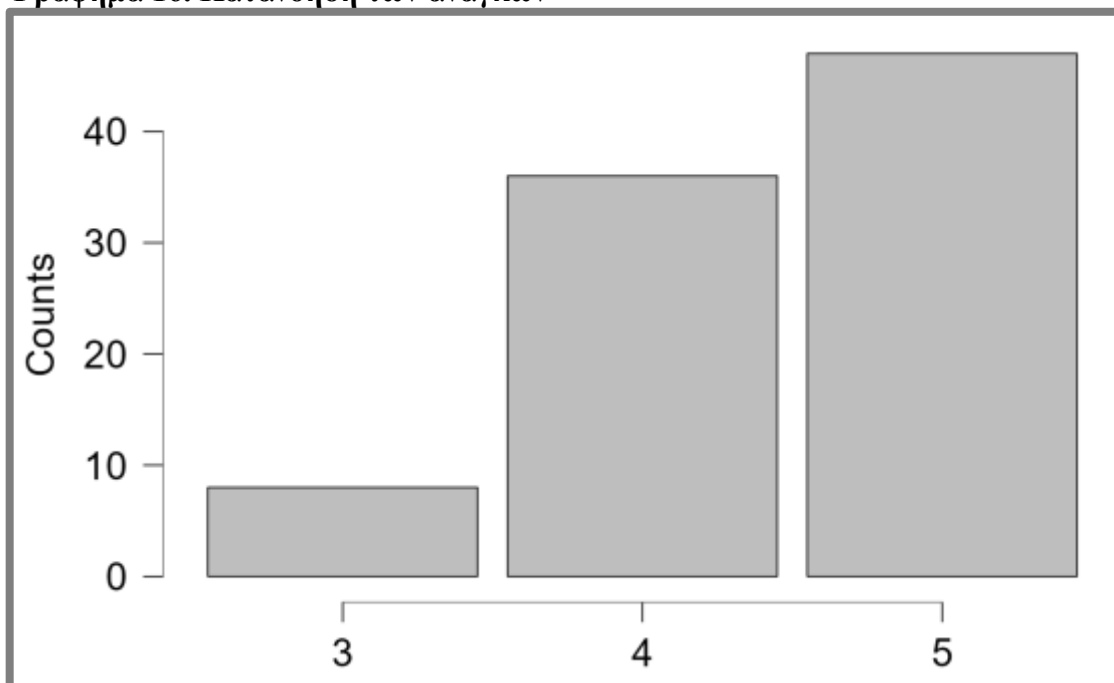
Στον πίνακα 16 οι περισσότεροι συμμετέχοντες με 51,6% εμφανίζονται «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι αναφορικά με το ότι το προσωπικό κατανοεί τις ανάγκες τους και το 39,5% εμφανίζεται να δηλώνει «πολύ» ικανοποιημένο από την κατανόηση των αναγκών του εκ μέρους του προσωπικού. Τέλος, το 8,7% δηλώνει για τον ίδιο παράγοντα «αρκετά» ικανοποιημένο.

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας16. Κατανόηση των αναγκών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	8	8.791	8.791	8.791
4	36	39.560	39.560	48.352
5	47	51.648	51.648	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 16. Κατανόηση των αναγκών



ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ-ΑΣΦΑΛΕΙΑ

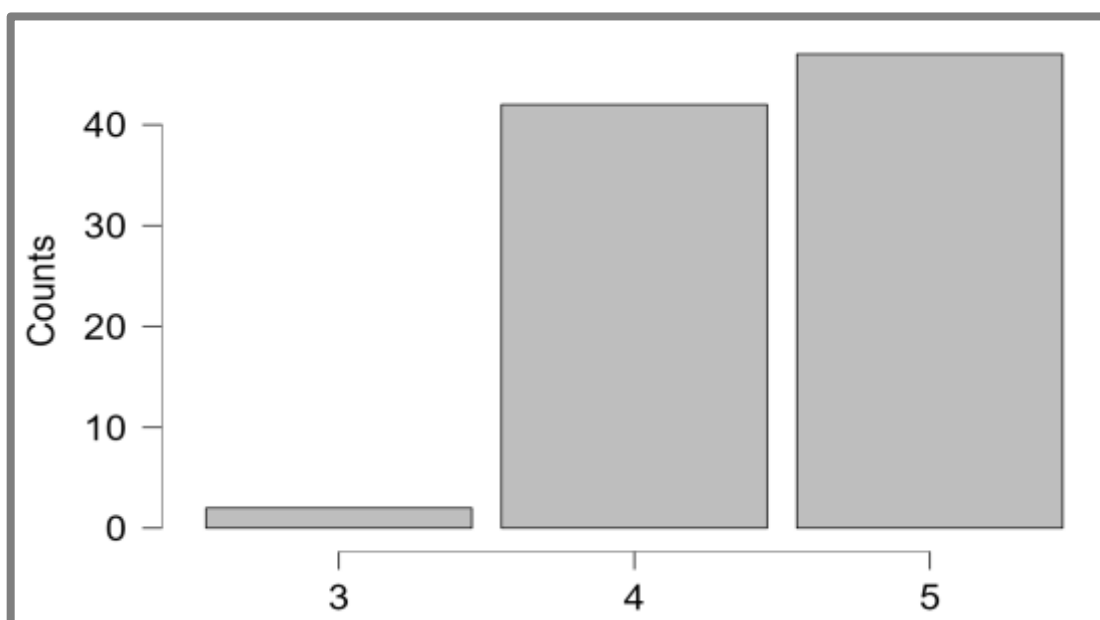
Όσον αφορά τους παράγοντες της αξιοπιστίας και της ασφάλειας, στην παρακάτω ερώτηση όπως παρουσιάζεται στον πίνακα 17, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 51,6% δηλώνει ότι είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένο για την εχεμύθεια στη διαχείριση των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας. Το 46,1% δηλώνει «πολύ» ικανοποιημένο και μόνο το 2,1% δηλώνει «αρκετά» .

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 17. Το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας επιδεικνύουν εχεμύθεια στη διαχείριση ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	2	2.198	2.198	2.198
4	42	46.154	46.154	48.352
5	47	51.648	51.648	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 17. Το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας επιδεικνύουν εχεμύθεια στη διαχείριση ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων



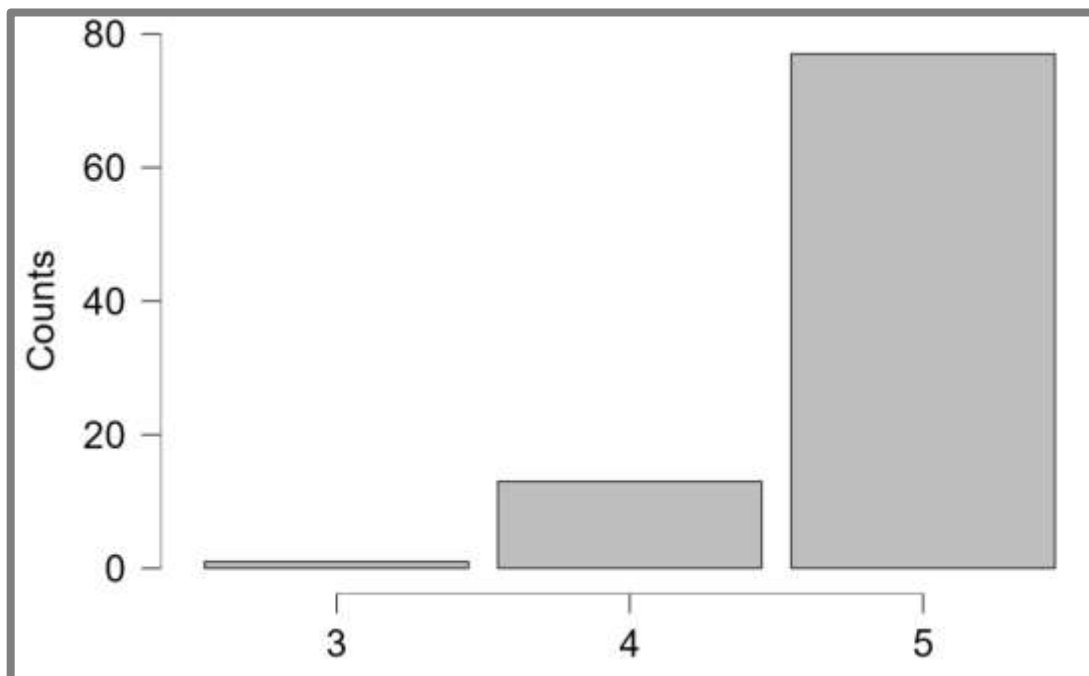
Σύμφωνα με τον πίνακα 18 το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 84,6% εκφράζεται ως «πάρα πολύ» ικανοποιημένο από την ασφαλή τήρηση των αρχείων των πολιτών και το 14,2% εκφράζεται ως «πολύ». Τέλος, μόνο ένα άτομο από τα 91 δηλώνει «αρκετά».

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 18. Τηρούνται τα αρχεία των πολιτών με ασφάλεια

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	1.099	1.099	1.099
4	13	14.286	14.286	15.385
5	77	84.615	84.615	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 18. Τηρούνται τα αρχεία των πολιτών με ασφάλεια



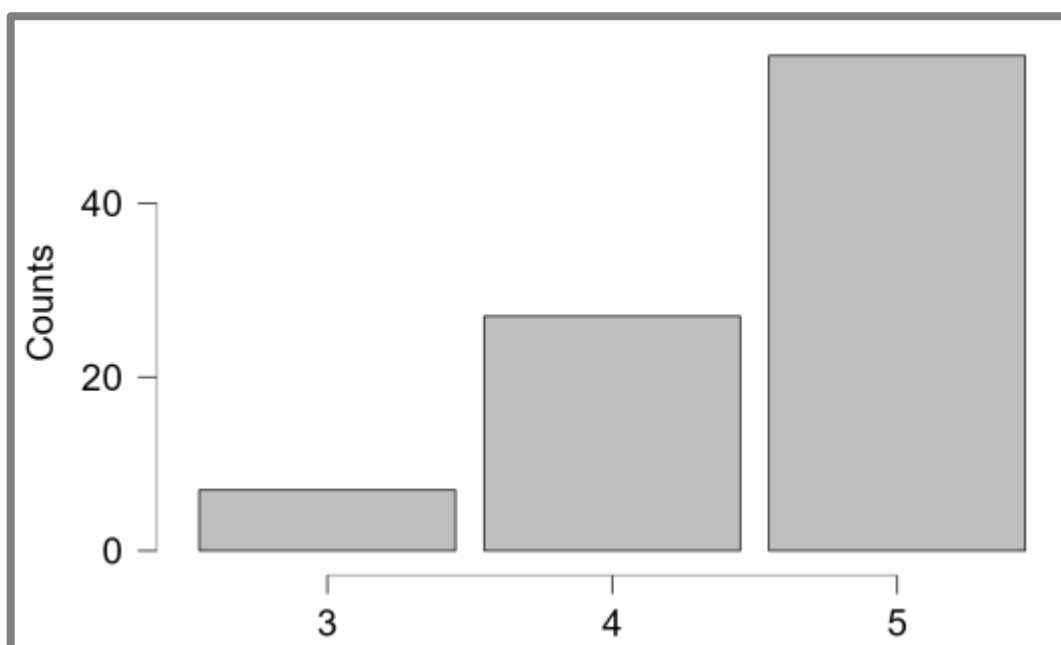
Σε σχέση με την συνέπεια και την ευθύνη με τις οποίες χειρίζεται το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας τις υποθέσεις των πολιτών, οι συμμετέχοντες κατά 62,6% υποστηρίζουν ότι είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι και το 29,6% «πολύ». Τέλος, το 7,6% δηλώνει ότι είναι «αρκετά» ικανοποιημένο όπως φαίνεται από τον πίνακα 19.

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 19. Το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	7	7.692	7.692	7.692
4	27	29.670	29.670	37.363
5	57	62.637	62.637	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 19. Το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη



ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

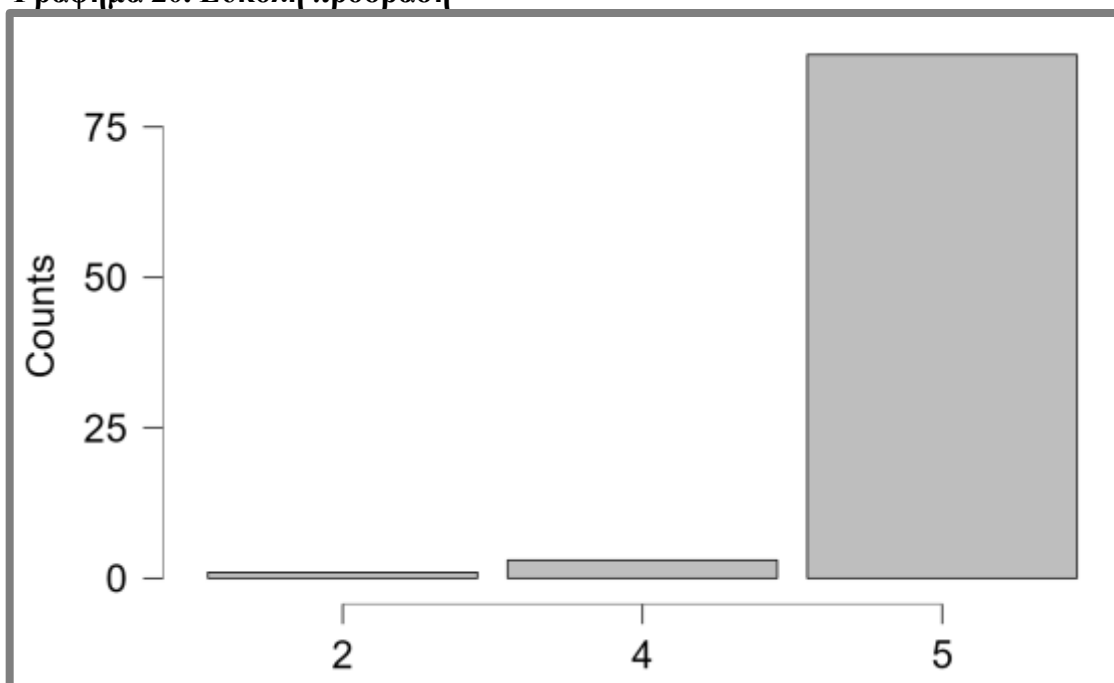
Προχωρώντας με την διερεύνηση της ικανοποίησης των παραγόντων που αφορούν τις εγκαταστάσεις, ο πίνακας 20 παρουσιάζει ότι η συντριπτική πλειοψηφία με ποσοστό 95,6% εκφράζεται θετικά και δηλώνει ότι είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι από την πρόσβαση στις υπηρεσίες. Παράλληλα, 3 άτομα δηλώνουν «πολύ» ικανοποιημένα και μόνο 1 άτομο δηλώνει ότι είναι «αρκετά». Κανένας από τους ερωτώμενους δεν εκφράζεται αρνητικά με απαντήσεις «λίγο» ή «καθόλου».

