



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Υπουργείο Εσωτερικών



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Έρευνα με τίτλο:

**«Μελέτη αξιολόγησης της ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων πολιτών από τα Κέντρα Κοινότητας»**

Αθήνα, Δεκέμβριος 2020

**Η ΜΕΛΕΤΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΘΗΚΕ ΑΠΟ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΕ ΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΟΛΥΚΕΝΤΡΟ ΤΗΣ ΑΔΕΔΥ**

**Συντονιστής:**

**ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΧΑΛΚΙΑΣ** Διευθυντής ΙΤΕΚ

**Συγγραφική & Ερευνητική Ομάδα:**

**ΔΗΜΗΤΡΑ ΝΙΚΟΥ**

Προϊσταμένη Δ/σης Προστασίας Παιδιού και Οικογένειας, Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΣΑΡΑΝΤΗΣ**

Οικονομολόγος - Ερευνητής

**ΜΑΤΖΑΒΑΚΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ**

Αν. Διευθυντής ΙΝΕΠ

**ΕΡΙΚ ΓΚΑΖΟΝ**

Ειδικός Επιστήμονας Τμήματος Παρακολούθησης, Δ/ση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων

**ΚΥΡΙΑΚΟΥΛΑ ΒΑΤΣΗ**

Προϊσταμένη Τμήματος Σχεδιασμού και Αξιολόγησης, Δ/ση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων

**ΠΑΤΑΤΑΝΕΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ**

Κοινωνικός Επιθεωρητής ΣΕΠΕ

**ΤΣΙΜΠΟΣ ΧΡΗΣΤΟΣ**

Πολιτικός Επιστήμονας

**ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ**

Εμπειρογνώμονας Κοινωνικής Ασφάλισης, στέλεχος ΕΦΚΑ

**ΚΟΝΤΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ**

Κοινωνικός Επιστήμονας – Ερευνητής

**ΟΙΚΟΝΟΜΟΥ ΕΛΠΙΔΑ**

Ερευνήτρια

**ΠΑΠΑΦΙΛΙΠΠΟΥ ΘΕΟΔΩΡΟΣ**

Στατιστικολόγος

**ΣΟΥΛΗΣ ΠΕΤΡΟΣ**

Στέλεχος Γ.Ν. Νίκαιας

**ΚΑΡΒΟΥΝΤΖΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ**

Αναλυτής Δεδομένων

*Ευχαριστίες*

*Ευχαριστούμε θερμά τους εργαζόμενους των Κέντρων Κοινότητας της χώρας που συμμετείχαν κατά την πιλοτική και τελική διεξαγωγή της έρευνας, καθώς, καίτοι η συμμετοχή τους ήταν προαιρετική, ανταποκρίθηκαν άμεσα στην επιλογή του δείγματος υπό τις προϋποθέσεις που είχε ορίσει η ερευνητική ομάδα και προώθησαν ηλεκτρονικά το σχετικό ερωτηματολόγιο.*

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	4
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ.....	7
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	9
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	11
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	14
ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ:.....	19
ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ.....	19
« Η ανάγκη δημιουργίας των ΚΚ, η θεσμοθέτηση, οι αρμοδιότητες, το πλαίσιο λειτουργίας τους και τα πρώτα χρόνια λειτουργίας».....	19
1. Η δημόσια διοίκηση και η ικανοποίηση των πολιτών.....	19
1.1. Η στροφή της δημόσιας διοίκησης στον πολίτη/ πελάτη.....	19
1.2. Η ποιότητα στη δημόσια διοίκηση.....	22
1.3. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-governance).....	26
1.4. Η στάση των πολιτών απέναντι στο κράτος πρόνοιας στην Ευρώπη.....	30
2. Το εθνικό και υπερεθνικό πλαίσιο δημιουργίας των Κέντρων Κοινότητας, ως μέρος του Εθνικού Μηχανισμού.....	32
2.1. Η ανάγκη δημιουργίας των ΚΚ στην Ελλάδα του 2016, ως στοιχείο του Εθνικού Μηχανισμού.....	32
2.2. Η θεσμοθέτηση και υλοποίηση του Εθνικού Μηχανισμού και των Κέντρων Κοινότητας στο πλαίσιό του.....	40
2.3. Το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας.....	43
2.4. Οι αρμοδιότητες των Κέντρων Κοινότητας.....	45
ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ:.....	49
Η ΕΡΕΥΝΑ.....	49
Η μεθοδολογία, η δειγματοληψία, η διαδικασία συλλογής δεδομένων, η ανάλυση.....	49

1.	Μεθοδολογία.....	49
1.1.	Κατάρτιση Σχεδίου Ερωτηματολογίου.....	50
1.2.	Καθορισμός επιλογής δείγματος.....	50
1.3.	Οδηγίες για την προώθηση και συμπλήρωση του Ερωτηματολογίου .....	51
1.4.	Πιλοτικός έλεγχος του Ερωτηματολογίου .....	51
2.	Το προφίλ του ωφελούμενου .....	52
2.1.	Φύλο ωφελούμενων .....	54
2.2.	Ηλικία ωφελούμενων.....	56
2.3.	Οικογενειακή κατάσταση και εξαρτώμενα μέλη ωφελούμενων.....	58
2.4.	Επίπεδο εκπαίδευσης ωφελούμενων.....	60
2.5.	Εργασιακή κατάσταση ωφελούμενων .....	63
3.	Ενημέρωση δημοτών και επίσκεψη αυτών στο Κέντρο Κοινότητας.....	65
3.1.	Λόγοι επίσκεψης στο Κέντρο Κοινότητας/Αίτημα.....	65
3.2.	Τρόποι πληροφόρησης για την ύπαρξη και λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας .....	70
3.3.	Πρώτη επίσκεψη και συχνότητα επισκέψεων ωφελούμενων στο Κέντρο Κοινότητας.....	75
4.	Γενικές συνθήκες λειτουργίας του Κέντρου Κοινότητας .....	79
4.1.	Ικανοποίηση σε ό,τι αφορά την πρόσβαση στο Κέντρο Κοινότητας.....	79
4.2.	Ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας του Κέντρου Κοινότητας.....	82
4.3.	Ικανοποίηση των ωφελούμενων από τους τρόπους επικοινωνίας με το Κέντρο Κοινότητας.....	85
4.4.	Ικανοποίηση των ωφελούμενων από το χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση.....	87
4.5.	Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από το γενικότερο περιβάλλον της δομής	89
5.	Ικανοποίηση των ωφελούμενων από την επαγγελματικότητα και την εν γένει συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κέντρα Κοινότητας.....	92
5.1.	Ικανοποίηση ως προς την γενική συμπεριφορά.....	92
5.2.	Ικανοποίηση των ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από τη χορήγηση πληροφοριών .....	94

5.3. Ικανοποίηση των ωφελομένων από την ακρίβεια ως προς τα δικαιολογητικά.....	95
5.4. Ικανοποίηση των ωφελομένων από την ακρίβεια ως προς παραπομπές .....	97
6. Ικανοποίηση των ωφελομένων από την αποτελεσματικότητα κατά την εξέταση των αιτημάτων των ωφελουμένων.....	99
6.1. Ικανοποίηση ωφελομένων από τον αριθμό των ραντεβού που απαιτήθηκαν για την ικανοποίηση των αιτημάτων τους.....	99
6.2. Ικανοποίηση ωφελομένων από το τελικό αποτέλεσμα του αιτήματός τους.....	103
6.3. Ικανοποίηση των ωφελομένων που εκφράζεται από την πρόθεσή τους να συστήσουν το Κέντρο Κοινότητας σε φίλους ή συγγενείς τους.....	107
6.4. Η αντίληψη των ωφελομένων για τον βαθμό ουσιαστικής συνεισφοράς των Κέντρων Κοινότητας στο έργο των κοινωνικών υπηρεσιών των Δήμων τους.....	110
6.5. Η συνολική ικανοποίηση των ωφελομένων από την υπηρεσία που τους παρασχέθηκε από τα Κέντρα Κοινότητας.....	113
Συμπεράσματα .....	116
ΠΗΓΕΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ - ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ / ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ .....	122
Αρθρογραφία/ Βιβλιογραφία /Κείμενα –Μελέτες Διεθνών και Εθνικών Οργανισμών.....	122
Νομοθεσία.....	126
Ιστοσελίδες – Blogs .....	126
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ .....	128
Παράρτημα 1: Νόμος 4368/2016, άρ.4.....	128
ΝΟΜΟΣ ΥΠ’ ΑΡΙΘ. 4368/2016 ΦΕΚ 21/Α/21-2-2016 Μέτρα για την επιτάχυνση του κυβερνητικού έργου και άλλες διατάξεις.....	128
Παράρτημα 2: Νόμος 4445/ <del>2016</del> <u>2017</u> , άρ.1-22 .....	130
Παράρτημα 3: ΚΥΑ Δ14/15834/237/19.04.2019.....	151
Παράρτημα 4:Υπόδειγμα Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας Κέντρου Κοινότητας .....	160
Παράρτημα 5: Επιστολή Ερευνητικής Ομάδας προς τα στελέχη των Κέντρων Κοινότητας.....	185
Παράρτημα 6: Πιλοτικό Ερωτηματολόγιο.....	187
Παράρτημα 7: Ερωτηματολόγιο .....	197

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

ΑΑΔΕ	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
ΑμεΑ	Άτομα με Αναπηρία
ΑΜΘ	Ανατολική Μακεδονία & Θράκη
Αρ.	Άρθρο
Βλ.	Βλέπε
ΔΕΗ	Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
Ε.ΓΠ.Σ.	Ενιαίο Γεωπληροφοριακό Σύστημα
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΕ	Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα
ΕΚΔΔΑ	Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης
ΕΜ	Εθνικός Μηχανισμός Παρακολούθησης, Συντονισμού και Αξιολόγησης των πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής
Ε.Σ.Α.με.Α	Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία
ΕΣΚΕ	Εθνική Στρατηγική για την Κοινωνική Ένταξη
ΙΝΕ-ΓΣΕΕ	Ινστιτούτο Εργασίας Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος
κ.α.	Και άλλα
ΚΕΜ	Κέντρο Ένταξης Μεταναστών
ΚΚ	Κέντρο Κοινότητας
ΚΥΑ	Κοινή Υπουργική Απόφαση

ΚΥΣΚΟΠ	Κυβερνητικό Συμβούλιο Κοινωνικής Πολιτικής
Ό.π.	Όπως παραπάνω
ΟΠΕΚΑ	Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης
ΟΤΑ	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ΠΕΣΚΕ	Περιφερειακή Στρατηγική για την Κοινωνική Ένταξη
π.χ.	Παραδείγματος χάριν
ΤΕΒΑ	Ταμείο Ευρωπαϊκής Βοήθειας προς τους Απόρους
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης
COSES	Customer Oriented Service Enhancement System
ISCED	International Standard Classification of Education
MOU	Memorandum of Understanding on Specific Policy Conditionality
NPG	New Public Governance
NPM	New Public Management



## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛΙΔΑ
1	Κοινωνικές αλλαγές και προκλήσεις για τη δημόσια διοίκηση	23
2	Η Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, 2014-2020	27
3	Η Αρχιτεκτονική του Εθνικού Μηχανισμού	40
4	Κέντρα Κοινότητας ανά Περιφέρεια	45
5	Οι ειδικότητες των εργαζομένων στα Κέντρα Κοινότητας	46
6	Η πρόοδος των επισκέψεων των ωφελουμένων στα Κέντρα Κοινότητας	47
7	Ωφελούμενοι που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ανά περιφέρεια και φύλο	54
8	Ηλικιακή ομάδα των ωφελουμένων των ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, ανά περιφέρεια	56
9	Ωφελούμενοι των ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, ανά Περιφέρεια και οικογενειακή κατάσταση	57
10	Επίπεδο εκπαίδευσης των ωφελουμένων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ανά περιφέρεια	61
11	Εργασιακή κατάσταση των ωφελουμένων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ανά περιφέρεια	63
12	Λόγοι επίσκεψης στο Κέντρο Κοινότητας ανά Περιφέρεια	68
13	Τρόποι πληροφόρησης για την ύπαρξη και λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας ανά Περιφέρεια και ποσοστό	72
14	Έτος κατά τα οποίο οι ωφελούμενοι προσήλθαν στο Κέντρο Κοινότητας, για πρώτη φορά, ανά Περιφέρεια	76
15	Ικανοποίηση ωφελουμένων από τη δυνατότητα πρόσβασης στο Κέντρο Κοινότητας	80
16	Ικανοποίηση ωφελουμένων των Κέντρων Κοινότητας από το ωράριο λειτουργίας	82

	τους, ανά περιφέρεια	
17	Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από τους δυνατούς τρόπους επικοινωνίας, ανά Περιφέρεια	85
18	Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από το χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση	86
19	Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από το γενικότερο περιβάλλον	88
20	Ικανοποίηση των ωφελουμένων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ως προς την γενική συμπεριφορά των υπάλληλων των ΚΚ ανά Περιφέρεια	91
21	Ικανοποίηση από τη χορήγηση των αναγκαίων πληροφοριών	93
22	Ικανοποίηση από την ακρίβεια των δικαιολογητικών	94
23	Ικανοποίηση από την ακρίβεια των παραπομπών	96
24	Ικανοποίηση από τον αριθμό των ραντεβού που απαιτήθηκαν για την ικανοποίηση των αιτημάτων των ωφελούμενων, ανά Περιφέρεια και ποσοστό	100
25	Ικανοποίηση ωφελούμενων από το τελικό αποτέλεσμα του αιτήματός τους, ανά Περιφέρεια	104
26	Πρόθεση των ωφελούμενων να προτείνουν τα Κέντρα Κοινότητας σε φίλους ή συγγενείς τους, ανά Περιφέρεια	107
27	Απαντήσεις που δηλώνουν τον βαθμό ουσιαστικής συνεισφοράς των Κέντρων Κοινότητας στις κοινωνικές υπηρεσίες του οικείου Δήμου, ανά Περιφέρεια	110
28	Συνολική ικανοποίηση ωφελούμενων από την υπηρεσία που τους παρασχέθηκε από τα Κέντρα Κοινότητας, ανά Περιφέρεια	113

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛΙΔΑ
1	Επιτεύγματα των μεταρρυθμίσεων στα Κράτη Μέλη της ΕΕ	24
2	Αντίληψη των πολιτών για την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών	25
3	Οι επιδόσεις των Κρατών Μελών της ΕΕ, ως προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση	28
4	Ποιότητα διακυβέρνησης κατά την κρίση των εμπειρογνομόνων και κατά την αντίληψη της κοινής γνώμης	31
5	Αποτελεσματικότητα δαπανών κοινωνικής προστασίας στην ΕΕ, 2005-2011	32
6	Δαπάνες κοινωνικής προστασίας στην ΕΕ, 2008	33
7	Δαπάνες κοινωνικής προστασίας στην ΕΕ, 2014	34
8	Δαπάνες κοινωνικής προστασίας στην ΕΕ, 2008,2012,2017	34
9	Τα αιτήματα των ωφελούμενων των ΚΚ κατά το έτος 2018	52
10	Ωφελούμενοι των ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, κατά φύλο	53
11	Ωφελούμενοι των ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, ανά ηλικιακή ομάδα	55
12	Η Οικογενειακή κατάσταση των ωφελουμένων των ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο	57
13	Ωφελούμενοι των ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο και εξαρτώμενα μέλη	58
14	Επίπεδο εκπαίδευσης ωφελούμενων των ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο	60
15	Εργασιακή κατάσταση ωφελούμενων των ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο	62
16	Λόγοι επίσκεψης στο Κέντρο Κοινότητας	65
17	Ποσοστό ωφελούμενων που απευθύνθηκαν στο Κέντρο Κοινότητας με ένα ή	66

	περισσότερα αιτήματα	
18	Τρόποι πληροφόρησης για την ύπαρξη και λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας	70
19	Ποσοστό ωφελούμενων που πληροφορήθηκαν από μία ή περισσότερες πηγές για την ύπαρξη και λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας	71
20	Έτος κατά τα οποίο οι ωφελούμενοι προσήλθαν στο Κέντρο Κοινότητας, για πρώτη φορά	74
21	Ποσοστό ωφελούμενων που όλες οι επισκέψεις τους στο Κέντρο Κοινότητας περιορίστηκαν εντός ενός έτους ή επαναλήφθηκαν και σε άλλα έτη	75
22	Ικανοποίηση ωφελούμενων από την πρόσβαση	79
23	Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από το ωράριο λειτουργίας τους	81
24	Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από τους τρόπους επικοινωνίας	84
25	Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από το χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση	86
26	Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από το γενικότερο περιβάλλον	87
27	Ικανοποίηση ως προς την γενική συμπεριφορά των υπάλληλων των ΚΚ	91
28	Ικανοποίηση από την ακρίβεια των δικαιολογητικών	94
29	Ικανοποίηση από την ακρίβεια των παραπομπών	95
30	Ποσοστό ικανοποίησης από τον αριθμό των ραντεβού που απαιτήθηκαν για την ικανοποίηση των αιτημάτων των ωφελούμενων	98
31	Ποσοστό ικανοποίησης ωφελούμενων από το τελικό αποτέλεσμα του αιτήματός τους	102
32	Πρόθεση των ωφελούμενων να συστήσουν τα Κέντρα Κοινότητας σε φίλους ή συγγενείς	106

33	Ποσοστό απαντήσεων που δηλώνουν τον βαθμό ουσιαστικής συνεισφοράς του Κέντρου Κοινότητας στις κοινωνικές υπηρεσίες του οικείου Δήμου	109
34	Ποσοστό συνολικής ικανοποίησης ωφελομένων από την υπηρεσία που τους παρασχέθηκε από τα Κέντρα Κοινότητας	112

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η διερεύνηση της ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων από τις δημόσιες υπηρεσίες αποτελεί σχετικά νέο ζήτημα στην Ελλάδα, ακόμα και σήμερα. Ωστόσο, η εξέτασή του αναπτύσσεται γοργά και η υποστήριξη του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης είναι ιδιαίτερα ενεργή σε αυτό.

Ως γενικός προβληματισμός θα μπορούσε να διατυπωθεί το γεγονός ότι μια υπηρεσία που απευθύνεται στον πολίτη, ακόμα και όταν «λειτουργεί καλά», αυτό δεν σημαίνει αυτόματα ότι οι εξυπηρετούμενοι γίνονται ωφελούμενοι, ότι δηλαδή, αποκομίζουν πραγματικό όφελος από την υπηρεσία που τους παρασχέθηκε. Ζητούμενο παραμένει εάν η υπηρεσία που προσφέρθηκε, είχε πραγματική προστιθέμενη αξία, όπως, κατάλληλη, χρήσιμη και αναγκαία πληροφόρηση, συγκεκριμένη υποστήριξη, εστιασμένη και αποτελεσματική βοήθεια.

Σε αυτόν τον προβληματισμό, αυτοί που καλούνται και πρέπει να απαντήσουν δεν είναι οι εργαζόμενοι στην υπηρεσία, η διοίκηση, ή οι εμπειρογνώμονες του πεδίου, αλλά ακριβώς αυτοί που εξυπηρετήθηκαν. Ασφαλώς η άποψη της διοίκησης και των εμπειρογνώμωνων συνεκτιμάται, ως ιδιαίτερα σημαντική. Ωστόσο, η βασική ιδέα, η οποία δεν πρέπει να παραγνωρίζεται από κανέναν, είναι ότι, μια υπηρεσία που απευθύνεται στον πολίτη, θεσμοθετήθηκε, συστάθηκε και χρηματοδοτείται για την αποτελεσματική και ικανοποιητική –γι' αυτόν- εξυπηρέτησή του.

Μια απόπειρα εκσυγχρονισμού και εξορθολογισμού του δημόσιου τομέα έγινε κατά την περίοδο 2011-2012, μέσα από την προσπάθεια να διευκρινιστεί η γενική αποστολή και οι αρμοδιότητες κάθε υπηρεσίας και να διαμορφωθούν περιγράμματα θέσεων εργασίας, που θα συνδέουν τα κύρια καθήκοντα με τα απαιτούμενα προσόντα και την αντίστοιχη εμπειρία.

Η προσπάθεια αυτή κινήθηκε σε ένα πλαίσιο διαφορετικό από αυτό της επικρατούσας λογικής, σύμφωνα με την οποία, η καλή λειτουργία μιας υπηρεσίας εξαρτάται αποκλειστικά από τη διαθεσιμότητα των πόρων, ανθρώπινων και μη, ότι πάντα απαιτείται αύξηση του προσωπικού και του διαθέσιμου προϋπολογισμού, χωρίς να εξετάζεται ο τρόπος οργάνωσης και η ποιοτική διάσταση της στελέχωσής της. Η νέα διάσταση που εισήχθη με την

προαναφερόμενη προσπάθεια είναι αυτή της ικανότητας, ή της προσαρμοστικότητας του προσωπικού στις αρμοδιότητες και τις ευθύνες της υπηρεσίας.

Η διάσταση της ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων εισάγει έναν ακόμη παράγοντα, βασικό για τον εκσυγχρονισμό και εξορθολογισμό του δημόσιου τομέα, ο οποίος θα μπορούσε να συνοψιστεί στη φράση: «οι υπηρεσίες οφείλουν να αφουγκράζονται τους εξυπηρετούμενους».

Θα ήταν χρήσιμο στο σημείο αυτό να υπογραμμιστεί ότι ο προβληματισμός για την ικανοποίηση των χρηστών δεν ακυρώνει το ζήτημα της επάρκειας των πόρων, των οποίων μια υπηρεσία μπορεί πραγματικά να στερείται. Συχνά, η στελέχωση καλύπτει λιγότερο από το μισό του προβλεπόμενου προσωπικού, ενώ τα διαθέσιμα μέσα, ακόμη και τα πιο κοινά, είναι ελλιπή, έως ανύπαρκτα (πόσο συχνά ακούμε τη φράση «δεν υπάρχει ούτε χαρτί για φωτοτυπίες»). Επιπλέον είναι πιθανό, είτε το προσωπικό να μην επαρκεί, είτε οι δεξιότητες των εργαζομένων να μην είναι οι κατάλληλες για την επίτευξη των στόχων της υπηρεσίας, ή για οποιοδήποτε λόγο, τα παραγόμενα αποτελέσματα να μην είναι τα αναμενόμενα και επομένως να κρίνονται ως ανεπαρκή, σε σχέση με τα διαθέσιμα μέσα.

Σε ό,τι αφορά την «ικανοποίηση» των εξυπηρετούμενων, πρόκειται για μια έννοια που δεν γίνεται εύκολα κατανοητή και που δεν μπορεί να δώσει όλες τις απαντήσεις. Για παράδειγμα, η μη ικανοποίηση του εξυπηρετούμενου μπορεί να οφείλεται στη ματαιώση της προσδοκίας του, όταν διαπιστώνει ότι δεν δικαιούται μια συγκεκριμένη παροχή, ή ένα συγκεκριμένο επίδομα, ή αντίθετα η ικανοποίηση να προέρχεται από τη δυνατότητα άσκησης ενός τέτοιου δικαιώματος. Σε αυτή την περίπτωση, η ικανοποίηση δεν σχετίζεται με τον τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας.

Κατά ανάλογο τρόπο, δεν προκαλείται η ίδια ικανοποίηση από την παροχή της υποστήριξης, όταν αυτή λαμβάνεται από διαφορετικά άτομα. Αυτός είναι άλλωστε και ο λόγος για τον οποίο, οι έρευνες που αφορούν τη διερεύνηση της ικανοποίησης δεν στοχεύουν απλά στο να εκμαιεύσουν και να καταχωρήσουν μια απάντηση στην ερώτηση «είστε ικανοποιημένοι ή όχι», αλλά, κυρίως, να συμβάλλουν στην εισαγωγή και ανάπτυξη κουλτούρας επικέντρωσης της προσοχής στον εξυπηρετούμενο.

Υπό το φως των ανωτέρω, στην παρούσα μελέτη εξετάζεται η ικανοποίηση των εξυπηρετούμενων πολιτών από τα Κέντρα Κοινότητας.

Τα Κέντρα Κοινότητας αποτελούν έναν νέο θεσμό για τη χώρα μας, δεδομένου ότι η σύστασή τους ξεκίνησε το 2017 και συνεχίστηκε έως το 2020, οπότε και ολοκληρώθηκε φθάνοντας τον αριθμό των 245 δομών σε ισάριθμους δήμους της επικράτειας. Όπως αναφέρεται χαρακτηριστικά στην Εισηγητική Έκθεση του ιδρυτικού τους νόμου (ν.4368/2016) με τη σύσταση και λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας ενισχύθηκε η ενεργός συμμετοχή των ΟΤΑ α΄ βαθμού στην υλοποίηση κοινωνικών πολιτικών σε τοπικό επίπεδο, μέσα από τη δημιουργία ενός τοπικού σημείου αναφοράς για την υποδοχή, εξυπηρέτηση, καταγραφή και διασύνδεση των πολιτών με παρεχόμενες υπηρεσίες και υλοποιούμενα προγράμματα, εθνικά, περιφερειακά και τοπικά.

Έχοντας διανύσει τρία έτη λειτουργίας, οι δομές αυτές είναι πλέον καθιερωμένες στη συνείδηση της τοπικής κοινωνίας και σε αυτό το πλαίσιο επιχειρήθηκε η αποτύπωση της προαναφερόμενης ικανοποίησης, από την ερευνητική ομάδα.

Στην πρώτη ενότητα του πρώτου μέρους αναλύεται η ενίσχυση της στροφής της δημόσιας διοίκησης προς τον πολίτη/πελάτη, υπογραμμίζεται η σημασία της ποιότητας και της ψηφιοποίησης των διαδικασιών, μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και γίνεται μια σύντομη αναφορά στη στάση των πολιτών απέναντι στο κράτος πρόνοιας, καθώς και στην ικανοποίησή τους από τις παροχές του στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στη συνέχεια, στη δεύτερη ενότητα του πρώτου μέρους παρουσιάζεται η περίπτωση των Κέντρων Κοινότητας στην Ελλάδα, ξεκινώντας από την ανάγκη δημιουργίας τους, το εθνικό και υπερεθνικό πλαίσιο μέσα στο οποίο δημιουργήθηκαν αποτυπώνοντας στη συνέχεια την ισχύουσα νομοθεσία, τις αρμοδιότητες και τη στελέχωσή τους.

Το δεύτερο μέρος της μέλετης, στο οποίο παρουσιάζεται η έρευνα και τα αποτελέσματά της απαρτίζεται από επτά (7) ενότητες.

Στην πρώτη ενότητα παρουσιάζεται η μεθοδολογία, η κατάρτιση του ερωτηματολογίου με βασικό γνώμονα την προσπάθεια αντιμετικοποίησης των ερωτήσεων, ο καθορισμός του δείγματος, ο πιλοτικός έλεγχος του ερωτηματολογίου και η τελική του μορφή. Η βασική πρόκληση για τη διεξαγωγή της έρευνας, εν μέσω μάλιστα εφαρμογής περιοριστικών



μέτρων για την αποφυγή της εξάπλωσης του κορωνοϊού, ήταν να εφαρμοστεί μια μέθοδος που θα επέτρεπε να φτάσουν τα ερωτηματολόγια στους εξυπηρετούμενους, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, χωρίς άμεση εμπλοκή των εργαζομένων των Κέντρων Κοινότητας.

Η δεύτερη ενότητα εστιάζει στο προφίλ του εξυπηρετούμενου/ωφελούμενου από το Κέντρο Κοινότητας και συγκεκριμένα στο ποιά είναι το φύλο του, η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, η οικογενειακή και η εργασιακή του κατάσταση. Ο καθορισμός του προφίλ έχει ιδιαίτερη σημασία, καθώς σκιαγραφεί το ποιός είναι ο «πελάτης» του Κέντρου Κοινότητας, ποιός απευθύνεται σε αυτό και κάνει χρήση των υπηρεσιών του.

Στην τρίτη ενότητα αποτυπώνεται ο τρόπος ενημέρωσης των πολιτών για την ύπαρξη και το ρόλο του Κέντρου Κοινότητας, οι λόγοι που τους οδήγησαν να το επισκεφτούν, ο χρόνος στον οποίο πραγματοποίησαν την πρώτη επίσκεψη και η συχνότητα των επισκέψεών τους από τη στιγμή που ήρθαν σε επαφή με αυτό κι έπειτα.

Ο βαθμός ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων ως προς τις γενικές συνθήκες λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας αποτελεί το περιεχόμενο της τέταρτης ενότητας του δεύτερου μέρους. Η ικανοποίηση εξετάζεται ως προς την ευκολία πρόσβασης στο Κέντρο Κοινότητας και τους τρόπους επικοινωνίας τους με αυτό, το ωράριο λειτουργίας, τον χρόνο αναμονής και το γενικότερο περιβάλλον.

Στην πέμπτη ενότητα του δεύτερου μέρους αποτυπώνεται η ικανοποίηση των εξυπηρετούμενων από την επαγγελματικότητα των εργαζομένων των Κέντρων Κοινοτητας, δηλαδή από τη γενική συμπεριφορά τους, ανεξάρτητα από την επιτυχή ή όχι έκβαση του αιτήματός τους, η ικανοποίηση από τη χορήγηση πληροφοριών και από την ακρίβεια των πληροφοριών αυτών, καθώς και των σχετικών παραπομπών.

Στην έκτη και τελευταία ενότητα διερευνάται η αντίληψη των εξυπηρετούμενων για τη συνολική συνεισφορά των Κέντρων Κοινότητας στην υλοποίηση των κοινωνικών αρμοδιοτήτων του δήμου, μέσα από την αποτελεσματικότητα κατά την εξέταση των αιτημάτων τους από τους εργαζόμενους των Κέντρων Κοινότητας, από τον αριθμό των ραντεβού που απαιτήθηκαν, έως την τελική έκβαση, από το τελικό αποτέλεσμα, καθώς και

από το κατά πόσον θα σύστηναν σε συγγενείς και φίλους να επισκεφτούν το Κέντρο Κοινότητας.

Τέλος στον επίλογο, τα συμπεράσματα συγκεντρώνουν τα αποτελέσματα των προαναφερθέντων, καταλήγοντας σε μια πρώτη συνολική αξιολόγηση της ικανοποίησης των ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας

## ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ:

### ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

**« Η ανάγκη δημιουργίας των ΚΚ, η θεσμοθέτηση, οι αρμοδιότητες, το πλαίσιο λειτουργίας τους και τα πρώτα χρόνια λειτουργίας».**

*«Θα αλλάξουμε ριζικά τη σχέση μεταξύ δημόσιας διοίκησης και πολιτών. Θέλουμε η δημόσια διοίκηση να κινείται με τον ίδιο ρυθμό και να μιλά την ίδια γλώσσα με τους χρήστες της. Η προσέγγιση πολλών διοικήσεων εξακολουθεί να εστιάζει υπερβολικά πολύ στις υποχρεώσεις και τις διαδικασίες και υπερβολικά λίγο στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών»*

Διάσκεψη Ευρωπαϊκής Επιτροπής, Οκτώβριος 2014

## 1. Η δημόσια διοίκηση και η ικανοποίηση των πολιτών

### 1.1. Η στροφή της δημόσιας διοίκησης στον πολίτη/ πελάτη

*«Η δημόσια διοίκηση αντανακλά τα θεσμικά θεμέλια του τρόπου λειτουργίας των χωρών και σε αυτό το πλαίσιο διαχειρίζεται τις ανάγκες της κοινωνίας και λειτουργεί με βάση οργανωτικές δομές, διαδικασίες, ρόλους, σχέσεις πολιτικές και προγράμματα»<sup>1</sup> Οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να γίνουν αντιληπτές, ως όλες οι αλληλεπιδράσεις ανάμεσα στην κυβέρνηση και τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους χρήστες υπηρεσιών, άμεσους ή έμμεσους<sup>2</sup>.*

Η παγκοσμιοποίηση, η ψηφιακή τεχνολογία, το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, αφύπνισαν σε μεγάλο βαθμό τους πολίτες, ώστε να αναζητήσουν δημόσιες υπηρεσίες καλύτερες, ταχύτερες, φθηνότερες, περισσότερο διαφανείς και αποτελεσματικές. Ο τρόπος που η σύγχρονη δημόσια διοίκηση αλληλεπιδρά με τους χρήστες των υπηρεσιών της, τους πολίτες/ πελάτες δηλαδή, παρουσιάζει μεγάλο ενδιαφέρον, το οποίο αποτυπώνεται

---

<sup>1</sup> European Commission, «European Semester: Thematic factsheet – Quality of public administration – 2017»

<sup>2</sup> European Commission, «Quality of Public Administration, A Toolbox for Practitioners, Theme 5: Service delivery and digitalization», Luxembourg, Publications Office of the European Union, 2017

και σε μια αρκετά πλούσια βιβλιογραφία, καθώς συγκεντρώνει το ενδιαφέρον μεγάλου αριθμού μελετητών από τον ακαδημαϊκό και τον επαγγελματικό χώρο, αλλά και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Σύμφωνα με τις αρχές της νέας δημόσιας διοίκησης (New Public Management– NPM) και της νέας δημόσιας διακυβέρνησης (New Public Governance – NPG)<sup>3</sup>, η διοίκηση αυτή εστιάζει στην ικανοποίηση του πολίτη/ πελάτη, καθώς και τη μέτρηση αυτής της ικανοποίησης από τις υπηρεσίες που παρέχονται από τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα. Κύριος στόχος της είναι η βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών μέσα από τη στροφή τους προς τον πολίτη/πελάτη και η εστίαση στην απόδοση<sup>4</sup> και τη μέτρησή της. Πρέπει να σημειωθεί ότι η απόδοση δεν αφορά μόνο στο αποτέλεσμα, αλλά και στον τρόπο επίτευξής του. Στην πράξη, η εισαγωγή των αρχών αυτών σημαίνει τη δημιουργία ανεξάρτητων διοικητικών υπηρεσιών, την αποκέντρωση, την ενδυνάμωση των καταναλωτών την προσφυγή σε μηχανισμούς αγοράς, το μετασχηματισμό των γραφειοκρατικών ιεραρχιών, τη θέσπιση στόχων, και τη μέτρηση και αξιολόγηση της απόδοσής τους.<sup>5</sup>

Κατά συνέπεια η παροχή υπηρεσιών αναπροσανατολίζεται μέσα από τον επαναπροσδιορισμό των πολιτών από σχετικά παθητικούς και ανώνυμους καταναλωτές σε συμπαραγωγούς, που συμμετέχουν ενεργά στην παροχή υπηρεσιών και στη λήψη αποφάσεων, και απαιτούν συντονισμένες υπηρεσίες. Αυτή η αλλαγή οδηγεί σε ενίσχυση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε αντίθεση με τη μονόπλευρη έμφαση στην αποδοτικότητα και τις οικονομικές επιδόσεις, αλλά και σε ενίσχυση της συνεργασίας και όχι του ανταγωνισμού, μεταξύ των οργανισμών, για την κάλυψη των αναγκών των πελατών.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Σύμφωνα με τους Christopher Pollitt, Sandra van Thiel, Vincent Homburg, συγγραφείς του βιβλίου «New Public Management in Europe», η Νέα Δημόσια Διοίκηση είναι «η ετικέτα που πολλοί ακαδημαϊκοί τοποθέτησαν σε μια σειρά μεταρρυθμίσεων από τη δεκαετία του 1980 και μετά, οι οποίες στόχευαν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της απόδοσης των κυβερνήσεων ή / και των οργανισμών του δημόσιου τομέα, όπως για παράδειγμα η ανάπτυξη δεικτών επιδόσεων και συγκριτικής αξιολόγησης, η μεταφορά πρακτικών από τον ιδιωτικό στο δημόσιο τομέα σε ζητήματα διαχείρισης προσωπικού κ.α.»

<sup>4</sup> Η έννοια της απόδοσης (performance) στη δημόσια διοίκηση ορίζεται ποικιλοτρόπως και εκφεύγει του αντικειμένου αυτής της μελέτης. Θα περιοριστούμε στον περιγραφικό ορισμό της απόδοσης, ως συνδυασμού της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας (δράσης, έργου, υπηρεσίας, κα)

<sup>5</sup> Lucas Sienkiewicz, Eliza Kritikos, «*Measuring customer satisfaction with PES*», ICF INTERNATIONAL, 2016

<sup>6</sup> Ο.π.

Στο πλαίσιο αυτό οι όροι «πελατοκεντρικός» και «πελατοκεντρικότητα», σε ό,τι αφορά το δημόσιο τομέα, αναφέρονται στην μετατόπιση της εστίασης μιας δημόσιας υπηρεσίας στους πολίτες/πελάτες, μέσα από αλλαγές στη δομή, την οργάνωση και την καθημερινή πρακτική, ή και με τη δημιουργία εντελώς νέων δομών για παροχή τέτοιας μορφής υπηρεσιών, όπως είναι και η περίπτωση των Κέντρων Κοινότητας που είναι το αντικείμενο της μελέτης αυτής. Κυρίως όμως η μετατόπιση αυτή σημαίνει τη συμμετοχή του πολίτη/πελάτη στη διαμόρφωση της παρεχόμενης υπηρεσίας και του τρόπου παροχής της, καθώς και την αναγνώριση της ικανοποίησης του πολίτη/πελάτη, ως σημαντικού παράγοντα στη μέτρηση της απόδοσης της δημόσιας υπηρεσίας.

Η μέτρηση της απόδοσης στο δημόσιο τομέα, με μεθόδους ανάλογες με αυτές που εφαρμόζονται στον ιδιωτικό τομέα, αποτελεί πρόκληση για το δημόσιο, καθώς οι πολίτες/πελάτες, αφενός δεν πληρώνουν (άμεσα) για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αφετέρου τα αποτελέσματα αυτής (οι εκροές) ενδέχεται να φανούν αρκετό καιρό μετά την παροχή<sup>7</sup>. Γενικά όμως, η ικανοποίηση του πολίτη/πελάτη αποτελεί μεταβλητή μέτρησης της εκροής/αποτελέσματος.

Επί του ζητήματος μέτρησης της απόδοσης, προτείνονται διάφοροι τρόποι μέτρησης, όπως το μοντέλο COSES<sup>8</sup>, στο οποίο προτείνεται η οργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών μέσα από μια διαδικασία σχεδιασμού, αποτελούμενη από πέντε (5) στάδια για την προώθηση υπηρεσιών με γνώμονα τον πελάτη<sup>9</sup>, ή μια πρόταση που αποτυπώθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2014, στο πλαίσιο του Προγράμματος Αμοιβαίας Μάθησης<sup>10</sup> σε ό,τι αφορά τη μέτρηση της απόδοσης στην παροχή υπηρεσιών. Σύμφωνα με τη δεύτερη πρόταση, ορίζονται ως συστατικά που συγκροτούν την έννοια της απόδοσης τα ακόλουθα: α) η αποτελεσματικότητα, ως επιτυχία ως προς την παροχή αποτελέσματος, β) η αποδοτικότητα, ως προς τον τρόπο που παρέχεται η υπηρεσία με όσο το δυνατόν χαμηλότερο κόστος, αλλά

---

<sup>7</sup> Ο.π.

<sup>8</sup> Το μοντέλο Customer Oriented Service Enhancement System-COSES προτάθηκε από τον Chi-Kuang Chen και τους συνεργάτες του το 2004 και αποτελεί μοντέλο εξυπηρέτησης πελατών στο δημόσιο τομέα, καθώς, σύμφωνα με τους συγγραφείς, τα έως τότε προταθέντα μοντέλα εξυπηρέτησης πελατών αφορούσαν μόνο τον ιδιωτικό τομέα.

<sup>9</sup> Τα 5 στάδια του μοντέλου COSES είναι: 1. Η ταυτοποίηση του πελάτη/εξυπηρετούμενου 2. Η έρευνα για τις ανάγκες του 3. Ο σχεδιασμός συστήματος υπηρεσιών 4. Η παροχή υπηρεσιών 5. Η βελτίωση της υπηρεσίας

<sup>10</sup> Williem Pieterse, «Blended Service Delivery for Jobseekers», Mutual Learning Programme, Peer Review Employment, Social Affairs & Inclusion Comparative Paper, DG Employment, Social Affairs and Inclusion, Unit C.3, European Commission,

όχι σε βάρος της αποτελεσματικότητας και της ικανοποίησης και γ) η ικανοποίηση, η οποία αναφέρεται στην αντίληψη που έχει ο πελάτης ή η κυβέρνηση για την ποιότητα της υπηρεσίας. Τα τρία (3) αυτά συστατικά, συχνά είναι πολύ δύσκολο να εξισορροπηθούν, δεδομένων των οικονομικών περιορισμών. Έτσι «η επικέντρωση στην ικανοποίηση μπορεί να επηρεάσει την αποδοτικότητα και ακόμη και την αποτελεσματικότητα», ενώ από αρκετούς συγγραφείς υποστηρίζεται ότι «από την άποψη του χρήστη, το αίσθημα ενδυνάμωσης και ικανοποίησης των πελατών αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο των κριτηρίων αξιολόγησης των δημόσιων υπηρεσιών»<sup>11</sup>.

Σε ό,τι αφορά την απόδοση στον δημόσιο τομέα, αυτή σχετίζεται με τη δημιουργία δημόσιας αξίας, σε αντιδιαστολή με τη δημιουργία ιδιωτικής αξίας στο πεδίο των επιχειρήσεων του ιδιωτικού τομέα. Η δημόσια αξία ορίζεται ως «η αξία που μοιράζονται όλοι οι φορείς της κοινωνίας: πολίτες, επιχειρήσεις, οργανισμοί και άτυπες ομάδες. Είναι το αποτέλεσμα όλων των αποφάσεων κατανομής πόρων οι οποίες λαμβάνονται από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη στην κοινωνία στο σύνολό της».<sup>12</sup>

## 1.2. Η ποιότητα στη δημόσια διοίκηση

Η σημερινή κοινωνική πραγματικότητα χαρακτηρίζεται από σημαντικές αλλαγές που έχουν συντελεστεί και θα συνεχιστούν στα επόμενα χρόνια και οι οποίες αφορούν τις δημογραφικές εξελίξεις, τη μετανάστευση και την κυκλοφορία των ανθρώπων, τα νέα περιβάλλοντα εργασίας, τους νέους κοινωνικούς κινδύνους, ακόμη και τη νέα πραγματικότητα που έφερε η πανδημία του Covid-19. Οι αλλαγές αυτές προκαλούν τη δημόσια διοίκηση. Με μια ματιά, οι κοινωνικές αλλαγές και οι συνεπακόλουθες προκλήσεις για τη δημόσια διοίκηση, θα μπορούσαν να συνοψιστούν στον Πίνακα 1<sup>13</sup>

Παράλληλα, κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών, πλήθος μεταρρυθμίσεων έλαβαν χώρα στο δημόσιο τομέα πολλών κρατών ακολουθώντας σε αρκετό βαθμό, τις αρχές

---

<sup>11</sup> Virtanen και Stenvall, «*The evolution of public services from co-production to co-creation and beyond*», The International Journal of Leadership in Public Services, May 2014, <https://www.researchgate.net/publication/270798748>

<sup>12</sup> Θεματικό ενημερωτικό δελτίο Ευρωπαϊκού Εξαμήνου, «*Ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης*», 2017 [https://www.ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/european-semester\\_thematic-factsheet\\_quality-public-administration\\_el.pdf](https://www.ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_quality-public-administration_el.pdf)

<sup>13</sup> Ο πίνακας βασίστηκε στο Politt Christofer, «*Future trends in European public Administration Management: An outside-in Perspective*», COCOPS, 2014

της NPM. Η εισαγωγή μεθόδων διαχείρισης του ιδιωτικού τομέα, όπως η ενίσχυση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας που προαναφέρθηκε, συνδέθηκε με τη μείωση των δημοσίων δαπανών που αποτέλεσε προτεραιότητα πολλών χωρών, ιδίως μετά την οικονομική και χρηματοπιστωτική κρίση του 2008.