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 20. Εύκολη πρόσβαση

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.099	1.099	1.099
4	3	3.297	3.297	4.396
5	87	95.604	95.604	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 20. Εύκολη πρόσβαση



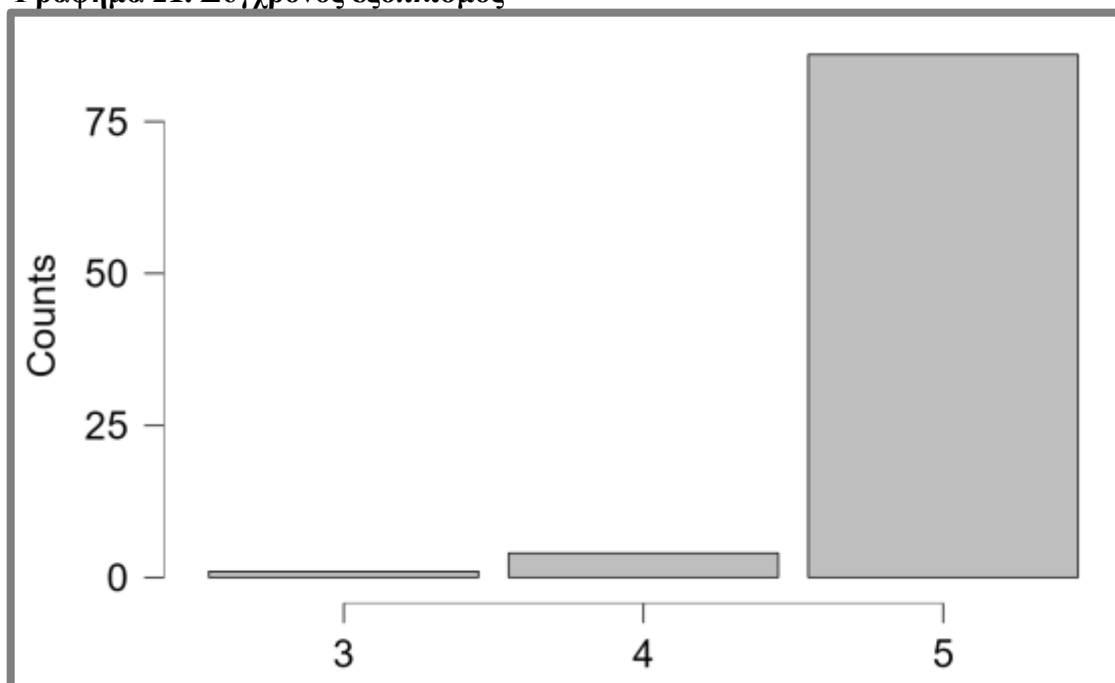
Όσον αφορά τον εξοπλισμό, ο πίνακας 21 αποτυπώνει τον απόλυτο βαθμό ικανοποίησης του δείγματος καθώς τα 86 άτομα από τα 91 και με ποσοστό 94,5% να δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο και το 4,3% να δηλώνει «πολύ». Μόνο ένα άτομο δηλώνει «αρκετά».

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 21. Σύγχρονος εξοπλισμός

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	1.099	1.099	1.099
4	4	4.396	4.396	5.495
5	86	94.505	94.505	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 21. Σύγχρονος εξοπλισμός



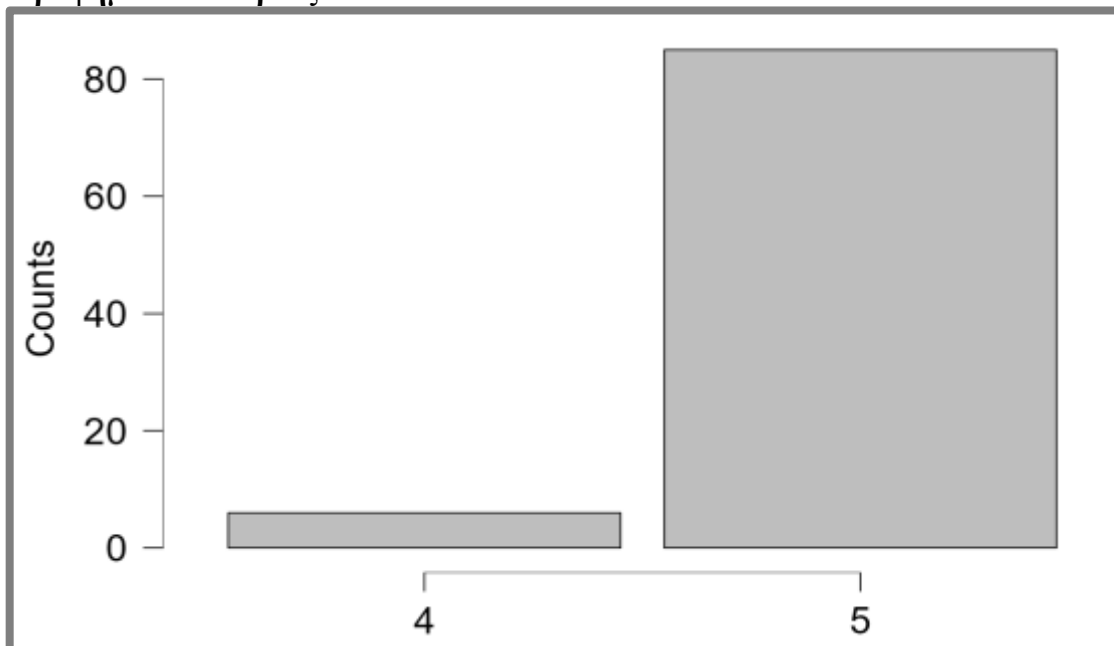
Εξίσου υψηλός είναι ο βαθμός ικανοποίησης αναφορικά με την επάρκεια του έντυπου υλικού. Ο πίνακας 22 αποτυπώνει τα υψηλά ποσοστά ικανοποίησης με το 93,4% να δηλώνει ότι είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένο και το 6,5% να δηλώνει «πολύ». Κανένας από τους συμμετέχοντες δεν εκφράζεται με τις επιλογές «αρκετά», «λίγο» ή «καθόλου».

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 22. Επαρκές έντυπο υλικό

[Επαρκές έντυπο υλικό]	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	6	6.593	6.593	6.593
5	85	93.407	93.407	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 22. Επαρκές έντυπο υλικό



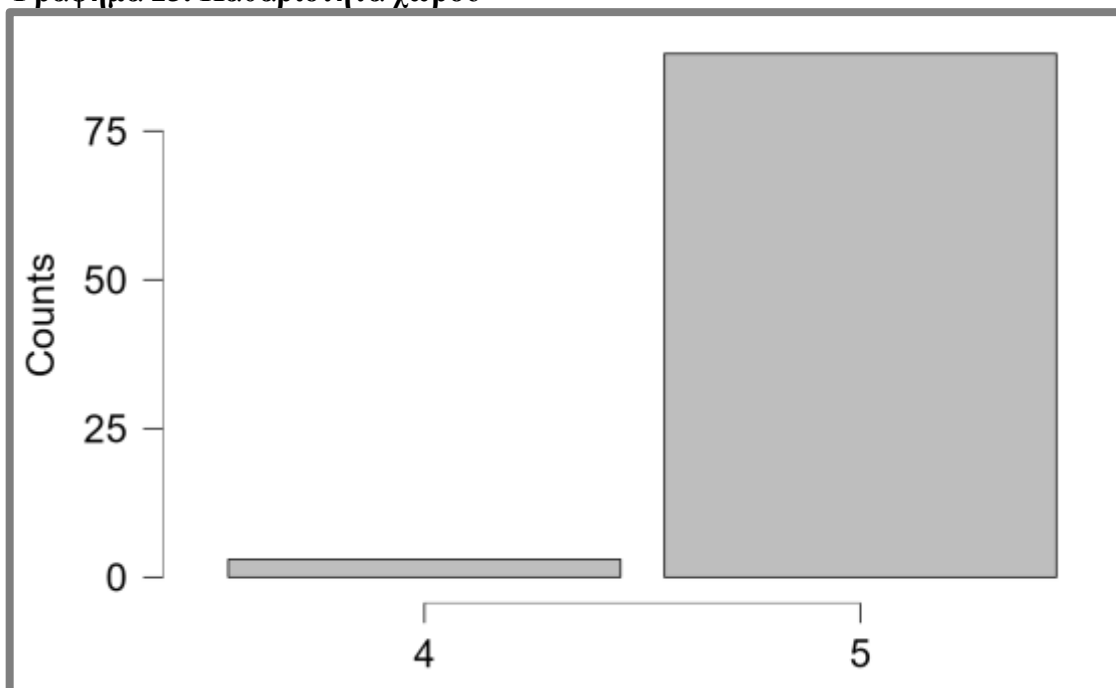
Σε σχέση με τη καθαριότητα του χώρου επίσης εμφανίζονται υψηλά ποσοστά ικανοποίησης. Αναλυτικότερα σύμφωνα με τον πίνακα 23, το 96,7% δηλώνει ότι ο χώρος είναι καθαρός «πάρα πολύ» και το υπόλοιπο 3,2% δηλώνει ότι είναι «πολύ καθαρός».

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 23. Καθαριότητα χώρου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	3	3.297	3.297	3.297
5	88	96.703	96.703	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 23. Καθαριότητα χώρου



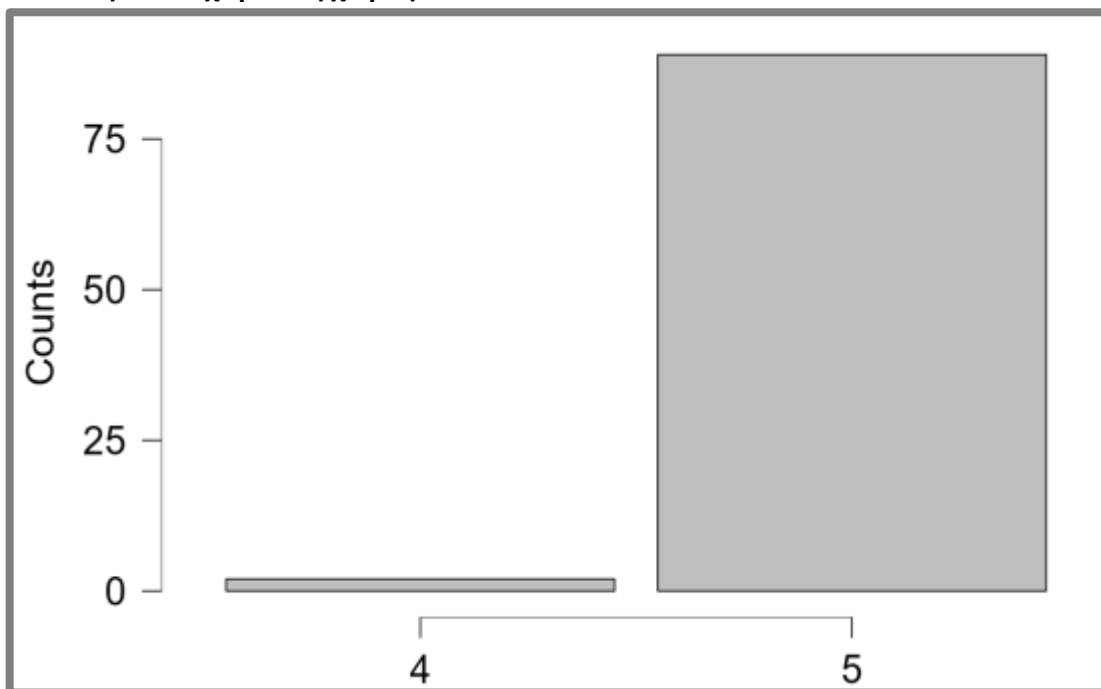
Τέλος, στον πίνακα 24 αποτυπώνονται τα ποσοστά ικανοποίησης για το σε ποιο βαθμό είναι ευχάριστος ο χώρος. Επομένως, προκύπτει ότι το 97,8% είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένο από τον χώρο και το 2,1% είναι πολύ ικανοποιημένο από τον συγκεκριμένο παράγοντα.