**Πίνακας 1: κοινωνικές αλλαγές και προκλήσεις για τη δημόσια διοίκηση**

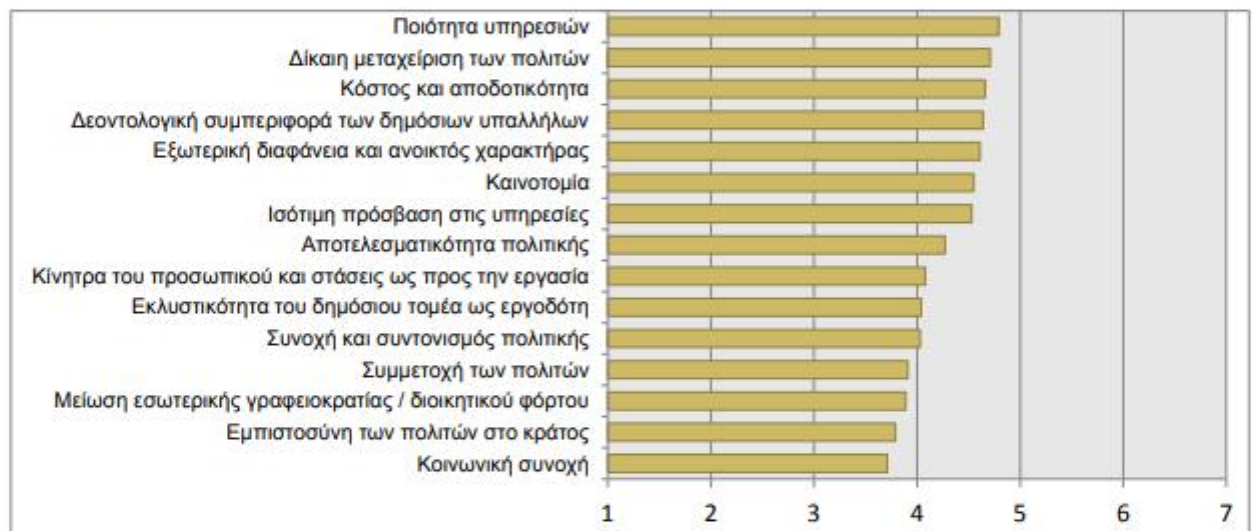
Κοινωνικές αλλαγές	Προκλήσεις για τη δημόσια διοίκηση
<b>Παγκοσμιοποίηση</b>	Ο αυξανόμενος αλληλένδετος χαρακτήρας και πολυπλοκότητα της κοινωνίας καθιστά δύσκολη την πρόβλεψη των τάσεων όσον αφορά την ανάπτυξη. Οι συνεχείς διαταραχές στη σύγχρονη κοινωνία απαιτούν διαρκή προσαρμογή, την οποία δεν είναι σε θέση να επιτύχουν οι παραδοσιακές πρακτικές διαχείρισης και οργάνωσης. Η επιδίωξη της βελτιστοποίησης και της αποδοτικότητας μειώνει την ανθεκτικότητα των δημοσίων οργανισμών και συστημάτων. Η ανάγκη για ευέλικτες δημόσιες διοικήσεις θέτει υπό αμφισβήτηση ορισμένες από τις παραδοσιακές αρχές τους.
<b>Δημογραφικές αλλαγές</b>	Η δημογραφική γήρανση ασκεί ολοένα και μεγαλύτερη πίεση στα δημόσια συστήματα και απαιτεί νέες λύσεις πολιτικής και υπηρεσίες, καθώς και έναν νέο τρόπο αξιοποίησης των πόρων. Ένα υψηλό ποσοστό των μελών του προσωπικού της δημόσιας διοίκησης πλησιάζει την ηλικία συνταξιοδότησης και υπάρχει ανάγκη για προσέλκυση νέων εργαζομένων από τον φθίνοντα αριθμό των νεαρών ατόμων που εισέρχονται στην αγορά εργασίας.
<b>Κλιματική αλλαγή</b>	Οι αυξημένοι περιβαλλοντικοί κίνδυνοι απαιτούν νέες δεξιότητες και ικανότητες σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης για οριζόντια ολοκληρωμένες, τεκμηριωμένες και καινοτόμες διαδικασίες διακυβέρνησης. Οι ικανότητες και η υποδομή χρήζουν προσαρμογής.
<b>Τεχνολογικές αλλαγές</b>	Οι νέες τεχνολογίες επιφέρουν αλλαγές σε κάθε πτυχή της ζωής των πολιτών. Η διοίκηση πρέπει να επιτύχει την κατάλληλη ισορροπία μεταξύ της διευκόλυνσης της αλλαγής και της διασφάλισης ανοικτού και δίκαιου ανταγωνισμού. Οι νέες τεχνολογίες απαιτούν νέους προβληματισμούς σχετικά με τους τρόπους διασφάλισης της ασφάλειας, της ιδιωτικής ζωής, της διαφάνειας, της ισότητας και της ελευθερίας της έκφρασης. Η καινοτομία απαιτεί σημαντικές μακροπρόθεσμες επενδύσεις. Αυτές ενδέχεται να έρχονται σε σύγκρουση με άλλες προτεραιότητες για δημόσια χρηματοδότηση. Οι τεχνολογικές εξελίξεις απαιτούν νέες δεξιότητες και ικανότητες από τους δημόσιους λειτουργούς. Ενώ υπάρχει εξ ορισμού ροπή προς τον ψηφιακό χαρακτήρα όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών, το ψηφιακό χάσμα θα μπορούσε να παρακωλύσει σοβαρά την πρόσβαση σε ορισμένα πλαίσια. Η ψηφιακή τεχνολογία μπορεί να δημιουργήσει εκ νέου γραφειοκρατία και να μειώσει την ικανότητα των οργανισμών να αντιλαμβάνονται και να ανταποκρίνονται επαρκώς στις ανάγκες των πολιτών. Τα είδη θέσεων εργασίας στη δημόσια διοίκηση θα μεταβάλλονται με την ψηφιοποίηση των καθηκόντων ανάλυσης και την πρόοδο της τεχνητής νοημοσύνης. Η ψηφιοποίηση πρέπει να επιτύχει ισορροπία μεταξύ κεντρικής και αποκεντρωμένης διαχείρισης.
<b>Οικονομικές πορείες</b>	Οι κοινωνικές προκλήσεις αυξάνουν τον ανταγωνισμό για τους περιορισμένους δημόσιους πόρους. Το ταχέως μεταβαλλόμενο περιβάλλον απαιτεί από τις διοικήσεις να ανταποκρίνονται άμεσα με κεντρικές στρατηγικές. Η ώθηση για βραχυπρόθεσμη εξοικονόμηση πόρων δημιουργεί την ανάγκη για σαφείς προτεραιότητες προκειμένου να μην θίγονται οι βασικές υπηρεσίες και ικανότητες.
<b>Εμπιστοσύνη των πολιτών στο κράτος</b>	Τα όρια του δημόσιου τομέα καθίστανται συγκεχυμένα λόγω της ιδιωτικοποίησης, της εξωτερικής ανάθεσης και των συμπράξεων δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, καθώς και άλλων σύγχρονων μεθόδων παροχής υπηρεσιών και χάραξης πολιτικής. Αυτό έχει επιπτώσεις στη δημόσια λογοδοσία όσον αφορά την εφαρμογή πολιτικών και την παροχή υπηρεσιών. Από τις εθνικές κυβερνήσεις αναμένεται να ανταποκρίνονται σε παγκόσμιες κρίσεις με πρόελευση πέραν των εθνικών συνόρων. Η φύση του πολιτικού περιβάλλοντος μεταβάλλεται. Οι κοινωνικές προκλήσεις εντείνουν τη δυσπιστία προς τη διοίκηση και τις ενέργειες ανταπόκρισης στις οποίες προβαίνει. Κοινωνικά και πολιτικά κινήματα αμφισβητούν τη νομιμότητα του κράτους.

Πλήθος μελετών έχουν εκπονηθεί σχετικά με τις επιπτώσεις των μεταρρυθμίσεων αυτών, μέρος των οποίων έχει ασχοληθεί και με τις επιπτώσεις στην ποιότητα της δημόσιας διοίκησης. Ένα συμπέρασμα που μπορεί να προκύψει από αυτές είναι ότι η θετική ή αρνητική επίπτωση μιας μεταρρύθμισης πρέπει να εξετάζεται μέσα στο διοικητικό πλαίσιο που αυτή πραγματοποιείται.<sup>14</sup>

Ένα παράδειγμα αποτελέσματος τέτοιου τρόπου εξέτασης του ζητήματος, αποτελεί το συμπέρασμα ότι οι αρχές της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας μπορούν να συνδυαστούν με τις παραδοσιακές αρχές της αμεροληψίας και της ισότητας, όπως συνέβη στις σκανδιναβικές χώρες.

Όπως φαίνεται στο ακόλουθο διάγραμμα, Οι μεταρρυθμίσεις στα κράτη μέλη κατά τις δύο τελευταίες δεκαετίες βελτίωσαν σε ορισμένους τομείς τη δημόσια διοίκηση, αλλά, η εμπιστοσύνη των πολιτών στο κράτος, η κοινωνική συνοχή και η ελκυστικότητα του δημόσιου τομέα ως εργοδότη επιδεινώθηκαν συνολικά

**Διάγραμμα 1: Επιτεύγματα των μεταρρυθμίσεων στα Κράτη Μέλη της ΕΕ (1= έντονη επιδείνωση, 7= έντονη βελτίωση)**



Πηγή: Hammerschmid, Gerhard, et al.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> Θεματικό ενημερωτικό δελτίο Ευρωπαϊκού Εξαμήνου, «Ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης», 2017 [https://www.ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/european-semester\\_thematic-factsheet\\_quality-public-administration\\_el.pdf](https://www.ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_quality-public-administration_el.pdf)

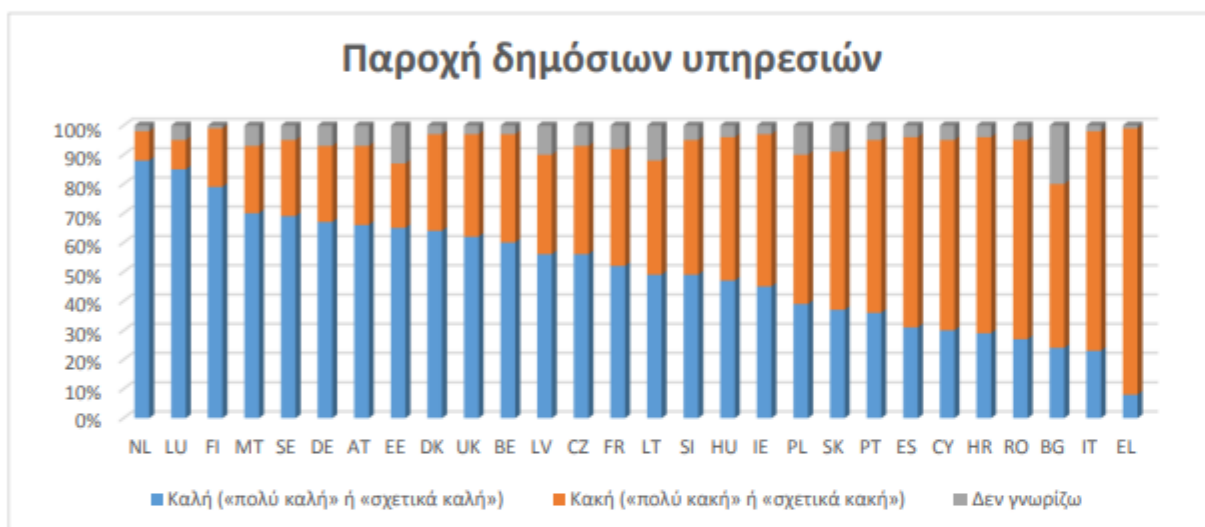
<sup>15</sup> Hammerschmid, Gerhard, et al., «Trends and Impact of Public Administration Reforms in Europe: Views and Experiences from Senior Public Sector Executives», Συνοπτική έκθεση πολιτικής COCOPS, 2013, στο Θεματικό ενημερωτικό δελτίο Ευρωπαϊκού Εξαμήνου, « Ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης»



Οι δείκτες βιώσιμης διακυβέρνησης<sup>16</sup> αποκαλύπτουν την ύπαρξη μεγάλων διαφορών εντός της ΕΕ. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι ο στρατηγικός σχεδιασμός και συντονισμός είναι ασθενέστερος στην Ελλάδα, την Κύπρο και την Ουγγαρία και ισχυρότερος στη Δανία, τη Φινλανδία και το Ηνωμένο Βασίλειο. Ομοίως η τεκμηρίωση στην ανάπτυξη πολιτικών εξακολουθεί να είναι περιορισμένη σε αρκετές χώρες και η ποιότητα της εκτίμησης του αντίκτυπου των κανονιστικών ρυθμίσεων, είναι αμφισβητήσιμη.

Σύμφωνα με έρευνα του Ευρωβαρόμετρου<sup>17</sup>, η ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών μιας χώρας συσχετίζεται με το επίπεδο εμπιστοσύνης των πολιτών στη δημόσια διοίκηση, την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και την κοινωνική ευημερία. Η αντίληψη που έχουν οι πολίτες για τη δημόσια διοίκηση παρουσιάζει έντονες διαφορές μεταξύ των Κρατών Μελών της ΕΕ.

**Διάγραμμα 2: Αντίληψη των πολιτών για την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών**



Πηγή: Θεματικό ενημερωτικό δελτίο Ευρωπαϊκού Εξαμήνου, «Ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης»

[https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/european-semester\\_thematic-factsheet\\_quality-public-administration\\_el.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_quality-public-administration_el.pdf)

<sup>16</sup> Sustainable Governance Indicators (SGI) της Bertelsmann Stiftung: συνδυάζουν ανάλυση της αποδοτικότητας της πολιτικής (Policy Performance), της δημοκρατίας (Democracy) και της Διακυβέρνησης (Governance) σε 41 χώρες της ΕΕ και του ΟΟΣΑ

<sup>17</sup> Τακτικό Ευρωβαρόμετρο 85, Τόμος ΑΠύλη Δημόσιων Δεδομένων της ΕΕ, δεδομένα 2016  
[https://data.europa.eu/euodp/en/data/dataset/S2130\\_85\\_2\\_STD85\\_ENG](https://data.europa.eu/euodp/en/data/dataset/S2130_85_2_STD85_ENG)

Σε ό,τι αφορά τους παράγοντες που ενισχύουν την ποιότητα της δημόσιας διοίκησης, στη βιβλιογραφία<sup>18</sup> καταγράφονται αρκετοί, όπως: ο ρόλος των δεδομένων, η ενθάρρυνση της διαδημοτικής συνεργασίας, καθώς και της συνεργασίας μεταξύ των επιπέδων διακυβέρνησης και στο πλαίσιο του κάθε επιμέρους επιπέδου διακυβέρνησης, η διάθεση των πληροφοριών σε ηλεκτρονική μορφή, αποφεύγοντας ωστόσο την ψηφιοποίηση της γραφειοκρατίας και σε περίοπτη θέση η παροχή υπηρεσιών, η οποία είναι «το σημείο όπου η πολιτική ενσωματώνεται στην καθημερινότητα των πολιτών<sup>19</sup>».

### 1.3. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-governance)

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση,<sup>20</sup> αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.

---

<sup>18</sup> Ενδεικτικά: (i) Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ανακοίνωση για την οικοδόμηση μιας ευρωπαϊκής οικονομίας δεδομένων, COM(2017) 9 final

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=COM:2017:0009:FIN>

(ii) Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ευρωπαϊκή Πύλη Δεδομένων, Insights into the European State of Play, 2016.

[https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/edp\\_landscaping\\_insight\\_report\\_n2\\_2016.pdf](https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/edp_landscaping_insight_report_n2_2016.pdf)

(iii) Niestroy, Ingeborg and Meuleman, Louis, «Teaching Silos to Dance: A Condition to Implement the SDGs», IISD, SDG

<https://sdg.iisd.org/commentary/guest-articles/teaching-silos-to-dance-a-condition-to-implement-the-sdgs/>

(iv) Demmke, Christoph, «Doing Better with Less? The future of the Government Workforce, Politics of Public HRM reforms in 32 countries», Peter Lang, Frankfurt a. Main, 2016.

<https://www.peterlang.com/view/title/19567>

(v) ΟΟΣΑ, Behavioural insights and new approaches to policy design – The views from the field, Παρίσι, 2015

<https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/behavioural-insights-summary-report-2015.pdf>

(vi) Ευρωπαϊκή Επιτροπή, European Public Sector Information Scoreboard 2014

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/scoreboard-2014-developments-egovernment-eu-2014>

(vii) P. Wauters, K. Declercq, S. van der Peijl, P. Davies «Study on cloud and service oriented architectures for eGovernment», Deloitte 2011.

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/study-cloud-and-service-oriented-architectures-e-government-smart-2010-0074-%E2%80%93-final-report>

<sup>19</sup> Θεματικό ενημερωτικό δελτίο Ευρωπαϊκού Εξαμήνου, «Ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης»

<sup>20</sup> Ο ορισμός δίνεται στην επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Εσωτερικών:

[http://minadmin.yypes.gr/?page\\_id=12126](http://minadmin.yypes.gr/?page_id=12126)

Σύμφωνα με την [Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της Ελλάδας 2014-2020](#)<sup>21</sup>, οι Γενικές Αρχές που πρέπει να διέπουν τη Δημόσια Διοίκηση κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση πολιτικών, δράσεων και των επί μέρους έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι ακόλουθες:

- Διαλειτουργικότητα
- Συμμόρφωση ή αιτιολόγηση
- Ενοποίηση
- Εξοικονόμηση – Μη επανάληψη
- Μοναδική καταχώρηση δεδομένων
- Εφικτότητα - Βιωσιμότητα
- Διαφάνεια – Ανάκτηση Εμπιστοσύνης
- Προσβασιμότητα (e-accessibility)
- Ασφάλεια - Ιδιωτικότητα
- Συμμετοχή πολιτών

Αντίστροφα, καμία πολιτική, δράση, ή επί μέρους έργο δε θα υιοθετείται από τη Δημόσια Διοίκηση, εφόσον αντιτίθεται σε κάποια από τις προαναφερόμενες αρχές. Η Στρατηγική περιλαμβάνει 10 στόχους, οι οποίοι ταξινομούνται σε 3 άξονες, ως εξής:

**Πίνακας 2: Η Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, 2014-2020**

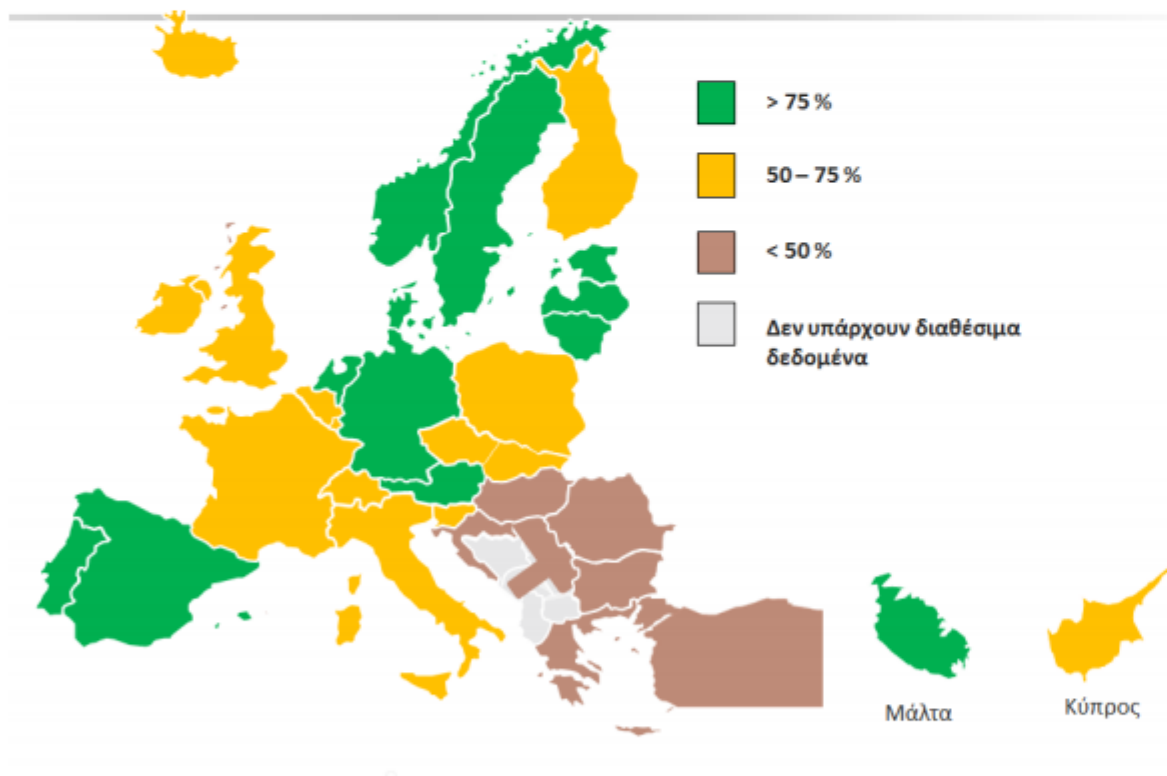
	<b>Εκσυγχρονισμός κράτους και διοίκησης</b>	<b>Επανασύνδεση πολίτη με κράτος και διοίκηση</b>	<b>Συντονισμός οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση</b>
Στόχ	1. Απλούστευση διαδικασιών με χρήση ΤΠΕ	4. Ενιαία διαχείριση σχέσεων κράτους πολιτών και επιχειρήσεων	9. Διασύνδεση βασικών μητρώων δημόσιας διοίκησης

<sup>21</sup>Το πλήρες κείμενο της Στρατηγικής βρίσκεται στην ιστοσελίδα <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf> και υπήρξε αποτέλεσμα της διαβούλευσης που πραγματοποιήθηκε το Μάιο 2013 στο ΕΚΔΔΑ με περισσότερους από 200 εμπειρογνώμονες, προερχόμενους από 90 θεσμικούς φορείς και τον ιδιωτικό τομέα και παρουσιάζει τις βασικές αρχές και τους κατευθυντήριους στόχους της στρατηγικής για την περίοδο 2014-2020, λαμβάνοντας υπόψη προγενέστερα κείμενα στρατηγικής, ενσωματώνοντας τις αποτιμήσεις της διοίκησης και ακολουθώντας τα εθνικά, ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα.