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 24. Ευχάριστος χώρος

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	2	2.198	2.198	2.198
5	89	97.802	97.802	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Πίνακας 24. Ευχάριστος χώρος



ΠΕΠΟΙΘΗΣΕΙΣ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

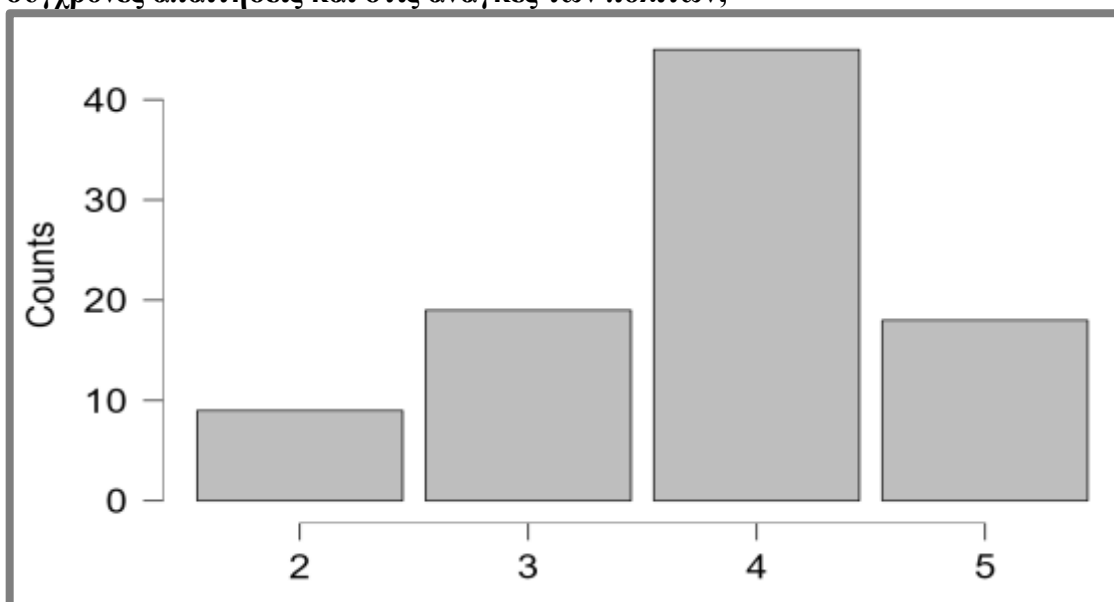
Διερευνώντας τις στάσεις και τις πεποιθήσεις των ερωτώμενων αναφορικά με τον τρόπο λειτουργίας των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου Ηράκλειας, το 49,4% δηλώνει ότι το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις και στις ανάγκες των πολιτών «πολύ» και το 19,7% υποστηρίζει «πάρα πολύ». Υψηλό είναι το ποσοστό (20,8%) που δηλώνει «αρκετά» ενώ μικρό είναι το ποσοστό που δηλώνει «λίγο» (9,8%).

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 25. Πιστεύετε ότι το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις και στις ανάγκες των πολιτών;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	9	9.890	9.890	9.890
3	19	20.879	20.879	30.769
4	45	49.451	49.451	80.220
5	18	19.780	19.780	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 25. Πιστεύετε ότι το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις και στις ανάγκες των πολιτών;



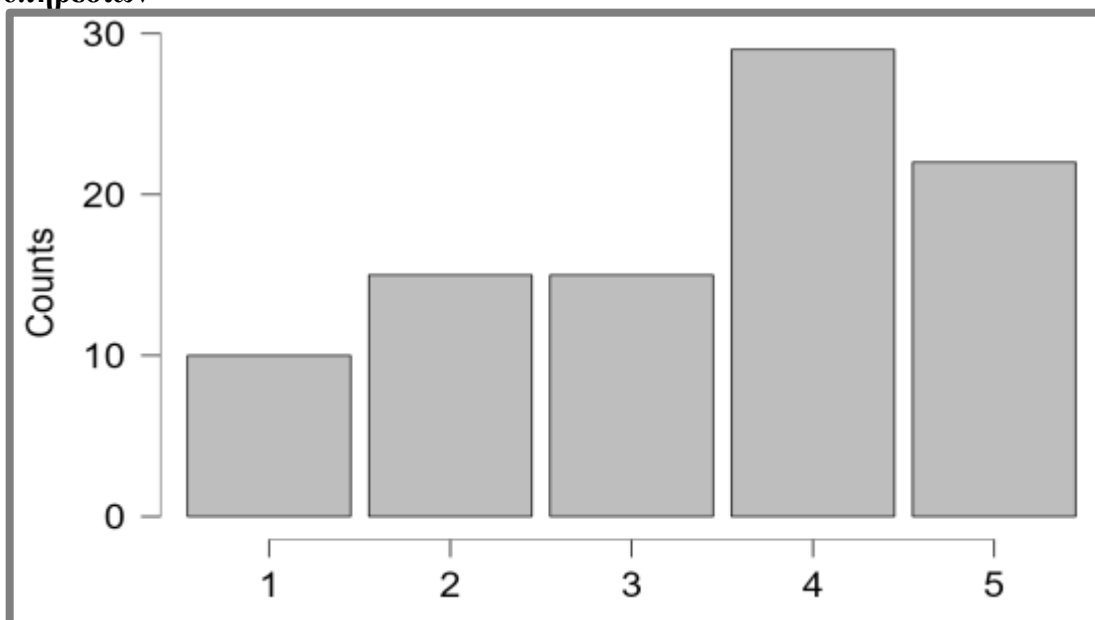
Σύμφωνα με τον πίνακα 26 οι συμμετέχοντες στην έρευνα δηλώνουν ότι είναι «πολύ» απαραίτητη η διεύρυνση των προσφερομένων υπηρεσιών με ποσοστό 31,8% και «πάρα πολύ» με ποσοστό 24,1%. Επίσης, ισόποσες είναι οι απαντήσεις με 16,4% να δηλώνουν «αρκετά» και αντίστοιχα «λίγο» ενώ εμφανίζεται ένα 10,9% να δηλώνει «καθόλου».

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 26. Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η διεύρυνση των προσφερομένων υπηρεσιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	10	10.989	10.989	10.989
2	15	16.484	16.484	27.473
3	15	16.484	16.484	43.956
4	29	31.868	31.868	75.824
5	22	24.176	24.176	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 26. Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η διεύρυνση των προσφερομένων υπηρεσιών



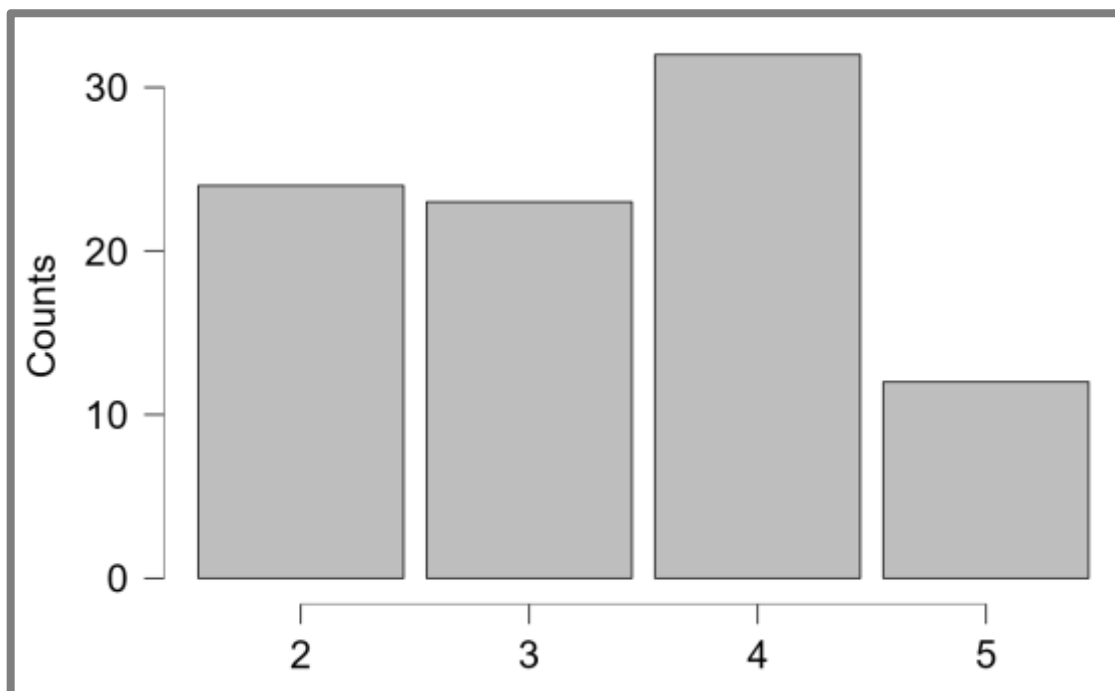
Σύμφωνα με τον πίνακα 27 το δείγμα με ποσοστό 35,1% θεωρεί ότι το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας συμβάλουν στην άνοδο του βιοτικού επιπέδου και την κοινωνική ένταξη των ωφελούμενων «πολύ» και με 13,1% «πάρα πολύ». Από την άλλη υψηλό είναι το ποσοστό 26,3% που στην ίδια ερώτηση απαντά «λίγο» και με 25,2% απαντά «αρκετά».

1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Αρκετά, 4= Πολύ, 5=Πάρα πολύ

Πίνακας 27. Πιστεύετε ότι το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας συμβάλουν στην άνοδο του βιοτικού επιπέδου και την κοινωνική ένταξη των ωφελούμενων;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	24	26.374	26.374	26.374
3	23	25.275	25.275	51.648
4	32	35.165	35.165	86.813
5	12	13.187	13.187	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 27. Πιστεύετε ότι το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας συμβάλουν στην άνοδο του βιοτικού επιπέδου και την κοινωνική ένταξη των ωφελούμενων;



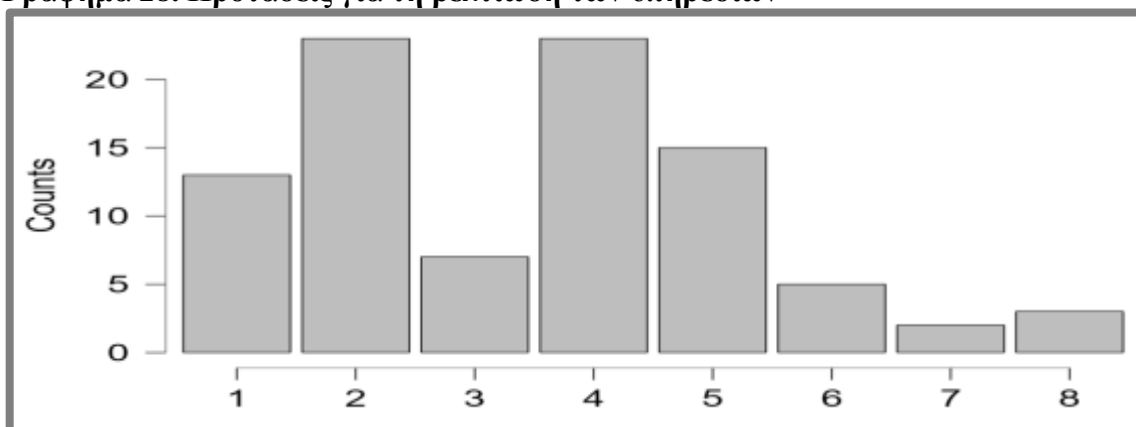
Στον πίνακα 28 παρουσιάζονται ορισμένες προτάσεις προς βελτίωση των υπηρεσιών. Μερικές από αυτές είναι: με ισόποσο ποσοστό 25,2% υποστηρίζουν την εύρεση εργασίας και την απασχόληση ενώ το 16,4% προτείνει την προώθηση σε τοπικές εργασίες. Ακολουθεί η πρόταση με ποσοστό 14,2% για την οργάνωση σεμιναρίων Η/Υ και στη συνέχεια με ποσοστό 7,6% προτείνεται ψυχολογική υποστήριξη. Επίσης, 5 άτομα προτείνουν την παροχή υλικής βοήθειας σε τρόφιμα και ρούχα ενώ τρία άτομα προτείνουν γρηγορότερη εξυπηρέτηση στην πραγματοποίηση των κοινωνικών ερευνών. Τέλος, δυο άτομα προτείνουν την παροχή μετακίνησης των παιδιών στο σχολείο και την δημιουργία σχολείου ενηλίκων.

1= σεμινάριο για αναλφάβητους/Η/Υ 2= Εργασία και απασχόληση, 3=Ψυχολογική υποστήριξη,4=Εύρεση εργασίας. 5=Προώθηση σε τοπικές δουλειές., 6=Επισιτιστική και υλική βοήθεια, ρούχα, 7=Μετακίνηση παιδιών στο σχολείο. Σχολείο ενηλίκων, 8=Ταχύτερη εξυπηρέτηση στις κοινωνικές έρευνες

Πίνακας 28. Προτάσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών

4. Προτάσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	13	14.286	14.286	14.286
2	23	25.275	25.275	39.560
3	7	7.692	7.692	47.253
4	23	25.275	25.275	72.527
5	15	16.484	16.484	89.011
6	5	5.495	5.495	94.505
7	2	2.198	2.198	96.703
8	3	3.297	3.297	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 28. Προτάσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών



ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

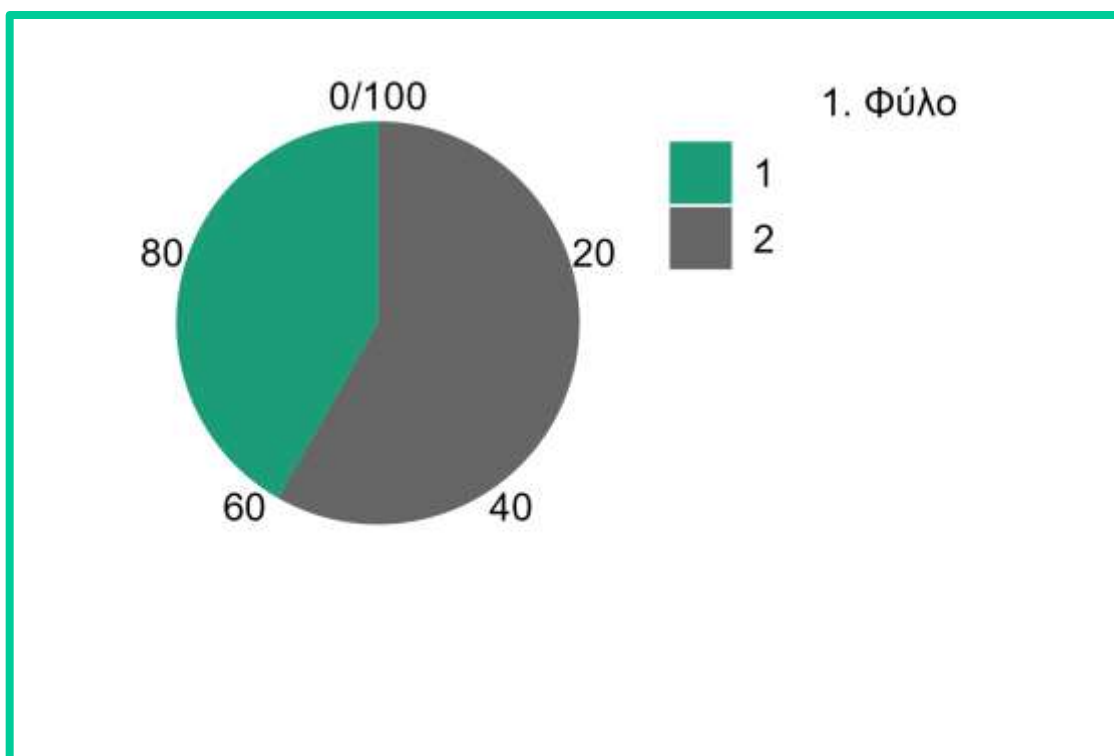
Εξετάζοντας τα δημογραφικά στοιχεία, προκύπτει όπως φαίνεται στον πίνακα 29 ότι η πλειοψηφία του δείγματος με ποσοστό 58,2% είναι γυναίκες (53 από τους 91 συμμετέχοντες) και με ποσοστό 41,7% είναι άνδρες (38 από τους 91 συμμετέχοντες).

1=Άνδρας, 2=Γυναίκα

Πίνακας 29. Φύλο

1. Φύλο	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	38	41.758	41.758	41.758
2	53	58.242	58.242	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 29. Φύλο



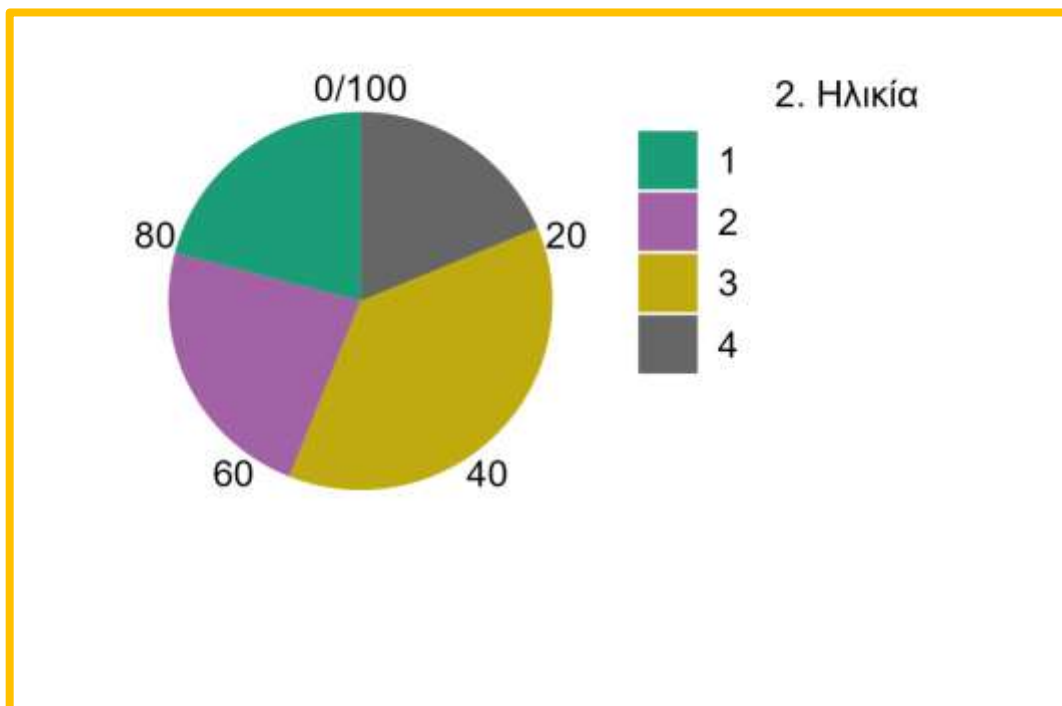
Εξετάζοντας το ηλικιακό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα, προκύπτει σύμφωνα με τον πίνακα 30 ότι το 37,3% του δείγματος ανήκει στο ηλικιακό γκρουπ των 41 με 50 ετών και ακολουθεί με 23% το γκρουπ των 31 έως 40 ετών. Το 20,8% δηλώνει ότι είναι μεταξύ 18 έως 30 έτη και το 18,6% ότι είναι άνω των 51 ετών. Επομένως, οι ηλικίες ποικίλουν με την πλειοψηφία να είναι στην μέση ηλικία.

1=18-30 ετών, 2=31-40 ετών, 3=41-50 ετών, 4=> 51 ετών

Πίνακας 30. Ηλικία

2. Ηλικία	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	19	20.879	20.879	20.879
2	21	23.077	23.077	43.956
3	34	37.363	37.363	81.319
4	17	18.681	18.681	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 30. Ηλικία



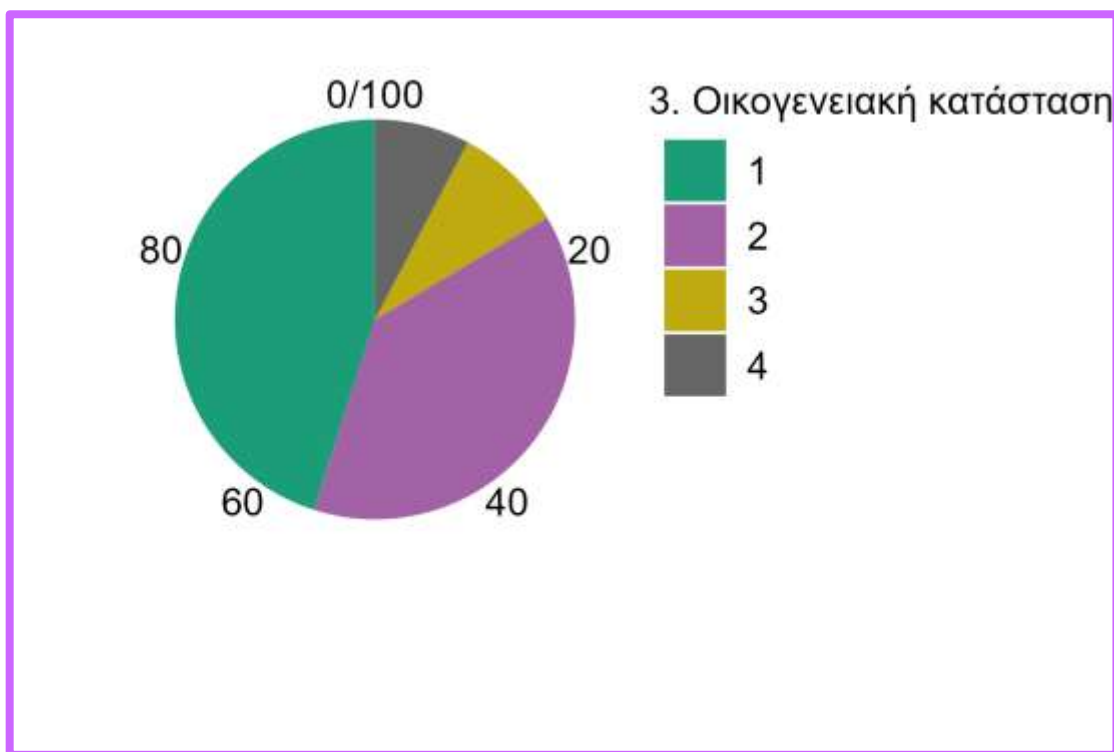
Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων στην έρευνα, το δείγμα με 45% δηλώνει ότι είναι έγγαμο και ακολουθεί με 38,4% να δηλώνει άγαμο. Από τους 91 ερωτώμενους, οι 8 δηλώνουν διαζευγμένοι και 7 άτομα δηλώνουν χήρος/α.

1=Έγγαμος , 2=Άγαμος, 3=Διαζευγμένος, 4=Χήρος

Πίνακας 31. Οικογενειακή κατάσταση

3. Οικογενειακή κατάσταση	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	41	45.055	45.055	45.055
2	35	38.462	38.462	83.516
3	8	8.791	8.791	92.308
4	7	7.692	7.692	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 31. Οικογενειακή κατάσταση



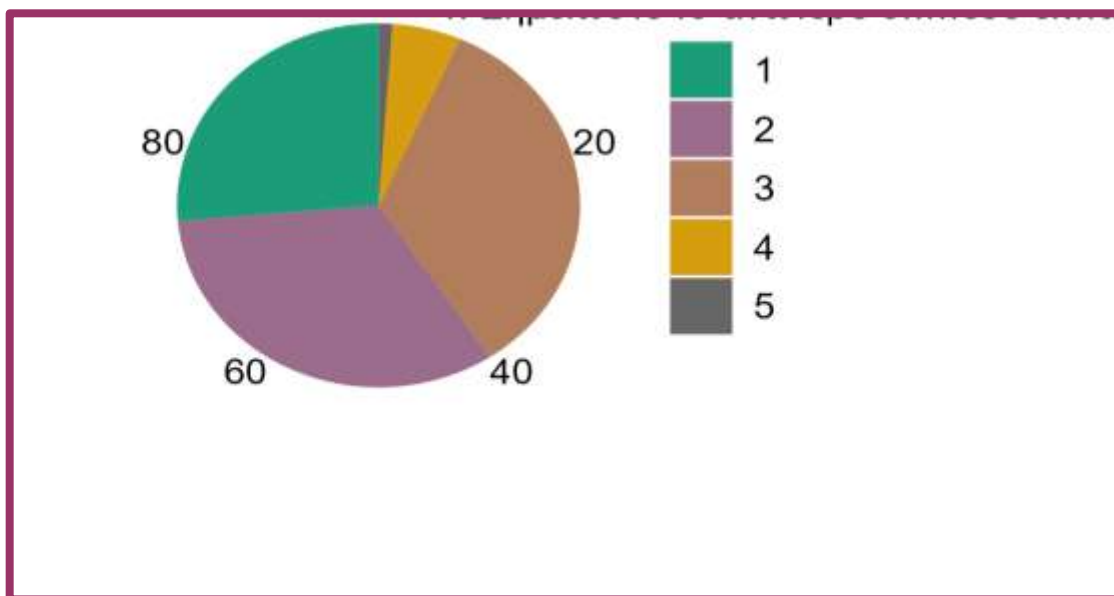
Σύμφωνα με τον πίνακα 32, το 1/3 του δείγματος δηλώνει ότι ολοκλήρωσε το δημοτικό σχολείο. Το υπόλοιπο 1/3 περίπου δηλώνει ότι παρακολούθησε ορισμένες τάξεις του δημοτικού σχολείου ενώ το 26,3% δήλωσε ότι δεν πήγε σχολείο και είναι αναλφάβητο. Υπάρχουν 5 άτομα από τα 91 τα οποία δήλωσαν ότι ολοκλήρωσαν το Γυμνάσιο ενώ 1 άτομο ότι ολοκλήρωσε το Λύκειο. Κανένας από τους συμμετέχοντες δεν δηλώνει ότι συνέχισε σε τριτοβάθμια εκπαίδευση.