	2. Ηλεκτρονική Διαχείριση εγγράφων ψηφιοποίηση διεργασιών	5. Δημιουργία ενιαίου σημείου πρόσβασης στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα	10. Ανοιχτή διάθεση δημόσιας πληροφορίας
	3. Ενιαία διαχείριση πόρων δημόσιας διοίκησης	6. Αυθεντικοποίηση πολιτών	
	4.	7. Συμμετοχική δημοκρατία	
		8. Ψηφιακή ένταξη και ψηφιακός Αλφαριθμητισμός	

**Διάγραμμα 3: Οι επιδόσεις των Κρατών Μελών της ΕΕ, ως προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση**

Σχήμα 3 – Επιδόσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2016

Είναι ευρέως αποδεκτό ότι οι (σωστά σχεδιασμένες) υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο σε ό,τι αφορά την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα της παροχής δημόσιων υπηρεσιών. Ωστόσο, στην έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης του 2017 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση<sup>22</sup> τονίζονται μεγάλες διακυμάνσεις μεταξύ των Κρατών Μελών της ΕΕ, όπως φαίνεται στο διάγραμμα 1.

Τις καλύτερες επιδόσεις εμφανίζουν οι σκανδιναβικές χώρες, οι χώρες της Βαλτικής, Ισπανία, Πορτογαλία, Γερμανία, Μάλτα, Κάτω Χώρες και Αυστρία, ενώ τις χειρότερες επιδόσεις η Νοτιοανατολική Ευρώπη. Οι παράγοντες που σχετίζονται με την καλή ή κακή επίδοση περιληπτικά είναι οι ακόλουθοι<sup>23</sup>:

- Εξορισμού ψηφιακός χαρακτήρας (υποχρεωτικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες)

<sup>22</sup> European Commission, Government Benchmark report 2017

<sup>23</sup> Θεματικό ενημερωτικό δελτίο Ευρωπαϊκού Εξαμήνου, «Ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης», 2017 [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/european-semester\\_thematic-factsheet\\_quality-public-administration\\_el.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_quality-public-administration_el.pdf)

- Μη επαναχρησιμοποίηση πληροφοριών (εμποδίζεται από πεπαλαιωμένο λογισμικό)
- Κατάργηση αποκλεισμών και προσβασιμότητα (δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο).
- Εξορισμού διασυνοριακός χαρακτήρας (γλώσσα, πληροφορίες στον δικτυακό τόπο)
- Εξορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας (αποδοχή ηλεκτρονικών εγγράφων)
- Αξιοπιστία και ασφάλεια (έλεγχος της πληροφορίας στο διαδίκτυο)
- Ηλεκτρονική ταυτοποίηση (eID) (απουσία κοινής βάσης μεταξύ των Κρατών Μελών)
- Διαφάνεια

#### 1.4. Η στάση των πολιτών απέναντι στο κράτος πρόνοιας στην Ευρώπη

Ο τρόπος ζωής των Ευρωπαίων αλλάζει ραγδαία: τα διαζύγια αυξάνονται, δημιουργούνται νέες μορφές σχέσεων, ενώ η διευρυμένη οικογένεια αποδυναμώνεται ακόμη περισσότερο. Οι τάσεις αυτές αυξάνουν την κοινωνική απομόνωση. Είναι χαρακτηριστικό ότι το 2015 το 1/3 των νοικοκυριών στην Ευρώπη ήταν μονοπρόσωπα<sup>24</sup>.

Ταυτόχρονα αλλάζει το περιβάλλον και η φύση της εργασίας. Η τεχνολογική πρόοδος και η παγκοσμιοποίηση δημιουργούν νέες μορφές συμβάσεων εργασίας, νέα ασφαλιστικά, καθεστώτα, ενώ αυξάνουν σημαντικά, τις θέσεις εργασίας στον τομέα των υπηρεσιών, οι οποίες χαρακτηρίζονται από επισφάλεια, γεωγραφική κινητικότητα, συχνές εναλλαγές των προσώπων και επικέντρωση στο αποτέλεσμα της εργασίας και όχι στην παρουσία των εργαζομένων.

Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι η εμφάνιση νέων κοινωνικών κινδύνων που σχετίζονται με την επιδείνωση της ποιότητας της εργασίας, ως προς τις αποδοχές, την ασφάλεια και τις συνθήκες. Τέτοιοι κίνδυνοι είναι ασθένειες όπως άγχος, κατάθλιψη, παχυσαρκία, εθισμός

<sup>24</sup> Έγγραφο προβληματισμού για την κοινωνική διάσταση της Ευρώπης, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2017 [https://www.ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/european-semester\\_thematic-factsheet\\_quality-public-administration\\_el.pdf](https://www.ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_quality-public-administration_el.pdf)

στην τεχνολογία. Οι δημόσιες αρχές, οι επιχειρήσεις, τα άτομα και τα συστήματα κοινωνικής προστασίας δυσκολεύονται να ανταποκριθούν και να προσαρμοστούν.

Οι Ευρωπαίοι προσδοκούν από τις κυβερνήσεις τους να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις και δεδομένης της ευρείας δυσαρέσκειας μεταξύ των πολιτών, τόσο ως προς την αποτελεσματικότητα των πολιτικών στη βελτίωση της καθημερινότητάς τους, όσο και ως προς τη «νομιμοποίηση» των κέντρων λήψης αποφάσεων, οι στάσεις του ευρωπαϊκού κοινού προς το κράτος πρόνοιας είναι αυξανόμενης σημασίας. Το γεγονός ότι οι πολίτες ταυτόχρονα λαμβάνουν και χρηματοδοτούν τις κοινωνικές πολιτικές, ενισχύει τη σημασία των απόψεών τους, αλλά και του βαθμού ικανοποίησής τους.

Η συνολική ικανοποίηση από τις επιδόσεις του κράτους πρόνοιας είναι ιδιαίτερα χαμηλή σε πολλές χώρες της Ανατολικής Ευρώπης, ιδίως Ουκρανία, Βουλγαρία και Ρωσία, ενώ είναι υψηλότερη στις δυτικο-Ευρωπαϊκές χώρες, αλλά πουθενά στην Ευρώπη δεν είναι συντριπτική.<sup>25</sup>

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι ενώ σε μια κλίμακα 0-10, πουθενά ο βαθμός ικανοποίησης δεν ξεπερνά το 7,5 (η Ελλάδα κατατάσσεται τρίτη από το τέλος μεταξύ 29 χωρών), ωστόσο οι πολίτες υποστηρίζουν την ύπαρξη και λειτουργία του: Όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται:

*«Διαπιστώνουμε ότι η ικανοποίηση από το κράτος πρόνοιας είναι πολύ χαμηλότερη από την υποστήριξη για την παροχή πρόνοιας από το κράτος, και πολύ πιο διασκορπισμένα σε όλη την Ευρώπη»<sup>26</sup>.*

Επίσης ενδιαφέρον παρουσιάζει η πολύ ισχυρή συσχέτιση ανάμεσα στην κρίση των ειδικών και την αντίληψη του κοινού για την ποιότητα της διακυβέρνησης. Ο συντελεστής συσχέτισης είναι 0,8, γεγονός που δείχνει ότι οι μετρήσεις συσχετίζονται σημαντικά<sup>27</sup>.

---

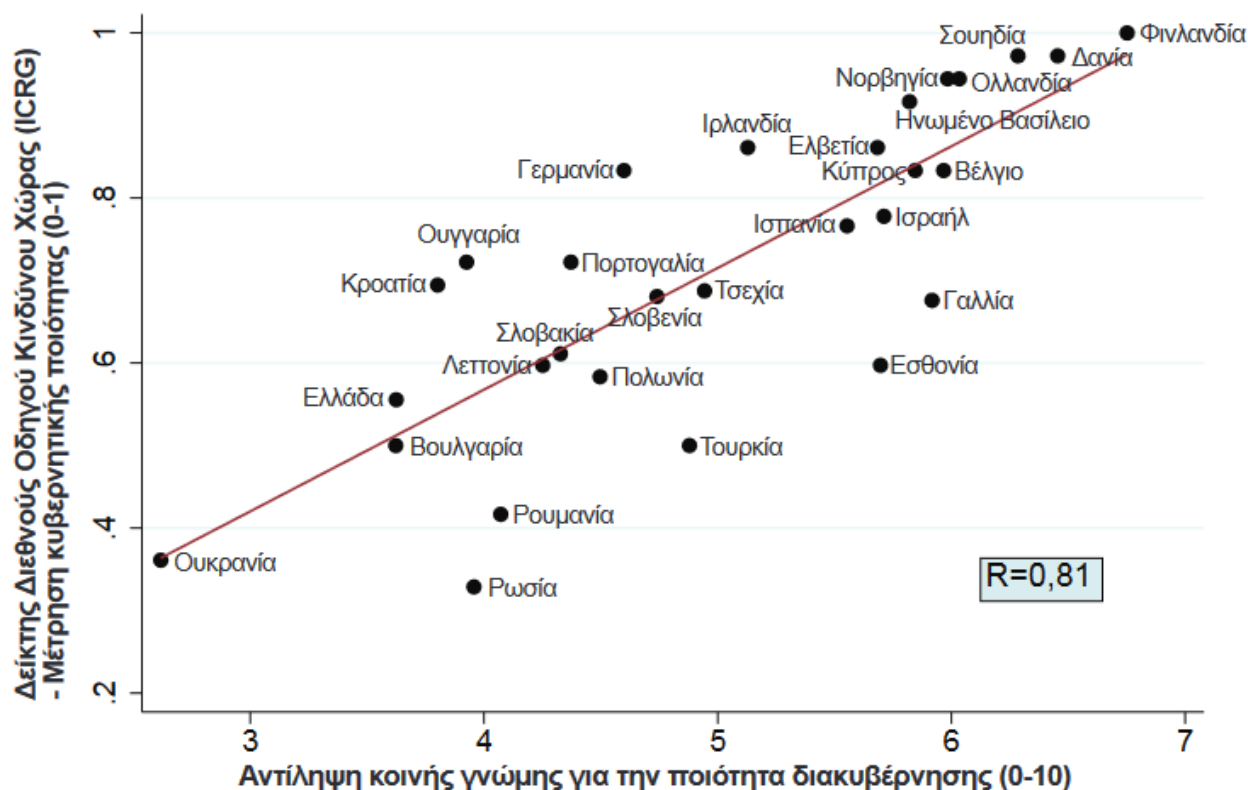
<sup>25</sup> Θεματικό ενημερωτικό δελτίο Ευρωπαϊκού Εξαμήνου, «Ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης», 2017

<sup>26</sup> Stefan Svallfors, (Μετάφραση Διαμάντω Στυλιανού) «Στάσεις στην Ευρώπη απέναντι στο Κράτος Πρόνοιας: κύρια αποτελέσματα του 4<sup>ου</sup> γύρου της Ευρωπαϊκής Κοινωνικής Έρευνας, 2008» Εκδ. Ευρωπαϊκή Κοινωνική Έρευνα, - Κοινοπραξία Ευρωπαϊκής Ερευνητικής Υποδομής Πανεπιστήμιο Σίτι του Λονδίου, σελ.6

<sup>27</sup> European Commission, ESS, Η ΕΚΕ είναι μια ακαδημαϊκού χαρακτήρα έρευνα που διεξάγεται σε όλη την Ευρώπη από το 2001. Το σύνολο των δεδομένων της περιλαμβάνει αποτελέσματα από σχεδόν 350 000 ολοκληρωμένες συνεντεύξεις, οι οποίες διεξάγονται ανά διετία με νεοεπιλεγθέντα συγχρονικά-δείγματα κάθε

#### Διάγραμμα 4: Ποιότητα διακυβέρνησης κατά την κρίση των εμπειρογνομόνων και κατά την αντίληψη της κοινής γνώμης

Διάγραμμα 4: Ποιότητα διακυβέρνησης κατά την κρίση των εμπειρογνομόνων και κατά την αντίληψη της κοινής γνώμης



Πηγή: Ευρωπαϊκή Κοινωνική Έρευνα 4ος Γύρος, 2008

## 2. Το εθνικό και υπερεθνικό πλαίσιο δημιουργίας των Κέντρων Κοινότητας, ως μέρος του Εθνικού Μηχανισμού

### 2.1. Η ανάγκη δημιουργίας των ΚΚ στην Ελλάδα του 2016, ως στοιχείο του Εθνικού Μηχανισμού

Στην Ελλάδα, η δημιουργία ενός σύγχρονου κράτους κοινωνικής και ουσιαστικής αλληλεγγύης, με ενιαίους κανόνες και ισότιμη πρόσβαση για όλους, ήταν το ζητούμενο, η κύρια πρόκληση για το σύστημα κοινωνικής προστασίας επί σειρά ετών. Αποτελεί κοινή παραδοχή ότι το ελληνικό κοινωνικό μοντέλο δεν είχε ποτέ σχεδιαστεί με ορθολογικό τρόπο και χαρακτηρίζονταν από χαμηλή αποδοτικότητα και χαμηλή αποτελεσματικότητα στην

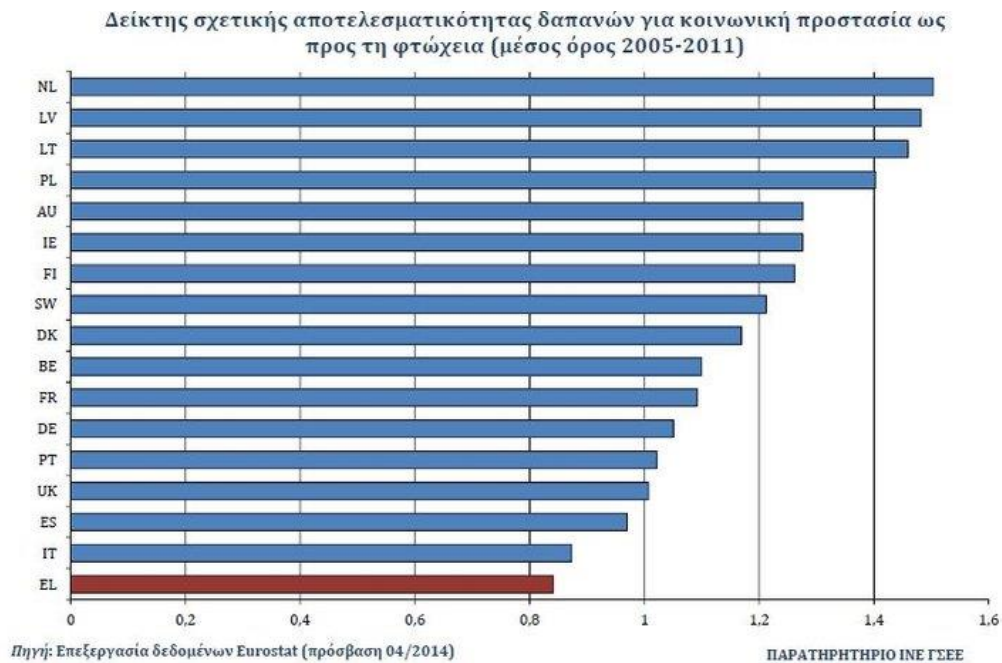
φορά. Η έρευνα μετρά τις στάσεις, τις πεποιθήσεις και τις συμπεριφορές διαφόρων πληθυσμών σε πάνω από τριάντα χώρες.

[https://www.europeansocialsurvey.org/docs/findings/TL2\\_Welfare-Cypriot-Greek.pdf](https://www.europeansocialsurvey.org/docs/findings/TL2_Welfare-Cypriot-Greek.pdf)



καταπολέμηση της φτώχειας και των ανισοτήτων. Η Ελλάδα υπήρξε η λιγότερο αποτελεσματική χώρα της ΕΕ σε ό,τι αφορά τη χρήση των δαπανών κοινωνικής προστασίας στην καταπολέμηση της φτώχειας.

### Διάγραμμα 5: Αποτελεσματικότητα δαπανών κοινωνικής προστασίας, ΕΕ 2005-2011



Πηγή: ΙΝΕ-ΓΣΕΕ, Παρατηρητήριο κοινωνικών και οικονομικών εξελίξεων

Στο διάγραμμα 5 βλέπουμε την αποτελεσματικότητα των δαπανών κοινωνικής προστασίας ως προς τη μείωση της φτώχειας, για τα κράτη μέλη της ΕΕ, κατά τα έτη 2005-2011. Σε ό,τι αφορά την Ελλάδα, είναι η χώρα με τη χαμηλότερη αποτελεσματικότητα των δαπανών κοινωνικής προστασίας, εντός της ΕΕ, παρά το γεγονός ότι το ύψος των δαπανών αυτών είναι αρκετά κοντά στον ευρωπαϊκό μέσο όρο, όπως διαπιστώνουμε από τα διαγράμματα 6, 7 και 8.

Για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των δαπανών κοινωνικής προστασίας χρησιμοποιείται ο δείκτης της σχέσης μεταξύ του μέσου όρου των κοινωνικών δαπανών ως

ποσοστό του ΑΕΠ και της αντίστοιχης διακύμανσης του κινδύνου φτώχειας<sup>28</sup>, όπως προσδιορίζεται από το ύψος του διαθέσιμου ισοδύναμου εισοδήματος του πληθυσμού. Δηλαδή, η αποτελεσματικότητα των δαπανών κοινωνικής προστασίας αξιολογείται από την επίδραση που αυτές έχουν στον κίνδυνο φτώχειας του πληθυσμού.

Σε ό,τι αφορά την επίδραση των κοινωνικών μεταβιβάσεων στη μείωση της φτώχειας, πρέπει να πούμε ότι ο κίνδυνος φτώχειας πριν από όλες τις κοινωνικές μεταβιβάσεις, δηλαδή όταν στο διαθέσιμο εισόδημα δεν συμπεριλαμβάνονται τα κοινωνικά επιδόματα και οι συντάξεις είναι πολύ μεγαλύτερος από τον κίνδυνο φτώχειας όταν συμπεριλαμβάνονται στο διαθέσιμο εισόδημα και οι συντάξεις, ενώ όταν συμπεριληφθούν και τα επιδόματα μειώνεται περαιτέρω, αλλά σε μικρότερο βαθμό. Ενδεικτικά μπορούμε να αναφέρουμε ότι για το έτος 2019<sup>29</sup>, ο κίνδυνος φτώχειας ήταν 48,4% πριν από όλες τις κοινωνικές μεταβιβάσεις, 23,2% όταν περιλαμβάνονται στο εισόδημα οι συντάξεις και 17,9%, όταν συμπεριληφθούν και τα κοινωνικά επιδόματα<sup>30</sup>.

Κατά συνέπεια, παρά τη σημαντική επίπτωση των συντάξεων στη μείωση της φτώχειας, η αποτελεσματικότητα των κοινωνικών δαπανών συνολικά, παραμένει χαμηλή.