1= Δεν πήγα σχολείο/ αναλφάβητος/η, 2=Παρακολούθηση μερικών τάξεων δημοτικού σχολείου, 3=Ολοκλήρωση δημοτικού σχολείου, 4=Ολοκλήρωση Γυμνασίου, 5= Ολοκλήρωση Λυκείου, 6= Μεταδευτεροβάθμια (μη τριτοβάθμια) εκπαίδευση, 7=Τριτοβάθμια εκπαίδευση: Πτυχίο, 8=Τριτοβάθμια εκπαίδευση: Μεταπτυχιακό, 9=Τριτοβάθμια εκπαίδευση: Διδακτορικό

Πίνακας 32. Σημειώστε το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσής σας:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	24	26.374	26.374	26.374
2	30	32.967	32.967	59.341
3	31	34.066	34.066	93.407
4	5	5.495	5.495	98.901
5	1	1.099	1.099	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 32. Σημειώστε το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσής σας:



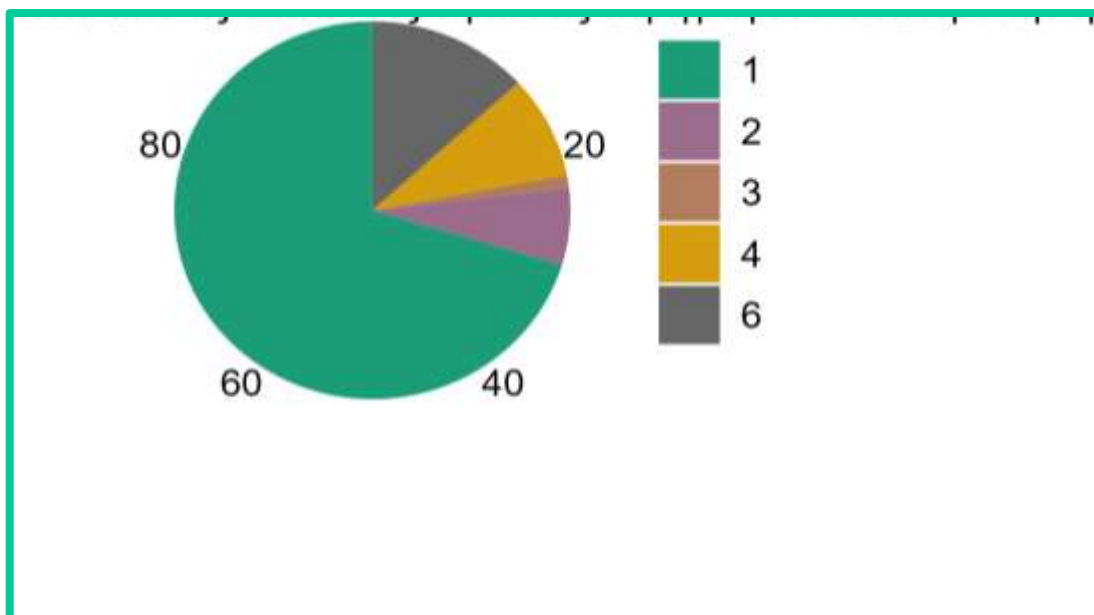
Η πλειοψηφία του δείγματος με ποσοστό 70,3% δηλώνει ότι είναι άνεργοι και ακολουθεί το 13,1% το οποίο δηλώνει ότι απασχολείται σε εργασίες χωρίς να το δηλώνει. Το 8,7% έχει εργασία πλήρους απασχόλησης ενώ ένα άτομο εργάζεται ως μερικής απασχόλησης.

1=Δεν δουλεύω αυτό το διάστημα/ Άνεργος/η, 2=Ωριαία Εργασία (< 15 ώρες την εβδομάδα) (σταθερό μειωμένο ωράριο ή περιστασιακή εργασία), 3= Εργασία μερικής απασχόλησης (15 - 34 ώρες ανά εβδομάδα), 4=Εργασία πλήρους απασχόλησης, 5=Σε κατάρτιση (μαθητευόμενος/η), 6=Άτυπη εργασία (αδήλωτη εργασία)

Πίνακας 33. Ποια από τις ακόλουθες δηλώσεις περιγράφουν καλύτερα την τρέχουσα επαγγελματική σας κατάσταση;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	64	70.330	70.330	70.330
2	6	6.593	6.593	76.923
3	1	1.099	1.099	78.022
4	8	8.791	8.791	86.813
6	12	13.187	13.187	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 33. Ποια από τις ακόλουθες δηλώσεις περιγράφουν καλύτερα την τρέχουσα επαγγελματική σας κατάσταση;



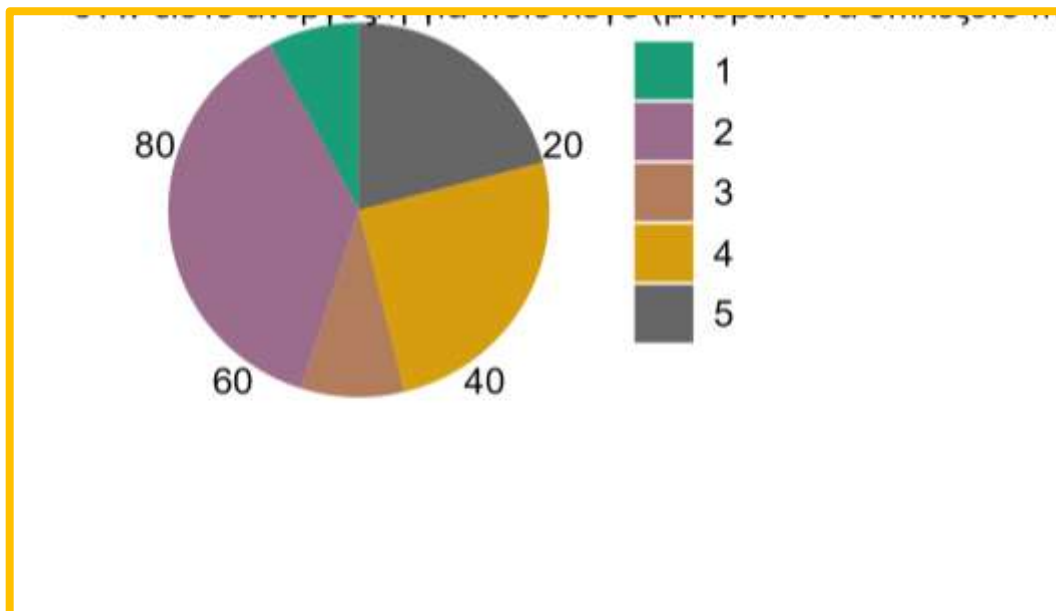
Η πλειοψηφία του δείγματος δηλώνει ότι δεν έχει εργασία εξαιτίας της έλλειψης δεξιοτήτων με ποσοστό 37,3% και ακολουθούν αυτοί που θεωρούν ότι είναι άνεργοι εξαιτίας των διακρίσεων με ποσοστό 25,2%. Επίσης, το 8,7% δηλώνει ότι οι κακές συνθήκες εργασίας ευθύνονται για την ανεργία και το 7,6% λόγω της ανεπαρκούς γνώση της γλώσσας. Τέλος, το 20,8% δηλώνει ως απάντηση «άλλο» χωρίς να είναι ξεκάθαρος ο λόγος. Ακολουθεί ο πίνακας 34.

1= Ανεπαρκής γνώση της γλώσσας, 2= Έλλειψη δεξιοτήτων, 3= Κακές συνθήκες εργασίας (πολλές ώρες, ανθυγιεινή εργασία, μικρές αμοιβές, όχι ασφάλιση), 4= Διακρίσεις, 5= Άλλο

Πίνακας 34. Αν είστε άνεργος/η για ποιο λόγο (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες της μιας απάντησης);

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	7.692	7.692	7.692
2	34	37.363	37.363	45.055
3	8	8.791	8.791	53.846
4	23	25.275	25.275	79.121
5	19	20.879	20.879	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 34. Αν είστε άνεργος/η για ποιο λόγο (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες της μιας απάντησης);



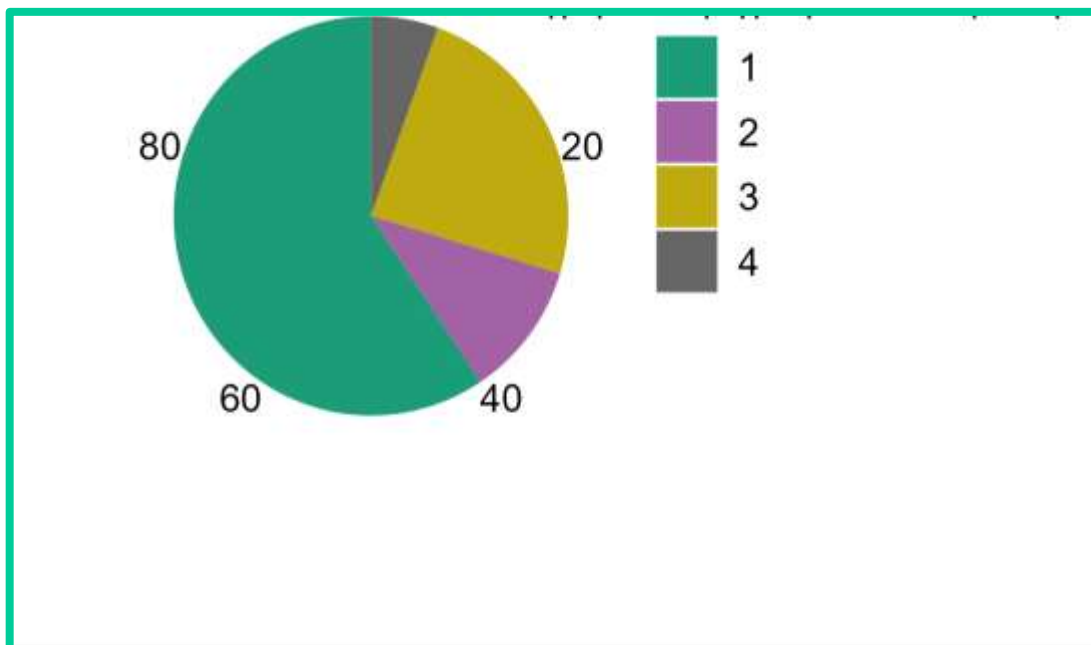
Σύμφωνα με τον πίνακα 35 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες με ποσοστό 59,3% δηλώνουν ανειδίκευτοι εργάτες και ακολουθούν αυτοί με ποσοστό 24,1% να δηλώνουν εργάτες/τριες. Επίσης, το 10,9% δηλώνουν ειδικευμένοι σε χειρωνακτικές εργασίες και τέλος, το 5,4% δηλώνουν επαγγελματίες.

1=Ανειδίκευτος, 2=Ειδικευμένος (χειρωνακτική εργασία), 3=Εργάτης/τρια, 4=Επαγγελματίας

Πίνακας 35. Ποια κατηγορία περιγράφει καλύτερα την απασχόληση σας;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	54	59.341	59.341	59.341
2	10	10.989	10.989	70.330
3	22	24.176	24.176	94.505
4	5	5.495	5.495	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 35. Ποια κατηγορία περιγράφει καλύτερα την απασχόληση σας;



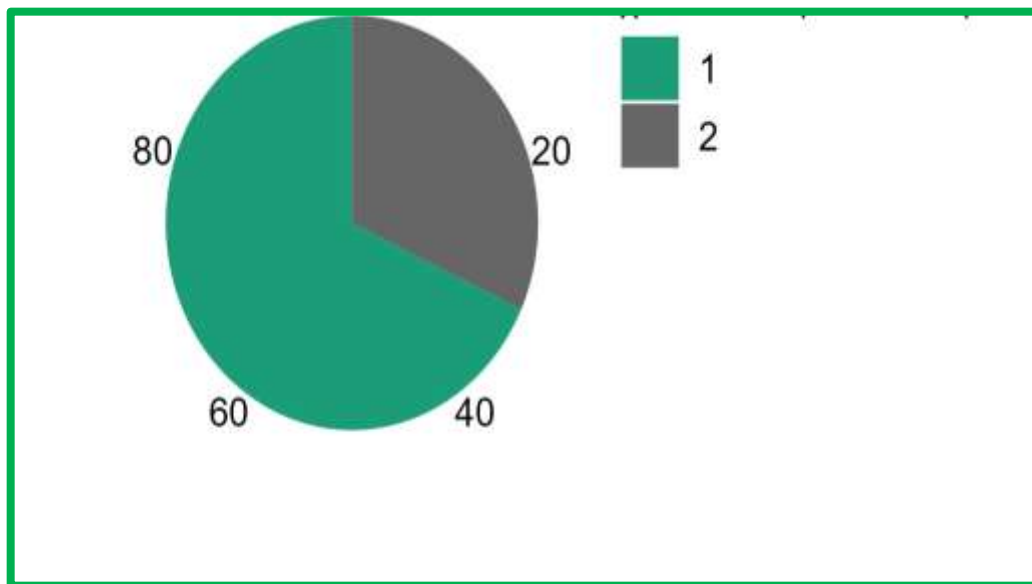
Η πλειοψηφία του δείγματος δηλώνει με ποσοστό 68,1% ότι έχει ξαναδουλέψει στο παρελθόν ενώ το 31,8% όχι.