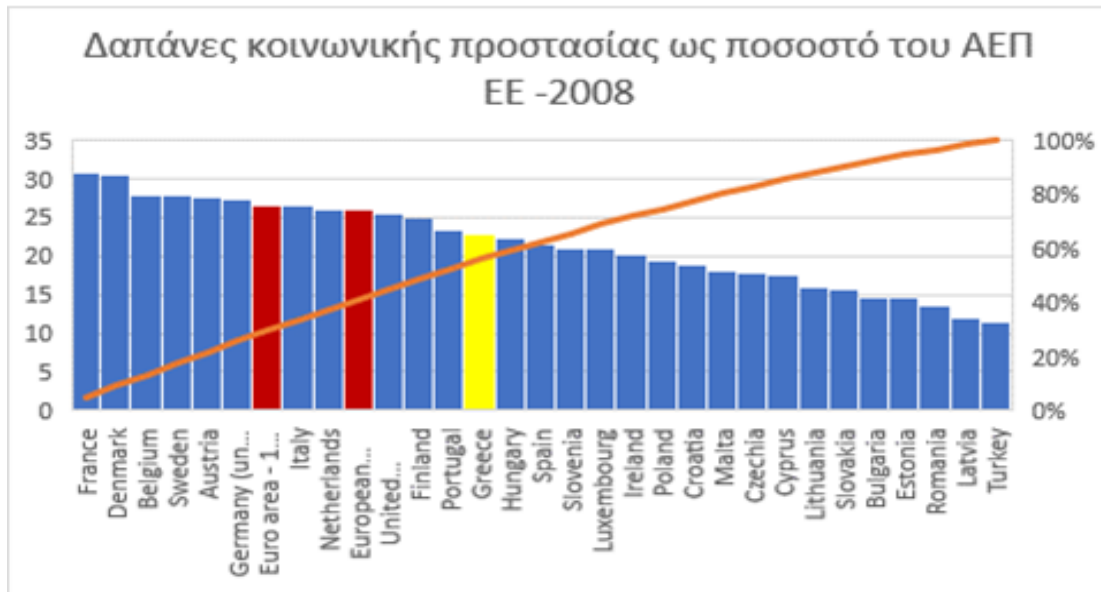
#### **Διάγραμμα 6: Δαπάνες κοινωνικής προστασίας στην ΕΕ, 2008**

---

<sup>28</sup> Ως κίνδυνος φτώχειας ορίζεται το ποσοστό των ατόμων που ζουν σε νοικοκυριά, των οποίων το συνολικό ισοδύναμο διαθέσιμο εισόδημα είναι χαμηλότερο του 60% του εθνικού διάμεσου ισοδύναμου διαθέσιμου εισοδήματος

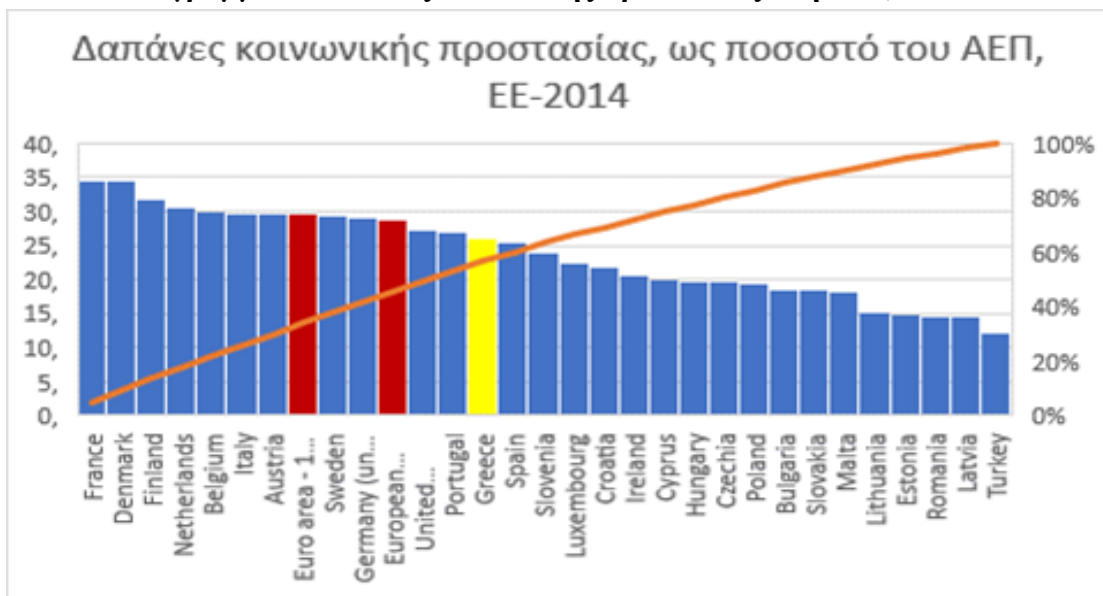
<sup>29</sup> Το έτος αναφοράς είναι το έτος 2018, δηλαδή πρόκειται για τα εισοδήματα του 2018, σύμφωνα με τη μεθοδολογία που ακολουθείται από τα κράτη μέλη της ΕΕ στο πλαίσιο της έρευνας EU-SILC: European Survey on Income and Living Conditions

<sup>30</sup> ΕΛΣΤΑΤ, Δελτίο Τύπου Κίνδυνος Φτώχειας, Έρευνα Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης των Νοικοκυριών, έτος 2019, 19 Ιουνίου 2020



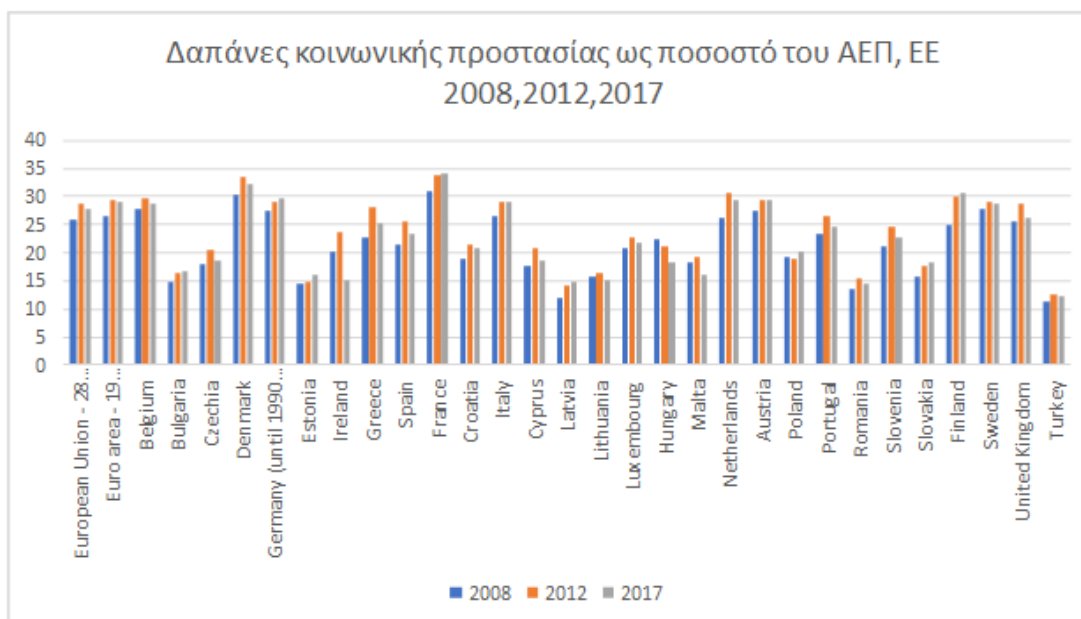
Πηγή: Eurostat 2020

**Διάγραμμα 7: Δαπάνες κοινωνικής προστασίας στην ΕΕ, 2014**



Πηγή: Eurostat 2020

**Διάγραμμα 8: Δαπάνες κοινωνικής προστασίας στην ΕΕ, 2008,2012,2017**



Πηγή: Eurostat 2020

Η χαμηλή αποτελεσματικότητα (όχι μόνο στη μείωση της φτώχειας, αλλά πολύ γενικότερα) οφείλονταν σε μια σειρά από δομικές ανεπάρκειες, όπως η έλλειψη κεντρικού σχεδιασμού και συντονισμού των παρεμβάσεων, η απουσία καταγραφής δικαιούχων, παρεχόμενων υπηρεσιών και φορέων, η κατηγορική προσέγγιση, η ανεπαρκής ενημέρωση του πληθυσμού, η απουσία ή η αναποτελεσματικότητα των ελεγκτικών μηχανισμών, ο κατακερματισμός των υπηρεσιών που εμπλέκονται στη χάραξη και υλοποίηση των πολιτικών, χωρίς διασύνδεση, οι επικαλύψεις και η ασάφεια των αρμοδιοτήτων, η περιορισμένη εμπλοκή της τοπικής αυτοδιοίκησης στη χάραξη και υλοποίηση πολιτικών σε τοπικό επίπεδο η απουσία στόχευσης, ή η κακή στόχευση που οδηγούσε σε κενά στην προστασία και δημιουργούσε ομάδες παντελώς ακάλυπτες και ταυτόχρονα ομάδες με πολλαπλή κάλυψη.

Κατά συνέπεια, η αναμόρφωση του Εθνικού Συστήματος κοινωνικής ένταξης ήταν αναγκαία για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του και την ανάκτηση της χαμένης εμπιστοσύνης του πολίτη προς το κράτος.

Για το σκοπό αυτό σχεδιάστηκε και συνεχίζει να υλοποιείται σταδιακά η αναδιοργάνωση του συστήματος. Δημιουργείται, δηλαδή, ένα σύγχρονο Εθνικό Σύστημα κοινωνικής ένταξης, ψηφιακό, διαφανές, ικανό να συγκεντρώνει και να παρακολουθεί στοιχεία και άρα

να σχεδιάζει και να παράγει τεκμηριωμένες παρεμβάσεις, με απλούστερες διαδικασίες για τον πολίτη και αξιόπιστους ελεγκτικούς μηχανισμούς.

Το σύστημα αυτό στηρίζεται σε δύο πυλώνες: τον Εθνικό Μηχανισμό Παρακολούθησης, Συντονισμού και Αξιολόγησης των πολιτικών κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής συνοχής (σύντομα Εθνικό Μηχανισμό) και τον Οργανισμό Προνοιακών Επιδομάτων Κοινωνικής Αλληλεγγύης (δηλαδή τον ΟΠΕΚΑ).

Ωστόσο, η αναμόρφωση αυτή δεν έγινε αποκλειστικά και μόνο επειδή υπήρξε η αντικειμενική ανάγκη. Η δημιουργία και λειτουργία του Εθνικού Μηχανισμού Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, ήταν μία από τις συστημικές παρεμβάσεις του Άξονα Προτεραιότητας 1 «Συστημικές Παρεμβάσεις των θεσμών της αγοράς εργασίας και της πρόνοιας», του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού» της 4η προγραμματικής περιόδου, 2007-2013, των συγχρηματοδοτούμενων παρεμβάσεων από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Κατά την προγραμματική περίοδο, 2014 – 2020, η λειτουργική ολοκλήρωση του Μηχανισμού, που σχεδιάστηκε τα προηγούμενα χρόνια, παρέμεινε ως στόχος. Εντάχθηκε στην Συστημική Παρέμβαση 4 «Ανάπτυξη και λειτουργία Μηχανισμού για την αποτελεσματική παρακολούθηση και εφαρμογή των πολιτικών κοινωνικής ένταξης, πρόνοιας και κοινωνικής συνοχής» του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση».

Ωστόσο, το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας βρισκόμενο σε μια δυναμική διαδικασία υλοποίησης σημαντικών μεταρρυθμίσεων στην αγορά εργασίας μέσω της Ειδικής Υπηρεσίας Συστημικών Παρεμβάσεων σχεδίασε το 2014, νέα Συστημική Παρέμβαση (6) με τίτλο «Εφαρμογή ολοκληρωμένων συστημικών παρεμβάσεων αναβάθμισης λειτουργικής ολοκλήρωσης των νέων θεσμών και μεταρρυθμίσεων στον τομέα της αγοράς εργασίας και της κοινωνικής προστασίας». Η θεματική ενότητα 3 αυτής αναφέρεται στη λήψη έκτακτων μέτρων για την προστασία των ασθενέστερων οικονομικών στρωμάτων και των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, με στόχο την άμβλυνση των κοινωνικοοικονομικών ανισοτήτων κατά την περίοδο εφαρμογής των Μνημονίων.

Η νέα συστημική ήρθε να συνεπικουρήσει τη χώρα μας στην υλοποίηση των μνημονιακών δεσμεύσεων της, όπως προέκυψαν από το Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής Ν. 4093/2012 και το Μνημόνιο Συνεννόησης (Memorandum of Understanding on Specific Policy Conditionality – MOU). Συγκεκριμένα, οι δεσμεύσεις αφορούσαν, μεταξύ άλλων, στην δημιουργία συνθηκών ασφάλειας για τους πολίτες και την ενδυνάμωση της κοινωνικής συνοχής μέσω πολιτικών κοινωνικής προστασίας και ένταξης στην απασχόληση. Στην Υποπαράγραφο ΙΑ του Νόμου προβλέφθηκε και η εφαρμογή του Πιλοτικού Προγράμματος Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος για πρώτη φορά στην επικράτεια. Στο Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013-2016, στο Κεφάλαιο Β', στον Πίνακα 5, αναφέρονται οι σχετικές παρεμβάσεις στο πεδίο των Προνοιακών Επιδομάτων.

Επιπρόσθετα, στην ενότητα 2.5.3. (Δίχτυα Κοινωνικής Ασφάλειας) της Σύμβασης Χρηματοδοτικής Διευκόλυνσης της παρ.Β του άρθρ.3 του Ν.4336/2015 του Αυγούστου 2015, αναφερόταν πως η πιο πιεστική προτεραιότητα για την κυβέρνηση ήταν η παροχή άμεσης στήριξης στους πλέον ευάλωτους. Προτάχθηκε ο επανασχεδιασμός ενός στοχοθετημένου συστήματος πρόνοιας, συμπεριλαμβανομένης της δημοσιονομικά ουδέτερης εθνικής εφαρμογής του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος και ορίστηκε ως αναγκαιότητα η κατάρτιση ενός θεσμικού πλαισίου παροχών για τη διαχείριση, την παρακολούθηση και τον έλεγχο τόσο του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος, όσο και των άλλων παροχών. Για τους σκοπούς της παρακολούθησης, του συντονισμού και της αξιολόγησης των ανωτέρω προτάθηκε η σύσταση του Εθνικού Μηχανισμού, σημαντική δράση του οποίου αποτελεί η εφαρμογή του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης, με τη σύσταση και λειτουργία Front Desk και την ανάπτυξη, λειτουργία και συντήρηση πληροφοριακού συστήματος.

Η σύσταση βεβαίως του Εθνικού Μηχανισμού συνιστούσε ουσιώδες κριτήριο εκπλήρωσης της αιρεσιμότητας 9.1 με τίτλο «Η ύπαρξη και εφαρμογή εθνικού στρατηγικού πλαισίου πολιτικής για τη μείωση της φτώχειας με στόχο την ενεργητική ένταξη των ατόμων που αποκλείονται από την αγορά εργασίας, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές για την απασχόληση» της Προγραμματικής Περιόδου 2014-2020. Η αιρεσιμότητα δηλαδή, αφορούσε κατ' ουσίαν την εκπόνηση της Εθνικής Στρατηγικής για την Κοινωνική Ένταξη (ΕΣΚΕ). Σε αυτήν και συγκεκριμένα στον τέταρτο επιχειρησιακό άξονα «Καλή

διακυβέρνηση των πολιτικών ένταξης», προβλεπόταν η δημιουργία και ανάπτυξη του Μηχανισμού για την παρακολούθηση και εφαρμογή των πολιτικών κοινωνικής ένταξης.

Η διαδικασία σχεδιασμού της ΕΣΚΕ ξεκίνησε από τις υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας το 2013, με βασικές κατευθύνσεις τη μετατόπιση του συστήματος κοινωνικής προστασίας από την παραδοσιακή κατηγορική προσέγγιση, στην καθολικότητα της κάλυψης, και την ενίσχυση της «ενεργητικής» διάστασης στο σύστημα κοινωνικής προστασίας. Το όραμά της εστιαζόταν

- στην άμβλυνση των ανισοτήτων με έμφαση στην αποτελεσματική προστασία των πλέον ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού,
- στον εκσυγχρονισμό των δημόσιων πολιτικών ένταξης με έμφαση στον ενεργητικό χαρακτήρα των μέτρων και την αναπτυξιακή διάσταση των κοινωνικών δαπανών,
- στην αναβάθμιση του πλαισίου συνεργασίας κράτους, κοινωνίας των πολιτών και αγοράς με έμφαση στην δημιουργία ισχυρών εταιρικών σχέσεων για την καταπολέμηση της φτώχειας και του αποκλεισμού.

Το Δεκέμβριο του 2014 υποβλήθηκε στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Κοινωνικής Ένταξης<sup>31</sup> και η διαδικασία ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο του 2015 με την υποβολή της Εξειδίκευσης της ΕΣΚΕ. Παράλληλα, οι περιφέρειες εκπόνησαν τις Περιφερειακές τους Στρατηγικές Κοινωνικής Ένταξης (ΠΕΣΚΕ), τηρώντας τη συμβατότητα με το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο. Η υποβολή του κειμένου της Εξειδίκευσης της ΕΣΚΕ σήμανε και την πλήρωση της αιρεσιμότητας 9.1.

Η Εθνική Στρατηγική δομήθηκε σε 3 πυλώνες και 4 επιχειρησιακούς άξονες που αναλύονται περαιτέρω σε προτεραιότητες πολιτικής και μέτρα.

Οι 3 Πυλώνες της Στρατηγικής βασίζονται στη σύσταση του 2008 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Ενεργό ένταξη<sup>32</sup>, η οποία περιγράφει μια ολοκληρωμένη στρατηγική που συνδυάζει τρεις ισότιμες μεταξύ τους διαστάσεις: την επαρκή στήριξη του εισοδήματος,

<sup>31</sup> [https://www.ypakp.gr/index566c.html?ID=15sP3NTid7vEcodZ&Rec\\_ID=9726](https://www.ypakp.gr/index566c.html?ID=15sP3NTid7vEcodZ&Rec_ID=9726)

<sup>32</sup> Council Communication on a Commission Recommendation on the active inclusion of people excluded from the labour market COM (2008) 639 final.

κατά τις μεταβατικές περιόδους της ζωής του ατόμου, την προώθηση στην απασχόληση και την πρόσβαση σε ποιοτικές υπηρεσίες φροντίδας. Κατά αντιστοιχία οι 3 Πυλώνες της ΕΣΚΕ είναι:

1. Καταπολέμηση της φτώχειας
2. Πρόσβαση σε υπηρεσίες
3. Αγορά εργασίας χωρίς αποκλεισμούς

Οι επιχειρησιακοί άξονες στους οποίους εξειδικεύονται οι τρεις Πυλώνες είναι:

- καταπολέμηση της ακραίας φτώχειας
- πρόληψη και καταπολέμηση του αποκλεισμού των παιδιών
- προώθηση της ένταξης των ευπαθών ομάδων
- Διακυβέρνηση των πολιτικών ένταξης

Ο 4ος Επιχειρησιακός Άξονας περιέχει οριζόντια μέτρα για την ενίσχυση του συστήματος διακυβέρνησης των πολιτικών ένταξης και τη διασφάλιση της αποτελεσματικής εφαρμογής της Στρατηγικής. Ένα από τα μέτρα αυτά –το μέτρο 4.1.1-είναι και ο Εθνικός Μηχανισμός .

## **2.2. Η θεσμοθέτηση και υλοποίηση του Εθνικού Μηχανισμού και των Κέντρων Κοινότητας στο πλαίσió του**

Ο Εθνικός Μηχανισμός απέκτησε υπόσταση με τα άρθρα 1-22 του ν.4445/2016 (ΦΕΚ 236 Α'). Ο ΕΜ αποτελεί τον ενιαίο οργανικό σχηματισμό που έχει ως σκοπό, μεταξύ άλλων, τη διαπίστωση των κοινωνικών αναγκών, το συντονισμό της χάραξης πολιτικών κοινωνικής ένταξης, την παρακολούθηση και αξιολόγηση της εφαρμογής τους, την ενίσχυση της πληροφόρησης, της διαφάνειας, της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας του συστήματος κοινωνικής προστασίας. Δρα συνεκτικά μεταξύ του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και των λοιπών Υπουργείων που ασκούν κοινωνική πολιτική, χωρίς να μεταβάλλει τις αρμοδιότητές τους.

Ο ΕΜ διαρθρώνεται σε 2 επίπεδα κεντρικό και αυτοδιοικητικό, ενώ η ραχοκοκκαλιά του που συνδέει όλα τα όργανα που μετέχουν σε αυτόν, είναι το Ενιαίο Γεωπληροφοριακό Σύστημα με τα τρία υποσυστήματά του: το υποσύστημα δεδομένων, το γεωπληροφοριακό



υποσύστημα και το υποσύστημα υποστήριξης λήψης αποφάσεων. Στο υποσύστημα δεδομένων δημιουργούνται για πρώτη φορά τρία ηλεκτρονικά μητρώα: μητρώο ωφελουμένων, μητρώο κοινωνικών προγραμμάτων και μητρώο δημόσιων και ιδιωτικών φορέων παροχής κοινωνικών υπηρεσιών. Το Ενιαίο Γεωπληροφοριακό σύστημα συνδέεται επιπλέον με όλες τις διαθέσιμες βάσεις δεδομένων και τα μητρώα που σχετίζονται με την κοινωνική πολιτική, ενώ πλήρη πρόσβαση σε αυτό έχει η ΑΑΔΕ. Το ΚΥΣΚΟΙΠ αποτελεί το συλλογικό Κυβερνητικό όργανο το οποίο λαμβάνει τις τελικές αποφάσεις.

Ο πυρήνας του ΕΜ στο κυβερνητικό επίπεδο είναι οι δύο διευθύνσεις της Γενικής Δ/νσης Κοινωνικής Αλληλεγγύης, οι οποίες συνεργάζονται με τα σημεία επαφής των συναρμόδιων υπουργείων, των εποπτευόμενων φορέων και των διαχειριστικών αρχών, αλλά και με τις δομές του αυτοδιοικητικού επιπέδου, όπως τα Περιφερειακά Παρατηρητήρια και τα Κέντρα Κοινότητας.

Η θεσμοθέτηση της υποχρέωσης για εκπόνηση τακτικών εκθέσεων σε όλα τα επίπεδα αποτελεί μια σημαντική καινοτομία του ΕΜ, αλλά η σημαντικότερη καινοτομία του είναι ότι μέσω του Ενιαίου Γεωπληροφοριακού Συστήματος καθιερώνει μια αμφίδρομη διαδικασία, μεταξύ κεντρικής και περιφερειακής-τοπικής διοίκησης.

### Πίνακας 3. Η Αρχιτεκτονική του Εθνικού Μηχανισμού

Κυβερνητικό Επίπεδο	Αυτοδιοικητικό επίπεδο
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Υπουργείο Εργασίας <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δ/νση Κοιν.Ενταξης&amp;Κοιν.Συνοχής</li> <li>• Δ/νση Καταπολέμηση Φτώχειας</li> </ul> </li> <li>➤ Εποπτευόμενοι φορείς <ul style="list-style-type: none"> <li>• ΕΚΚΑ</li> <li>• ΕΙΕΑΔ</li> <li>• ΟΑΕΔ</li> </ul> </li> <li>➤ Συναρμόδια Υπουργεία/υπηρεσίες</li> <li>➤ Εθνική Αρχή Συντονισμού, Ειδικές υπηρεσίες διαχείρισης, επιτελικές δομές, κα.</li> <li>➤ Εθνική Επιτροπή Κοινωνικής Προστασίας</li> <li>➤ Ενιαίο Γεωπληροφοριακό Σύστημα <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 Υποσυστήματα</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Περιφέρειες <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δ/νσεις Κοινωνικής Μέριμνας</li> <li>• Περιφερειακά Παρατηρητήρια</li> </ul> </li> <li>➤ Δήμοι <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κοινωνικές υπηρεσίες δήμων</li> <li>• Κέντρα Κοινότητας</li> </ul> </li> <li>➤ Περιφερειακή Επιτροπή Διαβούλευσης</li> <li>➤ Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 Μητρώα Μητρώο ωφελουμένων Μητρώο υπηρεσιών και προγραμμάτων Μητρώο φορέων</li> </ul>	
---	--

Στο ένα άκρο αυτής της αμφίδρομης διαδικασίας, το σημείο εισόδου, ή αλλιώς «τα μάτια και τα αυτιά» του συστήματος στην τοπική κοινωνία είναι τα Κέντρα Κοινότητας, τα οποία μπορούν να λειτουργούν σε κάθε ΟΤΑ α΄ βαθμού.

Σκοπός της λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας, ως υπηρεσίες πρώτης υποδοχής, είναι η δημιουργία ενός τοπικού σημείου αναφοράς, η υποστήριξη των Δήμων στην εφαρμογή κοινωνικών πολιτικών, αλλά και η τροφοδότηση του ΕΜ με στοιχεία.