1=Ναι, 2=Όχι

Πίνακας 36. Έχετε δουλέψει στο παρελθόν;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	62	68.132	68.132	68.132
2	29	31.868	31.868	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 36. Έχετε δουλέψει στο παρελθόν;



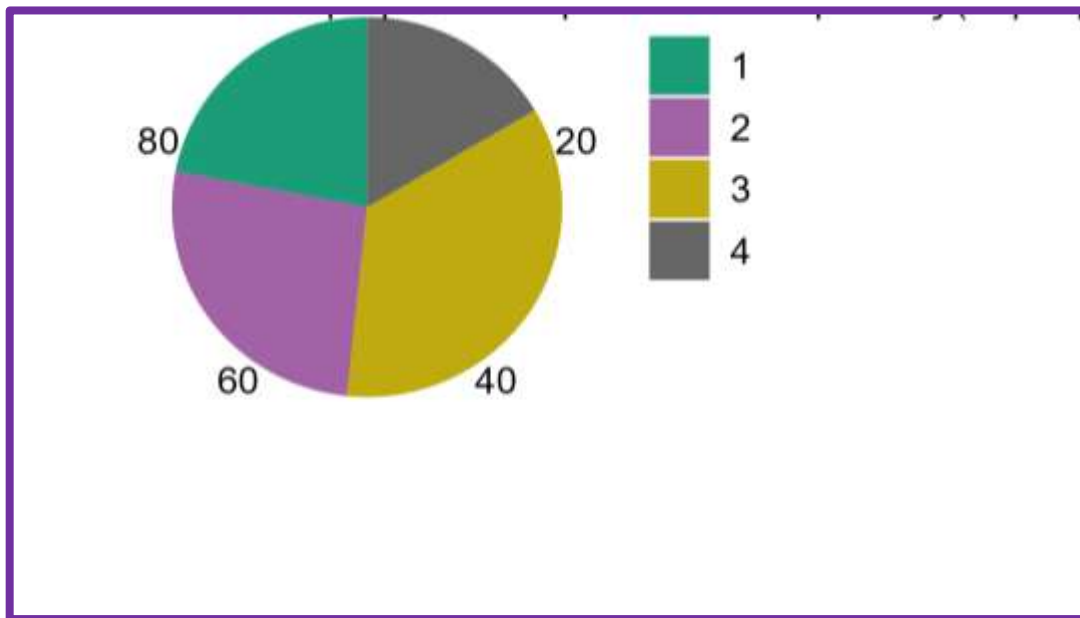
Ο πίνακας 37 παρουσιάζει τον αριθμό των ατόμων που μένουν στην ίδια οικία με τους ερωτώμενους. Έτσι, προκύπτει ότι το 35,1% να δηλώνει 4-5 άτομα και το 26,3% να δηλώνει 2 έως 3 άτομα. Επίσης, το 21,9% δηλώνει ότι μένει μόνο ένα άτομο μαζί του ενώ το 16,4% δηλώνει ότι στην ίδια οικία βρίσκονται πάνω από 5 άτομα.

1=1, 2=2-3, 3=4-5, 4=>5

Πίνακας 37. Πόσα άτομα μένουν στην ίδια κατοικία με εσάς (συμπεριλαμβανομένων των παιδιών);

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	20	21.978	21.978	21.978
2	24	26.374	26.374	48.352
3	32	35.165	35.165	83.516
4	15	16.484	16.484	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Πίνακας 37. Πόσα άτομα μένουν στην ίδια κατοικία με εσάς (συμπεριλαμβανομένων των παιδιών);



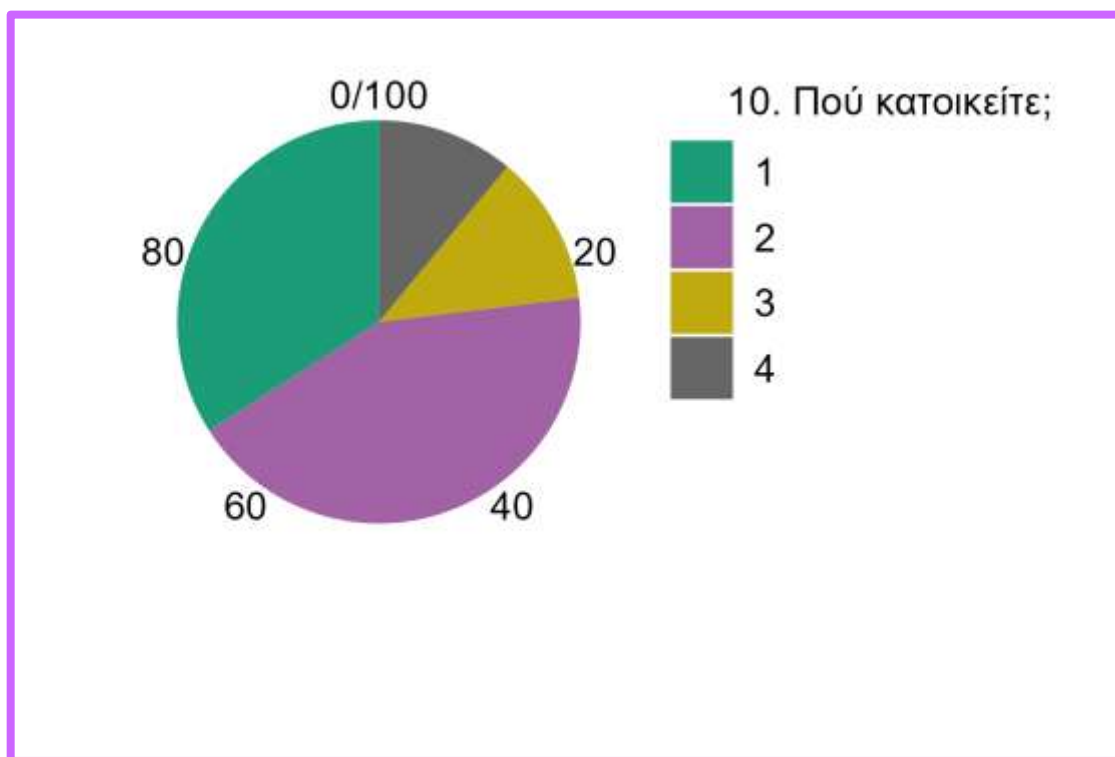
Αναφορικά με το πού κατοικούν οι ερωτώμενοι, από τον πίνακα 38 προκύπτει ότι η πλειοψηφία τους με ποσοστό 42,8% δηλώνει ότι μένει σε ιδιόκτητη κατοικία και το 34% ότι μένει σε καταυλισμό. Τέλος, το 12% δηλώνει ότι νοικιάζει σπίτι και το 10,9% ότι φιλοξενείται.

1=Καταυλισμός (παράγκα, καλύβα & τροχόσπιτο/σκηνή), 2=Σε ιδιόκτητη κατοικία, 3=Σε ενοικιαζόμενη κατοικία, 4=Φιλοξενούμενος/η

Πίνακας 38. Πού κατοικείτε;

10. Πού κατοικείτε;	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	31	34.066	34.066	34.066
2	39	42.857	42.857	76.923
3	11	12.088	12.088	89.011
4	10	10.989	10.989	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 38. Πού κατοικείτε;



Όπως προκύπτει από τον πίνακα 39, όλοι οι συμμετέχοντες δηλώνουν ότι η διαμονή τους στο Δήμο Ηράκλειας είναι μόνιμη.

1=Μόνιμη, 2=Νομαδική

Πίνακας 39. Ποιος όρος περιγράφει καλύτερα τη διαμονή σας;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	91	100.000	100.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

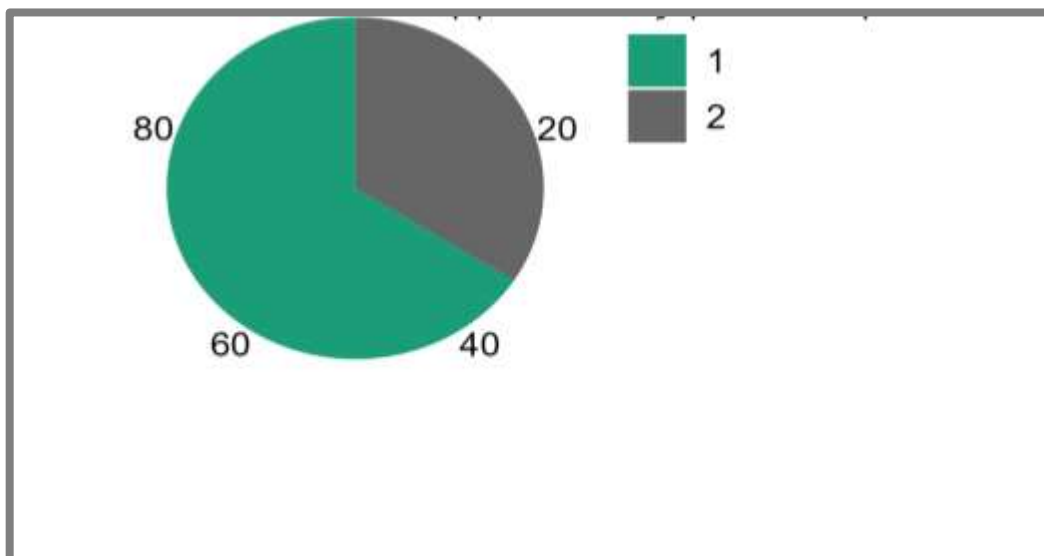
Σύμφωνα με τον πίνακα 40, το δείγμα απαντά θετικά με 65,9% ότι η πλειονότητα των κατοίκων στην γειτονιά που μένει είναι Ρομά και το 34% απαντά αρνητικά.

1=Ναι, 2=Όχι

Πίνακας 40. Στη γειτονιά σας η πλειονότητα των κατοίκων είναι Ρομά;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	60	65.934	65.934	65.934
2	31	34.066	34.066	100.000
Missing	0	0.000		
Total	91	100.000		

Γράφημα 40. Στη γειτονιά σας η πλειονότητα των κατοίκων είναι Ρομά;



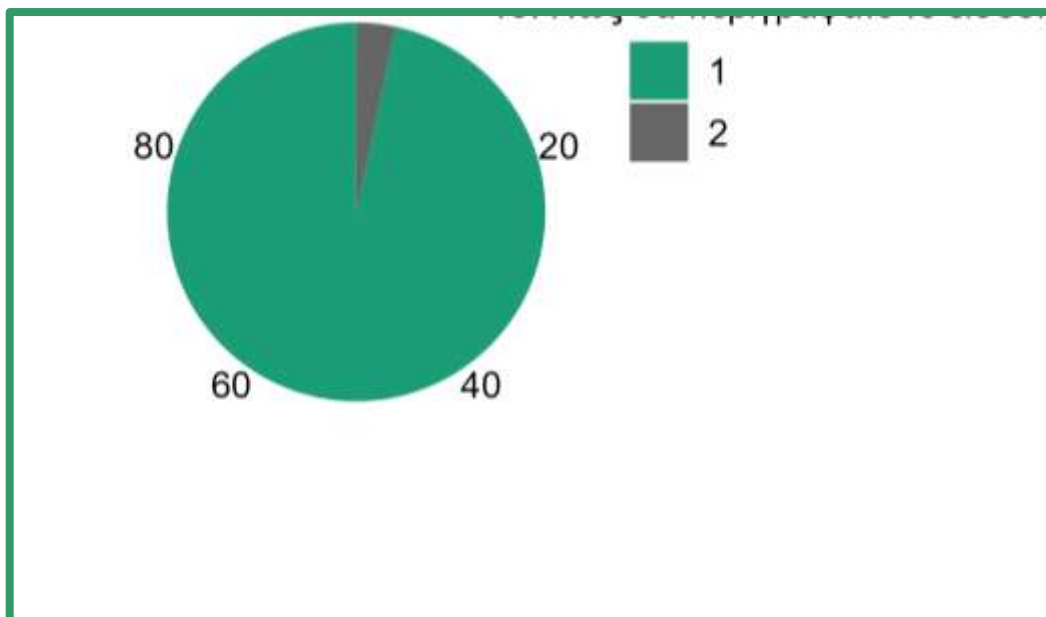
Τέλος, σύμφωνα με τον πίνακα 41 τα 87 άτομα από τα 91 δηλώνουν ότι έχουν χαμηλό εισόδημα και μόνο 3 από τους 91 ότι έχουν μεσαίο εισόδημα. Τα συγκεκριμένα αποτελέσματα δικαιολογούνται καθώς σε προηγούμενη ερώτηση η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλώνει ανεργία.

1=Χαμηλό εισόδημα (δυσκολία στην κάλυψη του κόστους διαβίωσης), 2=Μεσαίο Εισόδημα (ικανότητα κάλυψης του κόστους διαβίωσης, καταναλωτικών αγαθών, αποταμίευσης), 3= Υψηλό εισόδημα (ευκολία κάλυψης του κόστους διαβίωσης, καταναλωτικών αγαθών, αποταμίευσης και διακοπών)

Πίνακας 41. Πως θα περιγράφατε το εισόδημά σας:

13. Πως θα περιγράφατε το εισόδημά σας:	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	87	95.604	96.667	96.667
2	3	3.297	3.333	100.000
Missing	1	1.099		
Total	91	100.000		

Γράφημα 41. Πως θα περιγράφατε το εισόδημά σας:



ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ

Έλεγχος Υποθέσεων

X² Test with Contingency Tables

Contingency Tables

Contingency Tables

1. Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας ;							
1. Φύλο		1	2	3	4	5	Total
1	Count	0.000	2.000	4.000	21.000	11.000	38.000
	% within row	0.000 %	5.263 %	10.526 %	55.263 %	28.947 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	40.000 %	57.143 %	43.750 %	36.667 %	41.758 %
	% of total	0.000 %	2.198 %	4.396 %	23.077 %	12.088 %	41.758 %
2	Count	1.000	3.000	3.000	27.000	19.000	53.000
	% within row	1.887 %	5.660 %	5.660 %	50.943 %	35.849 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	60.000 %	42.857 %	56.250 %	63.333 %	58.242 %
	% of total	1.099 %	3.297 %	3.297 %	29.670 %	20.879 %	58.242 %
Total	Count	1.000	5.000	7.000	48.000	30.000	91.000
	% within row	1.099 %	5.495 %	7.692 %	52.747 %	32.967 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	1.099 %	5.495 %	7.692 %	52.747 %	32.967 %	100.000 %

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές φύλο και πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας, είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 91 ερωτηθέντων, το 85,7% είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ενώ το 7,69% του δείγματος δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι. Πιο συγκεκριμένα το 50,54% του συνόλου των γυναικών είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι ενώ μικρότερα ποσοστά στο αρκετά, στο λίγο και στο καθόλου. Όσον αφορά τους άνδρες, το 35,15% επίσης είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι ενώ μικρότερα ποσοστά είναι στο αρκετά, στο λίγο και στο καθόλου.