Συγκεκριμένα το έργο τους αφορά :

- Την υποδοχή, καταγραφή, εξυπηρέτηση και διασύνδεση των πολιτών με προγράμματα και υπηρεσίες, που υλοποιούνται σε τοπικό, περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο, μέσω του πληροφοριακού συστήματος
- Τη σύσταση και διαχείριση αρχείου και ατομικών φακέλων των ωφελούμενων
- Τη διαβίβαση των στοιχείων στις αρμόδιες υπηρεσίες των Δήμων
- Την άμεση και απευθείας ενημέρωση του Ε.ΓΠ.Σ. του ΕΜ

Διατέθηκε έτσι για πρώτη φορά στο επίπεδο του δήμου ένα ψηφιακό εργαλείο στην υπηρεσία του πολίτη, ο οποίος ενημερώνεται για τα προγράμματα που υλοποιούνται στην περιοχή του, ή ευρύτερα, τις υπηρεσίες που παρέχονται και τους φορείς που δραστηριοποιούνται, διευκολύνεται να κάνει την αίτησή του, ενώ το τι δικαιούται και τι όχι, προκύπτει από την ηλεκτρονική διασταύρωση των στοιχείων του και όχι από άλλου είδους διαδικασίες.

Από την άλλη, η πληροφορία που εισάγεται στο σύστημα είναι διαθέσιμη στις πιστοποιημένες υπηρεσίες του δήμου, της περιφέρειας και του Υπουργείου, καθιστώντας δυνατή τη συγκέντρωση στοιχείων και την εξαγωγή συμπερασμάτων για τη διαμόρφωση πολιτικής που βασίζεται σε τεκμηριωμένες προτάσεις.

### 2.3. Το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας

- Νόμος 4368/2016 (ΦΕΚ 21 Α): «Μέτρα για την επιτάχυνση του κυβερνητικού έργου και άλλες διατάξεις», ο οποίος θεσμοθετεί τα Κέντρα Κοινότητας.

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται στην Αιτιολογική Έκθεση του νόμου<sup>33</sup> «με την προτεινόμενη ρύθμιση του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης προγραμματίζεται και ενισχύεται η ενεργός συμμετοχή των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης Α' βαθμού στην εφαρμογή της κοινωνικής προστασίας σε τοπικό επίπεδο. Η συνταγματικώς κατοχυρωμένη διοίκηση των τοπικών υποθέσεων από τους δήμους αποκτά με την παρούσα ρύθμιση μία κοινωνική διάσταση άκρως ουσιαστική και επίκαιρη ενόψει των επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης. Η παρεχόμενη στους δήμους δυνατότητα σύστασης και λειτουργίας «Κέντρων Κοινότητας», ήτοι δομών κοινωφελούς χαρακτήρα και ανθρωπιστικού προορισμού, επιδιώκει την υποδοχή, εξυπηρέτηση και διασύνδεση των ευάλωτων ομάδων πληθυσμού με όλα τα κοινωνικά προγράμματα και υπηρεσίες. Αναγνωρίζεται στους δήμους η ευχέρεια να συμμετέχουν ενεργά και αποτελεσματικά στη χάραξη τοπικών πολιτικών και δράσεων κοινωνικής προστασίας. Λόγω αρμοδιότητας και εγγύτητας προς τις ανάγκες των πολιτών και, ιδιαιτέρως, των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, η Πρωτοβάθμια Τοπική Αυτοδιοίκηση διαθέτει την υποδομή να διαχειριστεί κατά τρόπο αποτελεσματικό και επωφελή για τους κοινωνικά αδύναμους το έργο των Κέντρων Κοινότητας».

- Νόμος 4445/2016 (ΦΕΚ 22 Α): «Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, ρυθμίσεις για την κοινωνική αλληλεγγύη και εφαρμοστικές διατάξεις του ν. 4387/2016 (Α' 85) και άλλες διατάξεις»

«Εθνική επιταγή» χαρακτηρίζεται στην Αιτιολογική Έκθεση του εν λόγω νόμου<sup>34</sup> «ο σχεδιασμός, η ενημέρωση, η παρακολούθηση, η αξιολόγηση και ο συντονισμός της συνολικής κοινωνικής πολιτικής του κράτους για τις ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού σε όλες τις πτυχές και τις βαθμίδες της διοίκησης» και προστίθεται ότι «η ενίσχυση της κοινωνικής προστασίας

<sup>33</sup> <https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/%20m-kybe-eis-olo.pdf>

<sup>34</sup> <https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/e-koinosyn-eis-synolo.pdf>

καθίσταται επιβεβλημένη, προκειμένου να συντονιστούν αποτελεσματικά και να συλλειτουργήσουν όλοι οι συναρμόδιοι φορείς σε κυβερνητικό και αυτοδιοικητικό επίπεδο, να ενισχυθεί ο κοινωνικός διάλογος, μέσω των οργάνων διαβούλευσης, καθώς και να εξαλειφθούν φαινόμενα επικαλύψεων και κακοδιαχείρισης περιορισμένων κοινωνικών πόρων σε έναν εξαιρετικά κρίσιμο τομέα πολιτικής .... το μακροπρόθεσμο σχεδιασμό της κοινωνικής προστασίας, τη διάχυση της πληροφορίας, της καινοτομίας και της βέλτιστης πρακτικής, την ενίσχυση της διαφάνειας και την καταπολέμηση των πελατειακών σχέσεων και της διαφθοράς στο πεδίο της κοινωνικής αλληλεγγύης».

Στο πλαίσιο αυτό διασαφηνίζονται οι αρμοδιότητες των κοινωνικών υπηρεσιών των Δήμων για την εφαρμογή κοινωνικών προγραμμάτων σε τοπικό επίπεδο και ενσωματώνονται στη λειτουργία του Εθνικού Μηχανισμού τα Κέντρα Κοινότητας.

- ΚΥΑ Δ14/15834/237 (ΦΕΚ 1344 Β / 19.04.2019): [«Καθορισμός ελάχιστων προδιαγραφών λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας»](#)

Η συγκεκριμένη Κοινή Υπουργική Απόφαση τροποποιεί και συμπληρώνει την αρχική ΚΥΑ που καθόρισε τις ελάχιστες προδιαγραφές λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας και ορίζει λεπτομερώς το σκοπό, το αντικείμενο, τις αρμοδιότητές τους, τις οποίες διακρίνει σε υποχρεωτικές και ενδεικτικές<sup>35</sup>, τους ωφελούμενους, τους φορείς υλοποίησης, τον τρόπο στελέχωσης και τις κατάλληλες ειδικότητες, το ωράριο λειτουργίας, ζητήματα που αφορούν τη σύνταξη και το περιεχόμενο του εσωτερικού κανονισμού, τις προδιαγραφές στέγασης, τη διαδικασία ελέγχου και τον τρόπο χρηματοδότησης.

- ΚΥΑ Δ13/οικ.33475/1935/15.06.2018/ΦΕΚ 2281 Β: «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», (τροποποιήθηκε με τις ΚΥΑ Δ13/οικ./54653/2701/18-10-2018 (Β'/4837), την Δ13/οικ.25150/557/3-6-2019 (Β'/2194) και Δ13/οικ.16250/321 (Β' 1655/04.05.2020).

Στην Απόφαση αυτή προσδιορίζεται ο τρόπος με τον οποίο τα Κέντρα Κοινότητας εμπλέκονται στη διαδικασία υλοποίησης του προγράμματος Ελάχιστου Εγγυημένου

---

<sup>35</sup> Βλ. Παρακάτω, ενότητα 2.4

Εισοδήματος (ΕΕΕ) (πρώην ΚΕΑ). Αξίζει να σημειωθεί ότι ο ρόλος των Κέντρων Κοινότητας για την υλοποίηση του ΕΕΕ είναι όχι απλά σημαντικός, αλλά απολύτως καθοριστικός, δεδομένου ότι, αφενός θα ήταν πάρα πολύ δύσκολη, εάν όχι αδύνατη, η καθολική εφαρμογή του σε όλη την επικράτεια (η καθολική εφαρμογή σε όλη τη χώρα ξεκίνησε τον Φεβρουάριο του 2017), αφετέρου πρόκειται για την αρμοδιότητα που καλύπτει το κύριο μέρος του καθημερινού έργου των εργαζομένων στα Κέντρα Κοινότητας, όπως άλλωστε αυτό αποτυπώνεται σε σχετικές Εκθέσεις για τη λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας, που εκπονήθηκαν από τη Δ/ση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής του Υπουργείου Εργασίας.<sup>36</sup>

Επιπλέον, από την έναρξη της λειτουργίας τους και μετά, εκδόθηκαν αρκετές Υπουργικές Αποφάσεις που αναφέρονται στην εμπλοκή των Κέντρων Κοινότητας στην παροχή επιπλέον υπηρεσιών ή στη χορήγηση επιδομάτων, όπως οι ακόλουθες:

- ΚΥΑ Δ12α/Γ.Π.οικ.68856/2202/28.12.2018/ΦΕΚ 5855 Β: «Ανάθεση αρμοδιότητας χορήγησης προνοιακών επιδομάτων σε χρήμα σε άτομα με αναπηρία, επιδόματος στεγαστικής συνδρομής και επιδόματος ομογενών προσφύγων στον ΟΠΕΚΑ- Καθορισμός διοικητικής διαδικασίας, όρων και προϋποθέσεων».
- ΚΥΑ Δ11 οικ. 8523/236/18.02.2020/ ΦΕΚ 490 Β «Καθορισμός της διαδικασίας χορήγησης επιδόματος γέννησης»

#### 2.4. Οι αρμοδιότητες των Κέντρων Κοινότητας

Τα Κέντρα Κοινότητας αποτελούν υπηρεσίες τύπου “One StopShop” δηλαδή υπηρεσίες ενιαίας εξυπηρέτησης και σκοπός της λειτουργίας τους ως υπηρεσίες πρώτης υποδοχής, είναι η δημιουργία ενός τοπικού σημείου αναφοράς, η υποστήριξη των Δήμων στην

---

<sup>36</sup> Α) Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, «Η λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας για το έτος 2017»,  
Β) Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, «Η λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας για το έτος 2018», Οκτώβριος 2019,  
<https://www.ypakp.gr/uploads/docs/12126.pdf>

εφαρμογή κοινωνικών πολιτικών και η τροφοδότηση του Εθνικού Μηχανισμού με στοιχεία. Σύμφωνα με την προαναφερόμενη ΚΥΑ Δ14/15834/237 «Καθορισμός ελάχιστων προδιαγραφών λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας», οι αρμοδιότητες τους διακρίνονται σε υποχρεωτικές και ενδεικτικές ως εξής:

**A. Υποχρεωτικές:**

1. Υποδοχή, ενημέρωση, καταγραφή, υποστήριξη πολιτών κατά τη διαδικασία ένταξή τους σε προγράμματα, όπως το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα, το ΤΕΒΑ κ.ά.

2. Συνεργασία με υπηρεσίες και δομές (ξενώνες αστέγων, κακοποιημένων γυναικών, δομές για ΑμεΑ, κοινωνικά φροντιστήρια, υπηρεσίες απασχόλησης, τοπική αγορά εργασίας) για τη διασύνδεση των πολιτών και την παραπομπή των αιτημάτων τους, καθώς και συνεργασία με την τοπική αγορά εργασίας για την προώθηση της απασχόλησης των ανέργων.

**B. Ενδεικτικές:**

Οι οποίες ασκούνται ανάλογα με τις δυνατότητες του Κέντρου Κοινότητας και τις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας και στις οποίες περιλαμβάνονται: Υλοποίηση δράσεων που σχετίζονται με τη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των πολιτών και την κοινωνική τους ένταξη (συμβουλευτική υποστήριξη, ψυχοκοινωνική στήριξη, δημιουργική απασχόληση και μαθησιακή στήριξη παιδιών, συνδρομή στη δημιουργία ευκαιριών για νέους, διοργάνωση εκδηλώσεων, δράσεις για κοινωνικοποίηση και κοινωνική ένταξη συγκεκριμένων ομάδων, συνδρομή στην ενημέρωση επί νομικών ζητημάτων, συγκέντρωση και διανομή αγαθών, ανάπτυξη δικτύου εθελοντισμού).

**Πίνακας 4: Κέντρα Κοινότητας ανά Περιφέρεια**

Περιφέρεια	Κέντρα Κοινότητας
ΑΜΘ	22
Κ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	38
ΔΥΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	10
ΗΠΕΙΡΟΥ	10

ΣΤ. ΕΛΛΑΔΑΣ	25
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	23
ΔΥΤ. ΕΛΛΑΔΑΣ	19
ΚΡΗΤΗΣ	16
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	5
Ν.ΑΙΓΑΙΟΥ	13
Β.ΑΙΓΑΙΟΥ	5
ΑΤΤΙΚΗΣ	55
ΠΕΛ/ΣΟΥ	3
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>244</b>

Πηγή:Αποτελέσματα Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου της Ε.Σ.Α.με.Α. και της Γενικής Γραμματείας Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Αθήνα, 3 Μαρτίου 2020<sup>37</sup>

Τα Κέντρα Κοινότητας λειτουργούν από Δευτέρα έως Παρασκευή, επί οκταώρου βάσεως, με δυνατότητα κυλιόμενου ωραρίου ή παράτασης του ωραρίου, με παρόντες πάντα τουλάχιστον 2 υπαλλήλους, ο ένας εκ των οποίων είναι κοινωνικός λειτουργός. Σήμερα λειτουργούν 244 Κέντρα Κοινότητας σε ισάριθμους δήμους της χώρας.<sup>38</sup>

#### 2.4.1. Οι ειδικότητες των στελεχών των Κέντρων Κοινότητας

Όπως αποτυπώνεται στην Έκθεση «Η λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας το 2018» της Δ/σης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, η στελέχωση των Κέντρων Κοινότητας γίνεται κυρίως από κοινωνικούς λειτουργούς, οι οποίοι αποτελούν περισσότερους από τους μισούς

<sup>37</sup> Δήμητρα Νίκου, «Ο ρόλος των Κέντρων Κοινότητας στο πλαίσιο του Εθνικού Μηχανισμού», παρουσίαση στο Εκπαιδευτικό Σεμινάριο της Ε.Σ.Α.με.Α., με θέμα «Τα Δικαιώματα και οι Κοινωνικές Παροχές για τα Άτομα με Αναπηρία, Χρόνιες Παθήσεις και τις Οικογένειές τους. Ο ρόλος των Κέντρων Κοινότητας και των Κοινωνικών Υπηρεσιών των Δήμων της Αττικής», Αθήνα, 3 Μαρτίου 2020

<sup>38</sup> Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, «Συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις σχετικά με τη λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας», Αθήνα, Απρίλιος 2019, <https://www.ypakp.gr/uploads/docs/12128.pdf>

εργαζόμενους (52,4% του συνόλου) και ψυχολόγους που αποτελούν το ¼ (24,71%) και σε πολύ μικρότερα ποσοστά από τις υπόλοιπες ειδικότητες :

**Πίνακας 5: Οι ειδικότητες των εργαζομένων στα Κέντρα Κοινότητας**

<b>Ειδικότητες</b>	<b>Αριθμός στελεχών</b>	<b>Ποσοστό %</b>
<b>Κοινωνικοί λειτουργοί</b>	<b>318</b>	<b>52,39%</b>
<b>Ψυχολόγοι</b>	<b>150</b>	<b>24,71%</b>
<b>Διοικητικοί Υπάλληλοι</b>	<b>72</b>	<b>11,86%</b>
<b>Άλλες (βοηθητικό προσωπικό, οδηγοί)</b>	<b>31</b>	<b>5,11%</b>
<b>Κοινωνιολόγοι</b>	<b>21</b>	<b>3,46%</b>
<b>Οικονομολόγοι</b>	<b>15</b>	<b>2,47%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>607</b>	

Πηγή: «Η λειτουργία των ΚΚ το 2018», Έκθεση της Δ/σης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, Οκτώβριος 2019

#### *2.4.2. Η επαφή των Κέντρων Κοινότητας με τους πολίτες, όπως αποτυπώνεται στο Ενιαίο Γεωπληροφοριακό Σύστημα.*

Από τον Πίνακα 6 προκύπτει ότι από την αρχή της λειτουργίας τους έως το τέλος Φεβρουαρίου 2020, τα Κέντρα Κοινότητας όλης της χώρας είχαν 1.440.294 επισκέψεις, ενέγραψαν 452.465 ωφελούμενους και πραγματοποίησαν 72.971 παραπομπές. Ιδιαίτερη σημασία έχει ότι μέσα σε ένα έτος (από 28.02.2019 έως 28.02.2020) οι εγγραφές ωφελουμένων σχεδόν διπλασιάστηκαν (αύξηση κατά 46,4%) ενώ οι επισκέψεις στα Κέντρα Κοινότητας υπερδιπλασιάστηκαν (αύξηση κατά 54,7%)

**Πίνακας 6: Η πρόοδος των επισκέψεων των ωφελουμένων στα Κέντρα Κοινότητας**



Ημερομηνία	Σύνολο επισκέψεων	Εγγραφές ωφελουμένων	Παραπομπές
22.10.2018	415.127	166.397	19.266
28.02.2019	652.170	242.310	30.095
26.06.2019	915.232	327.368	42.043
28.02.2020	1.440.294	452.465	72.971
Αύξηση 2019-2020	54,7%	46,4%	58,7%

Πηγή: Αποτελέσματα Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου της Ε.Σ.Α.με.Α. και της Γενικής Γραμματείας Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Αθήνα, 3 Μαρτίου 2020<sup>39</sup>

## ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ:

### Η ΕΡΕΥΝΑ

#### Η μεθοδολογία, η δειγματοληψία, η διαδικασία συλλογής δεδομένων, η ανάλυση

##### 1. Μεθοδολογία

Η έρευνα ήταν συγχρονική και στηρίχτηκε στην συμπλήρωση δομημένων και σταθμισμένων ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων, χωρίς τη χρήση συνεντευκτή/συνεντεύκτριας. Ο σύνδεσμος που οδηγούσε στο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο απεστάλη στους συντονιστές των Κέντρων Κοινότητας, οι οποίοι, προαιρετικά, ανέλαβαν την προώθησή του σε δύο ωφελούμενους έκαστου Κέντρου, προς συμπλήρωση.

Ακολουθούν παρακάτω, αναλυτικά, τα στάδια σχεδιασμού και διεξαγωγής της έρευνας.

<sup>39</sup> Ό.π.

### 1.1. Κατάρτιση Σχεδίου Ερωτηματολογίου

Η επεξεργασία και κατάρτιση του ερωτηματολογίου έγινε κατά ενότητα και ερώτημα. Τα ερωτήματα ήταν ανοικτού και κλειστού τύπου και οι απαντήσεις πολλαπλών επιλογών. Το ερωτηματολόγιο διαρθρώθηκε σε πέντε (5) ενότητες.

Η πρώτη ενότητα αφορούσε στο προφίλ των συμμετεχόντων παρέχοντας πληροφορίες σχετικές με τα κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά τους.

Η δεύτερη ενότητα περιλάμβανε ερωτήσεις σχετικές με τον τρόπο ενημέρωσης των δημοτών για την ύπαρξη του Κέντρου Κοινότητας και την προσέλευσή τους σε αυτόν.

Η τρίτη ενότητα αφορούσε στην ικανοποίηση των ωφελουμένων σχετικά με τις γενικές συνθήκες λειτουργίας του Κέντρου Κοινότητας.

Η τέταρτη ενότητα αφορούσε την ικανοποίησή τους σχετικά με την επαγγελματικότητα που επιδεικνύουν τα στελέχη του Κέντρου Κοινότητας, καθώς και την γενικότερη συμπεριφορά τους κατά την άσκηση του έργου τους.

Οι ερωτήσεις της πέμπτης και τελευταίας ενότητας στόχο είχαν την ανάδειξη του βαθμού ικανοποίησης των ωφελουμένων αναφορικά με την αποτελεσματικότητα του Κέντρου Κοινότητας.

### 1.2. Καθορισμός επιλογής δείγματος

Ο πληθυσμός μελέτης αποτελούνταν από ενήλικες (ηλικίας 18 ετών και άνω) που είναι εγγεγραμμένοι στο Εθνικό Μητρώο Ωφελουμένων του Ενιαίου Γεωπληροφοριακού Συστήματος του Εθνικού Μηχανισμού Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των πολιτικών κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής συνοχής. Η επιλογή του δείγματος στηρίχθηκε στη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας. Συγκεκριμένα, οι συντονιστές των Κέντρων Κοινότητας προώθησαν το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο σε δύο ωφελουμένους:

- στον πρώτο ωφελούμενο που καταχωρήθηκε στο μητρώο ωφελουμένων την πρώτη τρίτη, μηνός Νοεμβρίου 2019, εφόσον διέθετε ηλεκτρονική διεύθυνση και

- στον πρώτο ωφελούμενο που καταχωρήθηκε στο μητρώο ωφελουμένων την πρώτη τρίτη, μηνός Δεκεμβρίου 2019, εφόσον διέθετε ηλεκτρονική διεύθυνση.

Σε περίπτωση που οι ωφελούμενοι δεν διέθεταν ηλεκτρονική διεύθυνση, οι συντονιστές προχωρούσαν στον επόμενο που θα έβρισκαν και θα πληρούσε το κριτήριο της διάθεσης ηλεκτρονικής διεύθυνσης.

### **1.3. Οδηγίες για την προώθηση και συμπλήρωση του Ερωτηματολογίου**

Συγκεκριμένες και διαφορετικού είδους οδηγίες απεστάλησαν τόσο στους συντονιστές των Κέντρων Κοινότητας, όσο και στους ίδιους τους ωφελούμενους που επιλέχτηκαν για την συμπλήρωσή του. Οι οδηγίες προς τους Συντονιστές περιελάμβαναν γενικές πληροφορίες, σχετικές με τον σκοπό της έρευνας, την προαιρετική δυνατότητα συμμετοχής τους σε αυτήν και τον τρόπο επιλογής του δείγματος. Οι οδηγίες προς τους συμμετέχοντες αφορούσαν στον σκοπό της έρευνας, τον τρόπο συμπλήρωσης και αποστολής του ερωτηματολογίου και την προθεσμία που είχε οριστεί για να ανταποκριθούν. Επιπλέον, υπήρχε η επισήμανση πως η συμπλήρωσή του ήταν προαιρετική και σαφώς ανώνυμη.