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
χ^2	1.803	4	0.772
N	91		

Στο παραπάνω πινακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H_0 : Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας και το φύλο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H_1 : Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας και το φύλο δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν $p > \alpha$, η H_0 είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν $\alpha = 0,05$, τότε $p = 0,77 > 0,05$, άρα η H_0 είναι δεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$ το φύλο και πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

Contingency Tables

2. Ηλικία		1. Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας ;					Total
		1	2	3	4	5	
1	Count	1.000	0.000	0.000	9.000	9.000	19.000
	% within row	5.263 %	0.000 %	0.000 %	47.368 %	47.368 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	0.000 %	0.000 %	18.750 %	30.000 %	20.879 %
	% of total	1.099 %	0.000 %	0.000 %	9.890 %	9.890 %	20.879 %
2	Count	0.000	2.000	2.000	14.000	3.000	21.000
	% within row	0.000 %	9.524 %	9.524 %	66.667 %	14.286 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	40.000 %	28.571 %	29.167 %	10.000 %	23.077 %
	% of total	0.000 %	2.198 %	2.198 %	15.385 %	3.297 %	23.077 %
3	Count	0.000	2.000	2.000	19.000	11.000	34.000
	% within row	0.000 %	5.882 %	5.882 %	55.882 %	32.353 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	40.000 %	28.571 %	39.583 %	36.667 %	37.363 %
	% of total	0.000 %	2.198 %	2.198 %	20.879 %	12.088 %	37.363 %
4	Count	0.000	1.000	3.000	6.000	7.000	17.000
	% within row	0.000 %	5.882 %	17.647 %	35.294 %	41.176 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	20.000 %	42.857 %	12.500 %	23.333 %	18.681 %
	% of total	0.000 %	1.099 %	3.297 %	6.593 %	7.692 %	18.681 %
Total	Count	1.000	5.000	7.000	48.000	30.000	91.000

Contingency Tables

1. Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας ;						
2. Ηλικία	1	2	3	4	5	Total
% within row	1.099 %	5.495 %	7.692 %	52.747 %	32.967 %	100.000 %
% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
% of total	1.099 %	5.495 %	7.692 %	52.747 %	32.967 %	100.000 %

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές ηλικία και πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας, είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο του δείγματος το 85,7% είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ενώ το 7,69% του δείγματος δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι. Πιο συγκεκριμένα το 19,78% της ηλικιακής κλίμακας 18-30 ετών είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Όσον αφορά τις ηλικίες 31-40, το 18,67% είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ενώ το 2,19% του δείγματος δηλώνει αρκετά ικανοποιημένοι. Το 32,87% της ηλικιακής κλίμακας 41-50 επίσης είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ενώ το 2,19% του δείγματος δηλώνει αρκετά ικανοποιημένοι. Τέλος 14,28% του δείγματος της ηλικιακής κλίμακας 51 ετών και πάνω επίσης δηλώνει πως είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ενώ μικρότερα ποσοστά είναι στο αρκετά, στο λίγο και στο καθόλου.

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
X ²	15.046	12	0.239
N	91		

Στο παραπάνω πίνακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H₀: Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας και η ηλικία είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H₁ Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας και η ηλικία δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν $p > \alpha$, η H₀ είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν $\alpha = 0,05$, τότε $p = 0,23 > 0,05$, άρα η H₀ είναι δεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$ η ηλικία και πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Η εργασία είχε ως στόχο την διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των ωφελούμενων Ρομά από τις κοινωνικές υπηρεσίες (Τμήμα Κοινωνική Προστασίας, Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας) του Δήμου Ηράκλειας.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην έρευνα επισκέπτονται τις κοινωνικές υπηρεσίες από 3 έως 5 φορές τον χρόνο και δηλώνουν ότι είναι λίγο ενημερωμένοι για τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες που εκτελούνται από τα αντίστοιχα τμήματα. Επίσης, η πλειοψηφία απευθύνεται στις υπηρεσίες για την αίτηση κοινωνικού επιδόματος και για τα προνοιακά επιδόματα.

Αναφορικά με τον βαθμό ικανοποίησης εξετάστηκαν τρεις άξονες:

A) Εξυπηρέτηση. Οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι από το ωράριο λειτουργίας, τον χρόνο αναμονής και τον χρόνο διεκπεραίωσης των συναλλαγών.

B) Προσωπικό. Οι συμμετέχοντες δήλωσαν υψηλό βαθμό ικανοποίησης για τον επαρκή αριθμό εργαζομένων, την κατάρτιση και την ευγένεια του προσωπικού. Επίσης οι συμμετέχοντες είναι ικανοποιημένοι από την συμπεριφορά των υπαλλήλων οι οποίοι αντιμετωπίζουν χωρίς διακρίσεις και ρατσισμό την συγκεκριμένη κοινωνική ομάδα.

Γ) Αξιοπιστία-Ασφάλεια. Υψηλό βαθμό ικανοποίησης εκφράζουν οι συμμετέχοντες αναφορικά με την αξιοπιστία και την ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων. Οι συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι με την εχεμύθεια και τη συνέπεια την οποία διαχειρίζονται οι εργαζόμενοι των υπηρεσιών.

Δ) Εγκαταστάσεις. Η εύκολη πρόσβαση, ο σύγχρονος εξοπλισμός, η καθαριότητα του χώρου και το ευχάριστο περιβάλλον χαρακτηρίζουν τις υπηρεσίες και οι συμμετέχοντες είναι πολύ ικανοποιημένοι από αυτούς τους παράγοντες.

Πρόκειται για υπηρεσίες οι οποίες ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών και βοηθούν στην κοινωνική ένταξη της υπό μελέτη κοινωνικής ομάδας. Παρόλα αυτά, οι συμμετέχοντες εκφράζουν χαμηλό βαθμό ικανοποίησης αναφορικά με τα προσφερόμενα προγράμματα και δηλώνουν ότι χρειάζεται περαιτέρω διεύρυνση των υπαρχόντων υπηρεσιών.

Τέλος, σύμφωνα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι γυναίκες και η επικρατούσα ηλικία είναι μεταξύ των 41 με 50 ετών. Επίσης, η πλειοψηφία δηλώνει ότι είναι έγγαμοι και αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης οι περισσότεροι δηλώνουν απόφοιτοι δημοτικού ενώ πολλοί από τους συμμετέχοντες δηλώσαν αναλφάβητοι. Επομένως, το εκπαιδευτικό επίπεδο είναι χαμηλό. Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλώνουν άνεργοι, γεγονός που αιτιολογείται καθώς οι περισσότεροι αιτούνται για κοινωνικά και προνοιακά επιδόματα. Η έλλειψη δεξιοτήτων και ο ρατσισμός αποτελούν τους δυο παράγοντες για τους οποίους οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι είναι άνεργοι. Περαιτέρω, οι περισσότεροι είναι ανειδίκευτοι εργάτες, γεγονός που επίσης είναι πραγματικό καθώς η έλλειψη δεξιοτήτων αποτελεί λόγο ανεργίας σύμφωνα με τους ερωτώμενους όπως έχει ήδη προαναφερθεί. Τέλος, το δείγμα δηλώνει ότι διαμένει μόνιμα σε γειτονιά που κατοικούν Ρομά, ενώ οι περισσότεροι διαμένουν στην ίδια οικία με 4 έως 5 άτομα.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου Ηράκλειας εξυπηρετούν ικανοποιητικά τον πληθυσμό των Ρομά του συγκεκριμένου Δήμου με τα ήδη υπάρχοντα προγράμματα κοινωνικής πολιτικής που υφίστανται. Επίσης, τα στερεότυπα για την ευπαθή κοινωνική ομάδα των Ρομά φαίνεται να συνεχίζουν να υπάρχουν και να αποτελούν ανασταλτικό παράγοντα της κοινωνικής τους ένταξης. Το γεγονός ότι οι Ρομά δεν έχουν ενσωματωθεί πλήρως και ομαλά επιβεβαιώνεται και από ότι η πλειοψηφία τους είναι άνεργοι πολίτες με ελλείψεις στην κατάρτισή τους.

Η οργάνωση και η λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών είναι αποτελεσματική ενώ σίγουρα το ανθρώπινο δυναμικό παρέχει ποιοτικά και αποτελεσματικά τις υπηρεσίες του. Παρόλα αυτά, η τοπική αυτοδιοίκηση δεν λειτουργεί αυτόνομα και ανεξάρτητα από τις εθνικές κοινωνικές πολιτικές, γεγονός που συνεπάγεται ότι οφείλει να προσαρμόζεται στο κεντρικό κράτος. Αυτό όμως δεν την απαλλάσσει από το να αναζητά πόρους και συνεργασίες που θα ενισχύσουν τον ρόλο της αλλά και να επιτάσσει την ανάγκη να αφουγκράζεται τις ανάγκες των πολιτών που εξυπηρετεί και να διεκδικεί τα βέλτιστα προς όφελός τους.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Κατά την διάρκεια της διαδικασίας αλλά και της συγγραφής μιας έρευνας εμφανίζονται ορισμένοι περιορισμοί. Οι ερευνητές οφείλουν να τους αναγνωρίζουν και να τους απαριθμούν επεξηγώντας τους, προκειμένου να αποδέχονται ότι οι περιορισμοί μπορεί να έχουν επηρεάσει τα αποτελέσματά τους έτσι ώστε να επιδιώξουν να βελτιώσουν την έρευνά τους μελλοντικά.

Αρχικά στην παρούσα έρευνα ένας βασικός περιορισμός αποτελεί το ερευνητικό εργαλείο. Ανεξάρτητα από τα πλεονεκτήματα για τα οποία επιλέχθηκε, το βασικό του μειονέκτημα αποτελεί το γεγονός ότι το κλειστό ερωτηματολόγιο δεν μπορεί να προχωρήσει σε εις βάθος ανάλυση στις απαντήσεις των ερωτώμενων. Επομένως, δεν είναι σε θέση να επεξηγήσει και να αιτιολογήσει τις απαντήσεις πέρα από το να τις αναδείξει σε ποσοστά και να δείξει την τάση που υπάρχει σε κάθε απάντηση.

Ένας δεύτερος περιορισμός αποτελεί το γεγονός ότι η έρευνα αφορά την περίπτωση Ρομά/Αθίγγανων στο Δήμο Ηράκλειας συγκεκριμένα και μεμονωμένα. Επομένως, η γενίκευση των αποτελεσμάτων και κατά συνέπεια των συμπερασμάτων δεν θα μπορούσε να γίνει για όλους τους Δήμους με τις αντίστοιχες κοινωνικές υπηρεσίες για την συγκεκριμένη κοινωνική ομάδα.

Τέλος, παρόλη την καθοδήγηση και την βοήθεια της ερευνήτριας αναφορικά με την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, λαμβάνοντας υπόψη το χαμηλό εκπαιδευτικό/τεχνολογικό υπόβαθρο της κοινωνικής ομάδας των Ρομά, οι απαντήσεις ενδεχομένως να μην αποτυπώνουν την ειλικρινή στάση και άποψη των ερωτώμενων. Επομένως αυτό θα μπορούσε να αναγνωριστεί ως αδυναμία στην μελέτη για την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Σε σχέση με την κοινωνική πολιτική που ακολουθείται στην Ελλάδα για την κοινωνική ομάδα των Ρομά/Αθίγγανων μπορούν να γίνουν μια σειρά από έρευνες και να εξετάζονται διάφοροι παράγοντες κάθε φορά. Στη προκειμένη περίπτωση και σε σχέση με τα κέντρα κοινότητας μια πρώτη πρόταση είναι η επανάληψη της ίδιας έρευνας με διαφορετικό ερευνητικό εργαλείο. Η ποιοτική μέθοδος με ημιδομημένες συνεντεύξεις θα μπορούσε να παρέχει επιπλέον πληροφορίες για τον βαθμό ικανοποίησης των ωφελούμενων από τις κοινωνικές υπηρεσίες και περαιτέρω πληροφορίες για την βελτίωσή τους.

Επίσης η διεξαγωγή ίδιων ερευνών σε άλλους Δήμους στην Ελλάδα και στη συνέχεια η συγκριτική μελέτη των αποτελεσμάτων, θα μπορούσε να αποτελέσει μια ακόμη πρόταση για έρευνα.