### **1.4. Πιλοτικός έλεγχος του Ερωτηματολογίου**

Με την ολοκλήρωση της σύνταξης του σχεδίου του ερωτηματολογίου ακολούθησε ο πιλοτικός έλεγχός του. Συγκεκριμένα, το ερωτηματολόγιο απεστάλη σε τρία (3) Κέντρα Κοινότητας, σε δύο (2) στην Αττική, το ΚΚ του Δήμου Αχαρνών, στο οποίο λειτουργεί και Παράρτημα Ρομά, το ΚΚ του Δήμου Ζωγράφου και το τρίτο στην Περιφέρεια Θεσσαλίας, το ΚΚ του Δήμου Μουζακίου. Από κάθε ένα από τα Κέντρα Κοινότητας τα ερωτηματολόγια προωθήθηκαν σε 10 συνολικά εγγεγραμμένους στο μητρώο ωφελουμένων τους, προς συμπλήρωση.

Κατόπιν η ομάδα έργου επεξεργάστηκε τα αποτελέσματα του τυχαίου δείγματος και με βάση τις απαντήσεις, αλλά και παρατηρήσεις ωφελούμενων που απάντησαν, προχώρησε σε μικρές αλλαγές στη δομή και διατύπωση των επιμέρους ερωτήσεων.

Με την παραλαβή των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων, η ομάδα έργου αφού έλαβε υπόψη τις παρατηρήσεις που είχαν διατυπωθεί, προχώρησε στις παρακάτω ενέργειες:

- επεξεργάστηκε τα αποτελέσματα του τυχαίου δείγματος,
- προχώρησε σε αλλαγές στη δομή και διατύπωση κάποιων επιμέρους ερωτήσεων (διαγραφή και επαναδιατύπωση ερωτήσεων).
- οριστικοποίησε το κείμενο της επιστολής που θα αποσταλεί στα Κέντρα Κοινότητας,
- οριστικοποίησε το κείμενο της επιστολής που θα συνοδεύσει το ερωτηματολόγιο και θα απευθύνεται στους συμμετέχοντες,
- επεξεργάστηκε με ειδικό πρόγραμμα το ερωτηματολόγιο, προκειμένου η συμπλήρωσή του να γίνει ηλεκτρονικά, μέσω συνδέσμου,
- προσδιόρισε τον τρόπο παρακολούθησης της ανταπόκρισης των αποδεκτών, τον τρόπο με τον οποίο θα συγκεντρώνονται οι απαντήσεις από τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια και θα γίνεται η επεξεργασία τους από τα μέλη της ομάδας.

Μετά την ολοκλήρωση και αυτής της διαδικασίας το ερωτηματολόγιο απεστάλη στις 10.07.2020 στα 244 Κέντρα Κοινότητας της χώρας, στην τελική του μορφή. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων ολοκληρώθηκε στις 20.07.2020.

Η συμμετοχή των ωφελουμένων ήταν εθελοντική και κατά τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων εξασφαλίστηκε η ανωνυμία τους. Η συγκέντρωση των δημογραφικών πληροφοριών, οι οποίες ενδέχεται να αποτελούν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, έγινε με μέριμνα για την προστασία τους. Τέλος, η χρήση και επεξεργασία των δεδομένων που συγκεντρώθηκαν έγινε αποκλειστικά για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας.

## **2. Το προφίλ του ωφελούμενου**

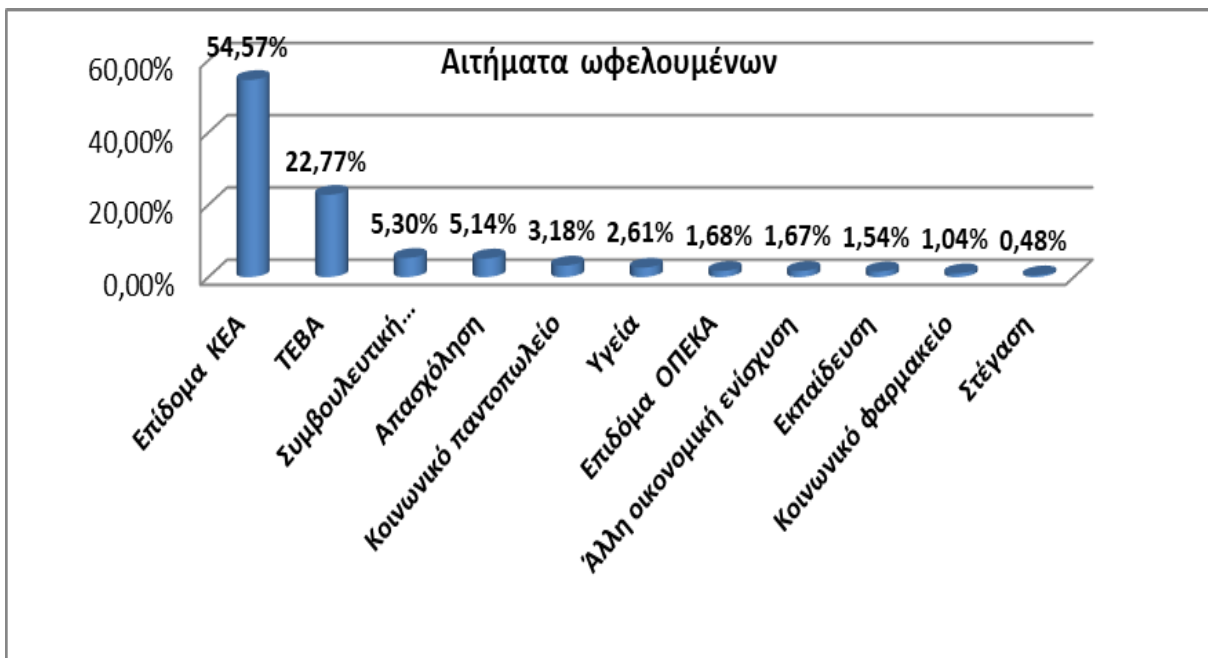
Η παρουσία αποτελεσμάτων που αφορούν το προφίλ των ατόμων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ως την πρώτη μεταβλητή που επεξεργάζεται η έρευνα, αποτέλεσε επιλογή της ερευνητικής ομάδας, διότι το προφίλ, δηλαδή τα χαρακτηριστικά των ατόμων που απάντησαν, συσχετίζεται ισχυρά με τις απαντήσεις ως προς την ικανοποίηση από τις υπηρεσίες που έλαβαν από το Κέντρο Κοινότητας.

Τα άτομα που επισκέπτονται τα Κέντρα Κοινότητας προέρχονται από διαφορετικές ομάδες πληθυσμού και απευθύνονται εκεί για μια ευρεία γκάμα (κοινωνικών) ζητημάτων.

Σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο του 2016 και την ισχύουσα ΚΥΑ του 2019, για τον καθορισμό των προδιαγραφών λειτουργίας των Κέντρων Κοινοτήτων, σκοπός τους είναι «η υποστήριξη των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' βαθμού στην εφαρμογή πολιτικών κοινωνικής προστασίας και στην ανάπτυξη ενός τοπικού σημείου αναφοράς για την υποδοχή, εξυπηρέτηση και διασύνδεση των πολιτών με όλα τα Κοινωνικά Προγράμματα και Υπηρεσίες που υλοποιούνται στην περιοχή λειτουργίας τους».

Περιγράφοντας τους ωφελούμενους των Κέντρων Κοινοτήτων, τόσο ο νόμος όσο και η ΚΥΑ αναφέρουν ότι μεταξύ των πολιτών που κατοικούν στον τόπο λειτουργίας του ΚΚ, έχουν «προτεραιότητα άτομα και οικογένειες που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού, παιδιά που βιώνουν καταστάσεις αποκλεισμού, οι ωφελούμενοι του Προγράμματος Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα (ή Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης), καθώς και μετανάστες, ΑμεΑ, Ρομά και γενικότερα ευπαθείς ομάδες πληθυσμού όπως περιγράφονται στο «Εθνικό Στρατηγικό πλαίσιο για την Κοινωνική Ένταξη

**Διάγραμμα 9: Τα αιτήματα των ωφελούμενων των ΚΚ κατά το έτος 2018**



Πηγή: «Η λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας για το έτος 2018», Έκθεση της Δ/σης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Οκτώβριος 2019

Σύμφωνα με την Έκθεση «Η λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας για το έτος 2018» της Δ/σης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, τα άτομα που επισκέφθηκαν τα Κέντρα Κοινότητας κατά το έτος 2018 προσήλθαν με κύρια αιτήματα το ελάχιστο εγγυημένο εισόδημα, σε ποσοστό 54,57% και το πρόγραμμα του Ταμείου Ευρωπαϊκής Βοήθειας προς τους Απόρους (TEBA) σε ποσοστό 22,27%

Στα παραρτήματα ΚΕΜ και τα Παραρτήματα Ρομά απευθύνονται συγκεκριμένες ομάδες πληθυσμού, όπως μετανάστες, πρόσφυγες, αιτούντες άσυλο, άτομα με πολιτισμικές ιδιαιτερότητες και Ρομά.

Η παρούσα έρευνα εστιάζει αποκλειστικά στις κεντρικές δομές των ΚΚ και στο πλαίσιο αυτό εξετάζουμε με αυτή τη σειρά τα ακόλουθα χαρακτηριστικά: φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση και εξαρτώμενα μέλη, επίπεδο εκπαίδευσης και επαγγελματική κατάσταση.

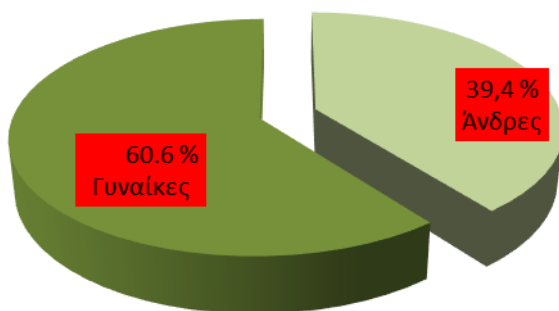
### 2.1. Φύλο ωφελούμενων

Οι γυναίκες αποτελούν τα 2/3των ατόμων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, σε ποσοστό 60,6% και οι άνδρες το 1/3, δηλαδή το 39,4%. Η διαφορά αυτή είναι μεγαλύτερη από ό,τι σε άλλες έρευνες που αφορούν τα ΚΚ, για παράδειγμα έρευνα που απευθύνονταν σε εργαζόμενους των ΚΚ και στην οποία απάντησαν κατά 51,3% άνδρες και κατά 48,7% γυναίκες<sup>40</sup>

### **Διάγραμμα 10 : Ωφελούμενοι των ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, κατά φύλο.**

---

<sup>40</sup> Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, «Η λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας για το έτος 2018», Οκτώβριος 2019, <https://www.ypakp.gr/uploads/docs/12126.pdf>



Πίνακας 7 : Ωφελοούμενοι που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ανά περιφέρεια και φύλο.

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	Άνδρες	Γυναίκες	Διαφ.
ΑΤΤΙΚΗ	38%	62%	23%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	48%	52%	5%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	46%	54%	8%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	33%	67%	33%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	40%	60%	20%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	35%	65%	29%
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	40%	60%	20%
ΚΡΗΤΗΣ	0%	100%	100%
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ	60%	40%	20,00%
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ	50%	50%	0%
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	50%	50%	0%
ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	39%	61%	21%

Διαφορές επίσης παρατηρούνται μεταξύ των Περιφερειών σε ό,τι αφορά το φύλο των απαντούντων, όπως αποτυπώνονται στον ακόλουθο πίνακα<sup>41</sup>. Εκτός από την Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου, όπου απάντησαν περισσότεροι άνδρες, οι απαντήσεις προέρχονται κυρίως από γυναίκες, με αποκορύφωμα την Κρήτη, όπου απάντησαν μόνο γυναίκες!

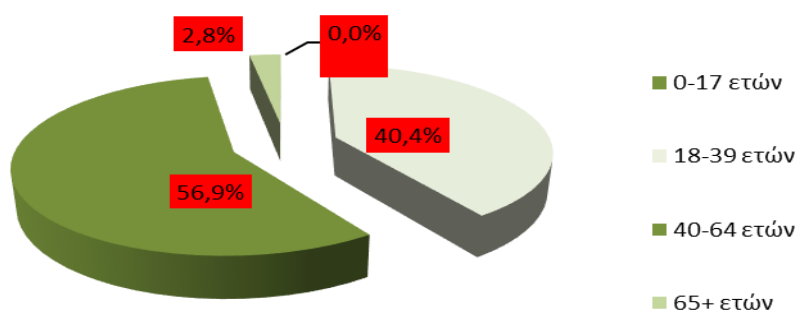
Το γεγονός ότι το 60% των απαντήσεων προέρχεται από γυναίκες δεν μπορεί να μην εγείρει το ερώτημα, κατά πόσο το φύλο επηρεάζει το σύνολο των απαντήσεων, ενδεχομένως λόγω διαφορετικών απαιτήσεων, ή διαφορετικών κριτηρίων ικανοποίησης.

## 2.2. Ηλικία ωφελούμενων

Οι ωφελούμενοι των Κέντρων Κοινότητας που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ανήκουν κυρίως σε δυο ηλικιακές ομάδες. Η πλειοψηφία των απαντήσεων και συγκεκριμένα το 56,9% προέρχεται από την ηλικιακή ομάδα 40-64 ετών, ενώ η ηλικιακή ομάδα 18-39 ετών έδωσε το 40,4% των απαντήσεων.

Οι απαντήσεις επομένως προέρχονται από άτομα που βρίσκονται σε ηλικία εργασίας, γεγονός που είναι αναμενόμενο, καθώς πρόκειται για τη βασική ομάδα που απευθύνεται στα Κέντρα Κοινότητας<sup>42</sup>. Η βασική ηλικιακή ομάδα των ατόμων 40-64 ετών αποτελεί επίσης τον πληθυσμό, ο οποίος είναι (ηλικιακά) ικανός προς εργασία, στον οποίο αντιστοιχούν εξαρτώμενα μέλη, σύζυγοι, ανήλικα παιδιά, γονείς που χρειάζονται φροντίδα.

### Διάγραμμα 11: Ωφελούμενοι των ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, ανά ηλικιακή ομάδα



<sup>41</sup> Για τις περιφέρειες Β. Αιγαίου, Ιονίων Νήσων και Πελοποννήσου, δεν παρουσιάζονται συμπεράσματα από τις απαντήσεις ωφελούμενων, καθώς ο αριθμός απαντήσεων δεν αποτελούσε στατιστικά ασφαλές δείγμα.

<sup>42</sup> Βλ. Υποσημείωση 33, Εκθέσεις για τη Λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας για τα έτη 2018,2019



Διαφορές επίσης παρατηρούνται μεταξύ των Περιφερειών σε ό,τι αφορά την ηλικία των απαντούντων, όπως αποτυπώνονται στον ακόλουθο πίνακα. Οι διαφορές είναι αρκετά μεγάλες, για παράδειγμα στην Κεντρική Μακεδονία το 73,3% των απαντήσεων προέρχεται από άτομα 18-39 ετών, ενώ στην Αττική τα άτομα της ίδιας ηλικιακής ομάδας έδωσαν μόνο το 30,8% των απαντήσεων και στην Κρήτη μόνο το 16,7%.

Από τον πίνακα επιβεβαιώνεται η κυριαρχία των δύο ηλικιακών ομάδων που προαναφέρθηκαν. Το γεγονός ότι το βασικό αίτημα όσων απευθύνονται στα Κέντρα Κοινότητας είναι το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα, αρκεί για να εξηγήσει την υποεκπροσώπηση στις απαντήσεις και των συνταξιούχων, δεδομένου ότι το εισόδημά τους από τις συντάξεις ή από το επίδομα Κοινωνικής Αλληλεγγύης Ανασφάλιστων Υπερηλίκων τους καθιστά μη δικαιούχους του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος.

**Πίνακας 8 : Ηλικιακή ομάδα των ωφελούμενων των ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, ανά περιφέρεια**

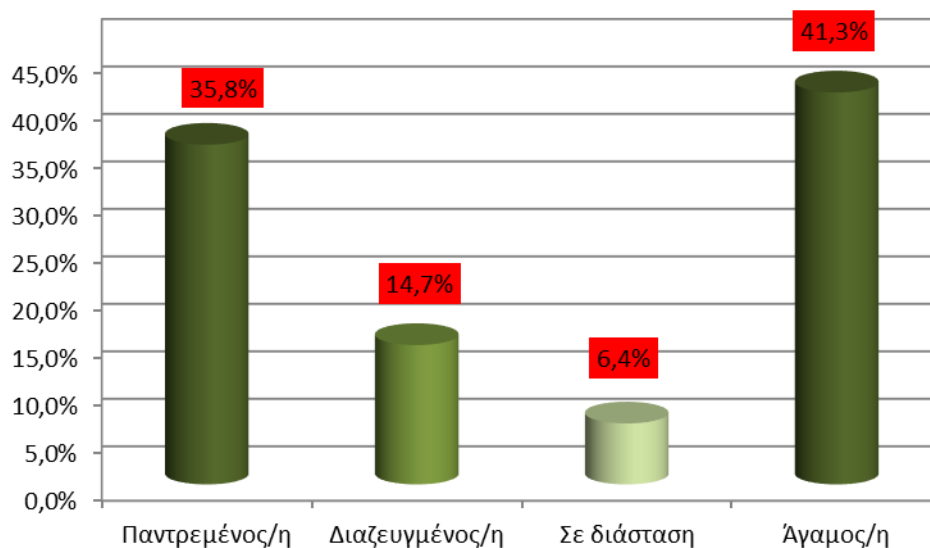
<b>ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ</b>	<b>18-39</b>	<b>40-64</b>
<b>ΑΤΤΙΚΗ</b>	30,8%	61,5%
<b>ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ</b>	28,6%	66,7%
<b>ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ &amp; ΘΡΑΚΗ</b>	53,8%	46,2%
<b>ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ</b>	73,3%	26,7%
<b>ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ</b>	20,0%	80,0%
<b>ΘΕΣΣΑΛΙΑ</b>	41,2%	58,8%
<b>ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ</b>	40,0%	60,0%
<b>ΚΡΗΤΗΣ</b>	16,7%	83,3%
<b>ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ</b>	20,0%	60,0%
<b>ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ</b>	50,0%	50,0%
<b>ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ</b>	50,0%	50,0%
<b>ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ</b>	40,4%	56,9%

### 2.3. Οικογενειακή κατάσταση και εξαρτώμενα μέλη ωφελούμενων

Ο πληθυσμός των ατόμων που απάντησαν χωρίζεται σε δυο ομάδες με περίπου το ίδιο ποσοστό: αυτούς που βρίσκονται σε κατάσταση γάμου (συμπεριλαμβανομένων όσων δηλώνουν σε διάσταση), σε ποσοστό 42,2% και στους άγαμους σε ποσοστό 41,3%. Αναλυτικότερα:

Το 41% όσων απάντησαν, δηλαδή η πλειοψηφία, είναι «άγαμοι», το 35,8 είναι έγγαμοι και το 21,1% είναι διαζευγμένοι ή σε διάσταση, ποσοστό αρκετά σημαντικό, ιδιαίτερα όταν συνδυάζεται με την ύπαρξη τέκνων, καθώς η μονογονεϊκότητα συχνά συνδέεται με υψηλό κίνδυνο φτώχειας ή κοινωνικού αποκλειμού.

**Διάγραμμα 12 : Η Οικογενειακή κατάσταση των ωφελουμένων των ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο.**



Μεταξύ των περιφερειών καταγράφονται διαφορές, όπως π.χ. το μηδενικό ποσοστό έγγαμος/η και διαζευγμένος/η στη Θεσσαλία, σε αντίθεση με το σχετικά υψηλό ποσοστό στην Αττική και στην Ανατολική Μακεδονία- Θράκη, ή στην Κεντρική Μακεδονία.

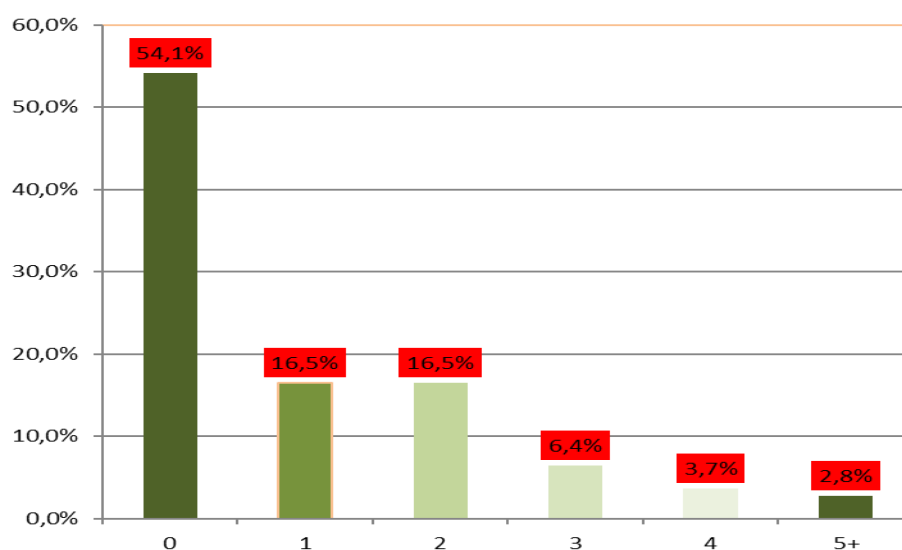
**Πίνακας 9 : Ωφελούμενοι των ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, ανά Περιφέρεια και οικογενειακή κατάσταση**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	Έγγαμος/η	Διαζευγμένος/η	Σε διάσταση	Άγαμος/η
------------	-----------	----------------	-------------	----------

ΑΤΤΙΚΗ	15,4%	23,1%	15,4%	38,5%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	33,3%	9,5%	4,8%	52,4%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	30,8%	23,1%	7,7%	38,5%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	33,3%	20,0%	6,7%	40,0%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	60,0%	0,0%	0,0%	40,0%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	52,9%	0,0%	0,0%	47,1%
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	30,0%	20,0%	10,0%	40,0%
ΚΡΗΤΗΣ	50,0%	16,7%	16,7%	16,7%
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ	20,0%	40,0%	0,0%	20,0%
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%
ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	35,8%	14,7%	6,4%	41,3%

Το 54,1% από όσους απάντησαν, δηλαδή περισσότεροι από τους μισούς δεν έχουν εξαρτώμενα μέλη, το 33%, δηλαδή το 1/3, έχουν ένα ή δύο παιδιά, ενώ μόνο το 12,9% έχουν τρία ή περισσότερα παιδιά (6,4% με 3 παιδιά, 3,7% με 4 παιδιά και 2,8% με 5 ή περισσότερα από 5 παιδιά).