Τέλος, θα μπορούσε να γίνει μια βιβλιογραφική επισκόπηση για τις κοινωνικές υπηρεσίες στην Ευρώπη και τον τρόπο λειτουργίας και εξυπηρέτησης της κοινωνικής ομάδας των Ρομά προκειμένου να συγκριθούν τα αποτελέσματα με τα ελληνικά δεδομένα και να υιοθετηθούν οι καλές πρακτικές.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το παρόν ερωτηματολόγιο διερευνά την ικανοποίηση των ΡΟΜΑ από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας στα πλαίσια εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων με τίτλο «Ο βαθμός ικανοποίησης ευάλωτων/ευπαθών κοινωνικών ομάδων από τις κοινωνικές υπηρεσίες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Η περίπτωση των Ρομα-Αθίγγανων του Δήμου Ηράκλειας»

Τα στοιχεία που θα συλλεχθούν, θα χρησιμοποιηθούν με απόλυτη εχεμύθεια και ανωνυμία.

ΜΕΡΟΣ Α: ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Πόσες φορές επισκεφτήκατε το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας τον τελευταίο χρόνο;

- 1-2 3-5 5-10 ≥10

2. Κατά πόσο είστε ενημερωμένοι για τις διαδικασίες και υπηρεσίες που εκτελούνται στο Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας ;

- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

3. Για ποιο λόγο / λόγους απευθυνθήκατε στο Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και στα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας το τελευταίο χρόνο;

- | | |
|--|--------------------------|
| Γενικές πληροφορίες | <input type="checkbox"/> |
| Αίτηση Κοινωνικού Επιδόματος Αλληλεγγύης | <input type="checkbox"/> |
| Αίτηση Επιδόματος Στέγασης | <input type="checkbox"/> |
| Προνοιακό Επίδομα | <input type="checkbox"/> |
| Επισιτιστική βοήθεια | <input type="checkbox"/> |
| Υλική βοήθεια (ρούχα κλπ) | <input type="checkbox"/> |
| Ψυχολογική στήριξη | <input type="checkbox"/> |
| Άλλο | <input type="checkbox"/> |

4. Με ποιους τρόπους επικοινωνείτε με το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας ;

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| Τηλέφωνο | <input type="checkbox"/> |
| Ιντερνέτ- Email | <input type="checkbox"/> |
| Επίσκεψη | <input type="checkbox"/> |

ΜΕΡΟΣ Β: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

1. Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας ;

- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

2. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους ακόλουθους παράγοντες του Τμήματος Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας;

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Ωράριο λειτουργίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πλήθος προσφερόμενων υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρόνος αναμονής μέχρι την εξυπηρέτηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρόνος περαίωσης των συναλλαγών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ορθή ολοκλήρωση των διαδικασιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Επαρκής αριθμός υπαλλήλων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Καταρτισμένο Προσωπικό	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ευγένεια υπαλλήλων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Οι εργαζόμενοι δείχνουν προθυμία να εξυπηρετήσουν	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατά τη διάρκεια της εξυπηρέτησης, έχετε βιώσει ρατσισμό ή διακρίσεις εις βάρος σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατανόηση των αναγκών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ – ΑΣΦΑΛΕΙΑ

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας επιδεικνύει εχεμύθεια	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

στη διαχείριση ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων					
Τηρούνται τα αρχεία των πολιτών με ασφάλεια	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολη πρόσβαση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Σύγχρονος εξοπλισμός	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Επαρκές έντυπο υλικό	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Καθαριότητα χώρου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ευχάριστος χώρος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Γ: ΠΕΠΟΙΘΗΣΕΙΣ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

1. Πιστεύετε ότι το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις και στις ανάγκες των πολιτών;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

2. Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η διεύρυνση των προσφερομένων υπηρεσιών

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

3. Πιστεύετε ότι το Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού και τα Κέντρα Κοινότητας του Δήμου Ηράκλειας συμβάλουν στην άνοδο του βιοτικού επιπέδου και την κοινωνική ένταξη των ωφελούμενων;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

4. Προτάσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών

.....

.....

5. Γενικά σχόλια / Παρατηρήσεις

ΜΕΡΟΣ Δ: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο

- Άνδρας Γυναίκα

2. Ηλικία

- 18-30 ετών 31-40 ετών 41-50 ετών > 51 ετών

3. Οικογενειακή κατάσταση

- Έγγαμος Άγαμος Διαζευγμένος Χήρος

4. Σημειώστε το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης σας:

- Δεν πήγα σχολείο/ αναλφάβητος/η
- Παρακολούθηση μερικών τάξεων δημοτικού σχολείου
- Ολοκλήρωση δημοτικού σχολείου
- Ολοκλήρωση Γυμνασίου
- Ολοκλήρωση Λυκείου
- Μεταδευτεροβάθμια (μη τριτοβάθμια) εκπαίδευση
- Τριτοβάθμια εκπαίδευση: Πτυχίο
- Τριτοβάθμια εκπαίδευση: Μεταπτυχιακό
- Τριτοβάθμια εκπαίδευση: Διδακτορικό

5. Ποια από τις ακόλουθες δηλώσεις περιγράφουν καλύτερα την τρέχουσα επαγγελματική σας κατάσταση;

- Δεν δουλεύω αυτό το διάστημα/ Άνεργος/η
- Ωριαία Εργασία (< 15 ώρες την εβδομάδα) (σταθερό μειωμένο ωράριο ή

περιστασιακή εργασία)

- Εργασία μερικής απασχόλησης (15 - 34 ώρες ανά εβδομάδα)
- Εργασία πλήρους απασχόλησης
- Σε κατάρτιση (μαθητευόμενος/η)
- Άτυπη εργασία (αδήλωτη εργασία)

6. Αν είστε άνεργος/η για ποιο λόγο (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες της μιας απάντησης);

- Ανεπαρκής γνώση της γλώσσας
- Έλλειψη δεξιοτήτων
- Κακές συνθήκες εργασίας (πολλές ώρες, ανθυγιεινή εργασία, μικρές αμοιβές, όχι ασφάλιση) Διακρίσεις
- Διακρίσεις
- Άλλο

7. Ποια κατηγορία περιγράφει καλύτερα την απασχόληση σας;

- Ανειδίκευτος
- Ειδικευμένος (σε χειρωνακτική εργασία)
- Εργάτης
- Επαγγελματίας

8. Έχετε δουλέψει στο παρελθόν;

- Ναι
- Όχι

9. Πόσα άτομα μένουν στην ίδια κατοικία με εσάς (συμπεριλαμβανομένων των παιδιών);

- 1
- 2 — 3

4 — 5

>5

10. Πού κατοικείτε;

Σε καταυλισμό (παράγκα, καλύβα & τροχόσπιτο/σκηνή)

Σε ιδιόκτητη κατοικία

Σε ενοικιαζόμενη κατοικία

Φιλοξενούμενος

11. Ποιος όρος περιγράφει καλύτερα τη διαμονή σας;

Μόνιμη

Νομαδική

12. Στη γειτονιά σας η πλειονότητα των κατοίκων είναι Ρομά;

Ναι Όχι

13. Πως θα περιγράφατε το εισόδημά σας:

Χαμηλό εισόδημα (δυσκολία στην κάλυψη του κόστους διαβίωσης)

Μεσαίο εισόδημα (ικανότητα κάλυψης κόστους διαβίωσης, καταναλωτικών αγαθών, αποταμίευσης, κτλ),

Υψηλό εισόδημα (ευκολία κάλυψης κόστους διαβίωσης, καταναλωτικών αγαθών, αποταμίευσης και διακοπών)

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ!

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αρβανίτη, Χ. (2021). *Πρόσβαση σε Υπηρεσίες Υγείας και Κοινωνικής Φροντίδας ευάλωτων οικογενειών*. Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής.
- Βενιέρης, Δ. (2013). *Ευρωπαϊκή Κοινωνική Πολιτική και Κοινωνικά Δικαιώματα-Το Τέλος των Ύμνων*. Αθήνα: Εκδόσεις Τόπος.
- Βενιέρης, Δ., (2015). *Κοινωνική Πολιτική-Έννοιες και Σχέσεις*. Αθήνα:Τόπος.
- Δημουλάς, Κ., Μπαμπανέλου, Δ., Τσιόλης, Π.. *Από την κοινωνική ευπάθεια στον κοινωνικό αποκλεισμό*, ΙΝΕ Ινστιτούτο ΓΕΣΣΕ, ΑΔΕΔΥ. Ανάκτηση από: http://www.inegsee.gr/sitefiles/studies/MELETH_16.pdf. Επίσκεψη: 13/12/2023.
- Ζαϊμάκης, Γ. (2002). *Κοινοτική Εργασία και τοπικές κοινωνίες. Ανάπτυξη, Συλλογική δράση, Πολυπολιτισμικότητα*. Αθήνα: εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
- Κασιμάτη, Κ. (1998). *Κοινωνικός Αποκλεισμός: Η Ελληνική Εμπειρία*, Αθήνα: Gutenberg.
- Καυταντζόγλου, Ι. (2006). *Κοινωνικός αποκλεισμός: εκτός εντός και υπο: Θεωρίες, ιστορικές και πολιτικές καταβολές μιας διαφορούμενης έννοιας*. Αθήνα: Εκδόσεις Σαββάλας.
- Κηπουρός, Χ. (2006). *Ρωμά, Τσιγγάνοι, Γύφτοι, Κατσίβελοι. Θράκη*. Ανάκτηση από: <http://alex.eled.duth.gr/kipouros/>. Επίσκεψη: 14/12/2023.
- Κοντιάδης, Ξ. (1997). *Όψεις αναδιάρθρωσης του κράτους πρόνοιας στην Ευρώπη. Σύγχρονες τάσεις και προσαρμογή της ελληνικής διοίκησης*. Αθήνα-Κομοτηνή: Σάκκουλας.

Κοντιάδης, Ξ., Μίχος, Λ., Μπιτσάνη, Ε., & Τσέκος, Θ. (2006). *Κοινωνική πολιτική και τοπική αυτοδιοίκηση, Τελική Έκθεση*. Αθήνα: Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Λυδάκη, Α. (1998). *Οι τσιγγάνοι στην πόλη: Μεγαλώνοντας στην Αγία Βαρβάρα*. Αθήνα: Καστανιώτης.

Marshall, T.H., Bottomore T. (1995). *Ιδιότητα του Πολίτη και Κοινωνική Τάξη*. Αθήνα: Gutenberg.

Στασινοπούλου, Όλ. (2003). *Κράτος πρόνοιας*, Αθήνα: Gutenberg.

Τομαρά-Σιδέρη, Μ. (1999). *Η Ελληνική Τ.Α., Δοκίμια*, εκδ. Παπαζήση, Αθήνα.

Τάχος, Α. (1996). *Ελληνικό Διοικητικό Δίκαιο*, 5η έκδοση, εκδ. Σάκκουλα, Θεσσαλονίκη.

Τσομπάνογλου, Γ. (2007). *Κοινωνική Ανάπτυξη και Κοινοτική Συνοχή Κοινωνιολογικές Προσεγγίσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Φερόνας, Α. (2001). *Καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού σε τοπικό επίπεδο*. Αθήνα: Αυτοέκδοση.

Χατζίκος, Γ. (2009). *Η επίδραση του Ισλάμ στον κοινωνικό ιστό και το εκπαιδευτικό σύστημα της μειονότητας της Δυτικής Θράκης*. Μεταπτυχιακή Εργασία. Θεσσαλονίκη.

Χατζησαββίδης, Σ. (2008). *Οι Ρομ στην ιστορία της ανθρωπότητας και την Ελλάδα*. Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης. Θεσσαλονίκη.
https://ikee.lib.auth.gr/record/265136/files/%CE%A1%CE%BF%CE%BC%CE%B1_doc.pdf.

Χλέτσος, Μ. (2012). *Οικονομία και Κοινωνία: Το κράτος ως νέος τρόπος οργάνωσης του κοινωνικού*. Εργαστήριο Εφαρμοσμένης Οικονομικής & Κοινωνικής Πολιτικής. Ιωάννινα: Εργαστήριο Εφαρμοσμένης Οικονομικής και Κοινωνικής Πολιτικής, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων.

Ψημίτης, Μ. (2006). *Εισαγωγή στα Σύγχρονα Κοινωνικά Κινήματα*. Αθήνα: Εκδόσεις Ατραπός, σελ. 294-295.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Adcock P., Erskine A., and May M. (1998). *The Student's Companion to Social Policy*. Oxford: Blackwell.

European Commission (2016). *Report of the Expert Panel on Effective Ways of Investing in Health (EXPH) on access to health services in the European Union*.
https://ec.europa.eu/health/system/files/201911/015_access_healthservices_en_0.pdf.

Dean, H. (2012). *Social Policy*. Cambridge: Polity.

George V. & Wilding P. (1994). *Welfare and Ideology*, Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.

Spicker, P. (1995). *Social Policy, Themes and Approaches*. London: Harvester Wheatsheaf.

Ware, J.E. & Gandek, B. (1998), Methods for testing data quality, scaling assumptions and reliability: The IQOLA project approach. *Clinical Epidemiology*, vol. 51, p.945–952.

Zikmund, William G. (2011). *Marketing Research/William G. Zikmund... et. al. South Melbourne, Victoria* : Cengage Learning Australia.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

europarl.europa.eu/news

<https://ypergasias.gov.gr/i-nea-ethniki-stratigiki-gia-tin-koinoniki-entaxi-ton-roma-vimata-brosta-gia-mia-syberiliptiki-koinonia/>

https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/combating-discrimination/roma-eu/roma-equality-inclusion-and-participation-eu_el.

<https://opeka.gr/kentra-koinotitas/>

https://el.wikipedia.org/wiki/Δήμος_Ηράκλειας

http://dimosiraklias.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=562&Itemid=35

<https://www.healthnet.com.gr/diacheirish-yphresion-ygeias>