**Διάγραμμα 13 : Ωφελούμενοι των ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο και εξαρτώμενα μέλη**



#### 2.4. Επίπεδο εκπαίδευσης ωφελούμενων

Δεδομένου ότι τα Κέντρα Κοινότητας αποτελούν δομές «συμπληρωματικές των κοινωνικών υπηρεσιών», με σκοπό την «περαιτέρω υποστήριξη των ΟΤΑ» στην εφαρμογή κοινωνικών πολιτικών, μεγάλο μέρος του πληθυσμού που τα επισκέπτεται αντιμετωπίζει κίνδυνο φτώχειας.

Ο κίνδυνος φτώχειας συσχετίζεται με το επίπεδο εκπαίδευσης, για παράδειγμα, το 2019, ο κίνδυνος φτώχειας για τα άτομα άνω από 18 ετών που δεν ολοκλήρωσαν την υποχρεωτική εκπαίδευση ανέρχεται σε 38,1, έναντι του 17,2% για τα άτομα με πανεπιστημιακή εκπαίδευση και 31,1% για τον γενικό πληθυσμό<sup>43</sup>. Επομένως εκ των προτέρων θα ανέμενε κανείς, τα άτομα που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο να είναι κυρίως άτομα με χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης.

Σύμφωνα με τη διεθνή τυπική ταξινόμηση των ατόμων με βάση την εκπαίδευσή τους ([International Standard Classification of Education \(ISCED\)](#) υπάρχουν 8 επίπεδα εκπαίδευσης (ISCED 2011):

- Απουσία πρωτοβάθμιας: επίπεδο 0
- Πρωτοβάθμια: επίπεδο 1
- Κατώτερη δευτεροβάθμια (απολυτήριο γυμνασίου): επίπεδο 2
- Ανώτερη δευτεροβάθμια (απολυτήριο λυκείου): επίπεδο 3
- Μεταδευτεροβάθμια, μη τριτοβάθμια εκπαίδευση: επίπεδο 4
- Τριτοβάθμια εκπαίδευση: επίπεδα 5, 6, 7 και 8.

Τα άτομα που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ήταν κυρίως, σε ποσοστό 52,3%, απόφοιτοι λυκείου (επίπεδα 3-4), κατά δεύτερο λόγο, σε ποσοστό 31,2% απόφοιτοι πανεπιστημιακής, ή τεχνολογικής εκπαίδευσης (επίπεδα 5-8) και αρκετά λιγότεροι, σε ποσοστό 16,5% ήταν αναλφάβητοι, ή απόφοιτοι δημοτικού, ή απόφοιτοι γυμνασίου.  
Συγκεκριμένα:

---

<sup>43</sup> Eurostat, statistical tree

Από τα άτομα που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, το 16,5% είχε επίπεδο εκπαίδευσης 0-2, έναντι ποσοστού 25% που αντιστοιχεί σε επίπεδο εκπαίδευσης 0-2 στο γενικό πληθυσμό<sup>44</sup>. Το αντίστοιχο ποσοστό για τα άτομα σε κίνδυνο φτώχειας είναι αρκετά υψηλότερο, δηλαδή 38,5%.

Από τα άτομα που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, το 52,3% είχε επίπεδο εκπαίδευσης 3-4, έναντι ποσοστού 45% που αντιστοιχεί σε επίπεδο εκπαίδευσης 3-4 στο γενικό πληθυσμό<sup>45</sup>. Το αντίστοιχο ποσοστό για τα άτομα σε κίνδυνο φτώχειας είναι χαμηλότερο, δηλαδή 34%.

Από τα άτομα που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, το 31,2% είχε επίπεδο εκπαίδευσης 5-8, έναντι ποσοστού 30% που αντιστοιχεί σε επίπεδο εκπαίδευσης 5-8 στο γενικό πληθυσμό<sup>46</sup>. Το ίδιο επίπεδο εκπαίδευσης αντιπροσωπεύει χαμηλότερο ποσοστό μεταξύ των ατόμων σε κίνδυνο φτώχειας, δηλαδή 17,2 %.

Οι παρατηρούμενες διαφορές ενδέχεται να οφείλονται στην μεγαλύτερη συμμετοχή των γυναικών στις απαντήσεις, δεδομένου ότι το ποσοστό των γυναικών με πανεπιστημιακή εκπαίδευση είναι υψηλότερο από το αντίστοιχο των ανδρών<sup>47</sup>. ή/και στο γεγονός ότι τα άτομα με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο, ίσως ήταν περισσότερο διστακτικά στο να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο. Επιπλέον, πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι οι απαντήσεις επηρεάζονται από τη μεθοδολογία της έρευνας, σύμφωνα με την οποία η επιλογή των ερωτώμενων είναι τυχαία.

#### **Διάγραμμα 14: Επίπεδο εκπαίδευσης ωφελούμενων των ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο**

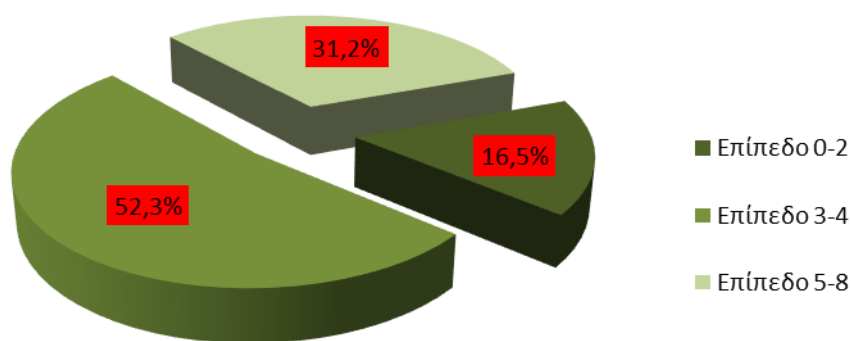
---

<sup>44</sup> Ο.π.

<sup>45</sup> Ο.π.

<sup>46</sup> Ο.π.

<sup>47</sup> Ο.π.



Η εξέταση των απαντήσεων ανά περιφέρεια, δείχνει ότι οι απόφοιτοι λυκείου κυριαρχούν, ιδιαίτερα στην Κεντρική Μακεδονία (60%) και τη Δυτική Ελλάδα (40%). Ιδιαίτερα υψηλό επίσης είναι το επίπεδο εκπαίδευσης των ωφελούμενων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο στην Θεσσαλία (35,3%) και τη Στερεά Ελλάδα (33,3%).

Επιπλέον, συγκρίνοντας το επίπεδο εκπαίδευσης των ωφελούμενων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, με το επίπεδο εκπαίδευσης γενικά των ατόμων σε κίνδυνο φτώχειας στην Ελλάδα το 2018<sup>48</sup>, διαπιστώνουμε ότι οι πρώτοι έχουν υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης.

**Πίνακας 10 : Επίπεδο εκπαίδευσης των ωφελουμένων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ανά περιφέρεια**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	Χωρίς	Απ. Δημοτικού	Απ. Γυμνασίου	Απ. Λυκείου	ΤΕ	ΠΕ
ΑΤΤΙΚΗ	0,0%	7,7%	23,1%	30,8%	15,4%	23,1%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	0,0%	14,3%	14,3%	33,3%	9,5%	28,6%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	7,7%	30,8%	15,4%	30,8%	0,0%	15,4%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	6,7%	6,7%	0,0%	60,0%	6,7%	20,0%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	0,0%	5,9%	11,8%	35,3%	11,8%	35,3%
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	10,0%	20,0%	10,0%	40,0%	10,0%	10,0%
ΚΡΗΤΗΣ	0,0%	16,7%	33,3%	33,3%	16,7%	0,0%

<sup>48</sup> Ο.π.

<b>ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ</b>	0,0%	40,0%	20,0%	40,0%	0,0%	0,0%
<b>ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ</b>	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<b>ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ</b>	<b>2,8%</b>	<b>13,8%</b>	<b>13,8%</b>	<b>38,5%</b>	<b>9,2%</b>	<b>22,0%</b>

## 2.5. Εργασιακή κατάσταση ωφελούμενων

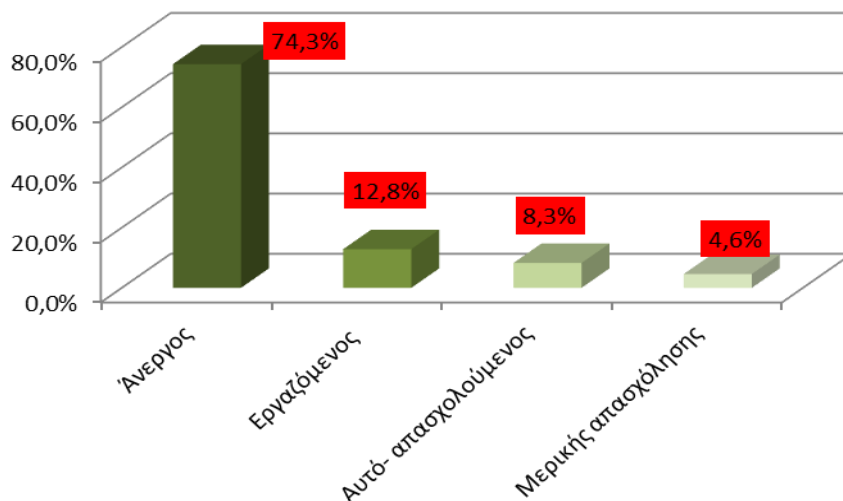
Η εργασιακή κατάσταση έχει ιδιαίτερη σημασία, καθώς συνδέεται με τον κίνδυνο φτώχειας, ή με οικονομικές δυσκολίες. Όπως δείχνουν τα στατιστικά στοιχεία, η απασχόληση αποτελεί «προστασία» έναντι της φτώχειας (αν και όχι πανάκεια). Το 2018, ο κίνδυνος φτώχειας ή /και κοινωνικού αποκλεισμού ήταν 16,6% για τους εργαζόμενους, σχεδόν διπλάσιος (31,2%) για το γενικό πληθυσμό και σχεδόν τετραπλάσιος (64,6%) για τους άνεργους<sup>49</sup>.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, καθώς και τα προαναφερόμενα σχετικά με τις ομάδες του πληθυσμού που επισκέπτονται τα Κέντρα Κοινότητας, δεν αποτελεί έκπληξη το γεγονός ότι κανένας από όσους απάντησαν στο ερωτηματολόγιο δεν ήταν δημόσιος υπάλληλος, ή απασχολούμενος σε πρόγραμμα κοινωφελούς εργασίας.

Κυριαρχούν, μεταξύ των ωφελούμενων που απάντησαν, οι άνεργοι, σε ποσοστό 74,3%, επικυρώνοντας έναν από τους βασικούς ρόλους για τον οποίον προορίζονταν και τον οποίο επιτελούν τα Κέντρα Κοινότητας, αυτόν της ενημέρωσης και υποστήριξης των ατόμων στην υποβολή αιτήσεων για το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα, ή για άλλες παροχές και επιδόματα, καθώς και αυτόν της παραπομπής σε υπηρεσίες ευρέσεως εργασίας. Ακολουθούν οι εργαζόμενοι σε ποσοστό 12,8%, οι αυτοαπασχολούμενοι που αποτελούν το 8,3% και οι μερικώς απασχολούμενοι που ανέρχονται σε ποσοστό μόλις 4,8%.

### **Διάγραμμα 15 : Εργασιακή κατάσταση ωφελούμενων των ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο**

<sup>49</sup> Ο.π.



Εξετάζοντας την κατανομή των ατόμων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ανά περιφέρεια, σε σχέση με την εργασιακή τους κατάσταση, προκύπτει ξεκάθαρα ότι κυριαρχούν οι άνεργοι, με χαρακτηριστικότερο παράδειγμα το 92,3% των απαντήσεων στην Αττική. Τα αντίστοιχα ποσοστά είναι κάπως χαμηλότερα στην Κεντρική Μακεδονία, όπου αποτελούν το 53,3% και στη Δυτική Μακεδονία που φτάνουν στο 40%.

**Πίνακας 11: Εργασιακή κατάσταση των ωφελουμένων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ανά περιφέρεια**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	Άνεργος
ΑΤΤΙΚΗ	92,3%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	76,2%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	76,9%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	53,3%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	40,0%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	82,4%
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	60,0%
ΚΡΗΤΗΣ	83,3%

Σκιαγραφώντας επομένως το προφίλ των ωφελουμένων των Κέντρων Κοινότητας που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, καταλήγουμε ότι :



- Είναι κυρίως γυναίκες και συγκεκριμένα κατά τα 2/3 έναντι του 1/3 των ανδρών στην επικράτεια και η κυριαρχία αυτή επικρατεί και ανά περιφέρεια, με εξαίρεση την Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου
- Ανήκουν κυρίως στην ηλικιακή ομάδα 40-64 ετών σε ό,τι αφορά την επικράτεια, ενώ σε επίπεδο περιφέρειας εναλλάσσονται οι ηλικιακές ομάδες 40-64 και 18-39. Σε κάθε περίπτωση πρόκειται για άτομα σε ηλικία εργασίας.
- Σε ό,τι αφορά την οικογενειακή τους κατάσταση, τα ποσοστά είναι περίπου μοιρασμένα μεταξύ άγαμων και έγγαμων (ή σε διάσταση) στο εθνικό επίπεδο, ενώ σε επίπεδο περιφέρειας καταγράφονται σημαντικές διαφορές. Περισσότεροι από τους μισούς δεν έχουν εξαρτώμενα μέλη, ενώ μόνο το 12,9% έχει περισσότερα από τρία (3) παιδιά.
- Ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης κυριαρχούν οι απόφοιτοι λυκείου, τόσο στην επικράτεια, όσο και σε περιφερειακό επίπεδο.
- Τα 3/4 των ατόμων αυτών, δηλαδή η μεγάλη πλειοψηφία είναι άνεργοι, όπως αποτυπώνεται σε επίπεδο επικράτειας, αλλά και στο περιφερειακό επίπεδο η διακύμανση που παρατηρείται στα ποσοστά των ανέργων μεταξύ των απαντούντων δεν κατεβαίνει κάτω από το 40% και ανέρχεται έως το 92,3%
- Το προφίλ των ωφελούμενων φαίνεται να ανταποκρίνεται στον πληθυσμό-στόχο: άτομα άνεργα, που διαβιούν σε κατάσταση φτώχειας και αναζητούν πληροφορίες και υποστήριξη για να υποβάλουν αιτήματα, τα οποία αφορούν κυρίως το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα.

### **3. Ενημέρωση δημοτών και επίσκεψη αυτών στο Κέντρο Κοινότητας**

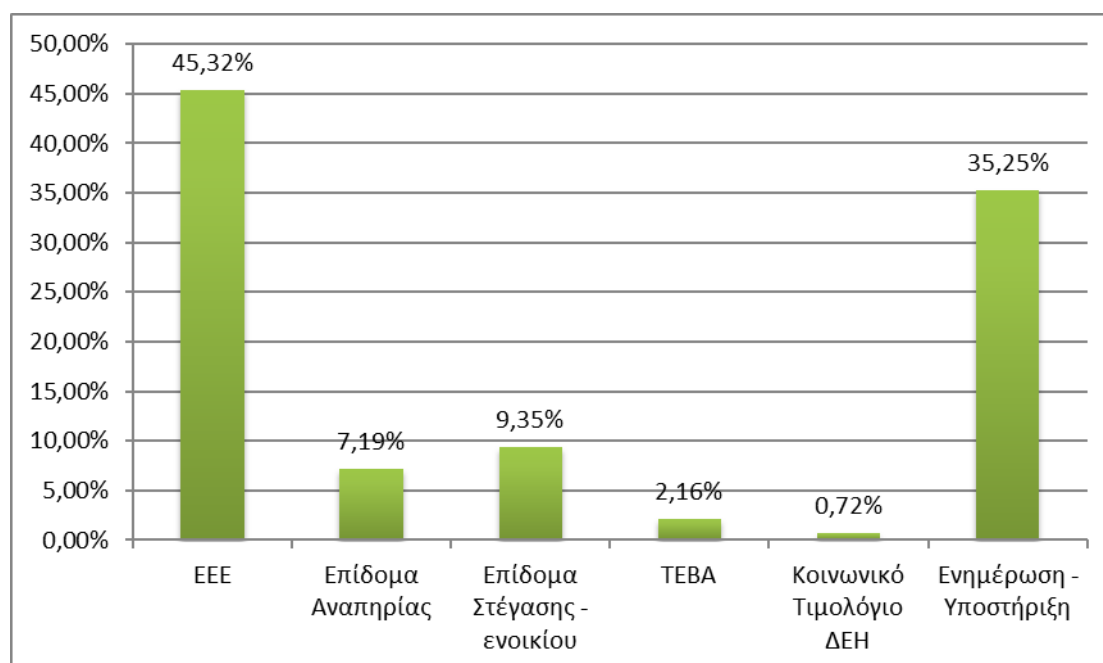
#### **3.1. Λόγοι επίσκεψης στο Κέντρο Κοινότητας/Αίτημα**

Προκειμένου να καταγραφεί το σύνολο των αιτημάτων και των λόγων για τους οποίους οι δημότες απευθύνονται στο Κέντρο Κοινότητας, επελέγη από την ερευνητική ομάδα,

ερώτηση ανοικτού τύπου, ώστε οι ερωτώμενοι να έχουν τη δυνατότητα να καταγράψουν οι ίδιοι, το λόγο της επίσκεψής τους.

Η πλειοψηφία των ωφελούμενων που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο σε ποσοστό 45,32% δήλωσε πως ο πρωταρχικός λόγος για τον οποίο επισκέφτηκαν το Κέντρο Κοινότητας είναι για να λάβουν υποστήριξη κατά τη διαδικασία υποβολής της αίτησης τους για το Πρόγραμμα Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα' (ΕΕΕ). Το 35,25% δήλωσε πως απευθύνονται στο Κέντρο για να ενημερωθούν σχετικά με υλοποιούμενα προγράμματα πρόνοιας και κοινωνικής ένταξης και το 9,35% απάντησε πως προσήλθαν για να αιτηθούν επίδομα ενοικίου/στέγασης. Με μικρή διαφορά (7,19%) ακολουθούν όσοι απάντησαν πως το αίτημά τους αφορούσε στην χορήγηση επιδόματος αναπηρίας, ενώ ένας πολύ μικρός αριθμός ερωτώμενων ανέφερε πως απευθύνθηκαν στο Κέντρο για να επωφεληθούν του Προγράμματος του Ταμείου Ευρωπαϊκής Βοήθειας προς τους Απόρους (ΤΕΒΑ) και του Κοινωνικού Τιμολογίου της ΔΕΗ, με ποσοστό 2,16% και 0,72% αντίστοιχα.

**Διάγραμμα 16: Λόγοι επίσκεψης στο Κέντρο Κοινότητας**



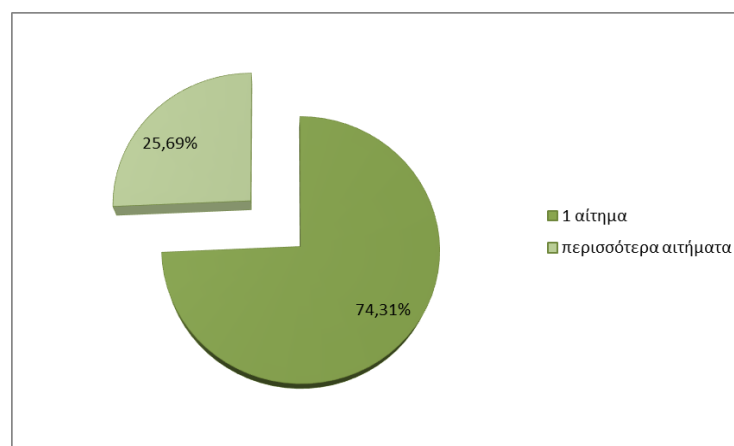
Το υψηλό ποσοστό που συγκεντρώνει το εεε, ως λόγος επίσκεψης στο ΚΚ χωρεί διττής ερμηνείας. Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας υποβολής της αίτησης είναι βεβαίως πιο σύντομη και αυτοματοποιημένη διαδικασία, ωστόσο, οι ωφελούμενοι διαφαίνεται πως δεν μπορούν να ανταποκριθούν σε αυτήν, εξαιτίας προφανώς του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού τους και του ενδεχόμενου φόβου τους, ή ακόμα και της έλλειψης του αναγκαίου εξοπλισμού. Προστρέχουν έτσι στο ΚΚ, αφενός γιατί γνωρίζουν πως οι εργαζόμενοι είναι ικανοί να τους βοηθήσουν, αφετέρου γιατί αισθάνονται σίγουροι για την ορθότητα του αποτελέσματος της διαδικασίας. Επιπλέον, δεν έχουν την ανάγκη «βοήθειας» από τρίτους, η οποία επιφέρει κόστος και δεν διασφαλίζει ορθότητα αποτελέσματος.

Σημαντικό βεβαίως εμφανίζεται και το ποσοστό των ωφελούμενων (35,25%) που απευθύνονται στα ΚΚ, προκειμένου να ενημερωθούν για κοινωνικές υπηρεσίες και προγράμματα. Οι κυριότερες πληροφορίες και υποστήριξη που επιθυμούν να λάβουν, όπως οι ίδιοι τις κατέγραψαν, σχετίζονται με την λήψη ψυχοκοινωνικής υποστήριξης, επαγγελματικής συμβουλευτικής, συμμετοχής σε σεμινάρια και προγράμματα δια βίου μάθησης, εύρεσης εργασίας, λήψης δωρεάν ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης και επιδόματος ανασφάλιστων υπεργολικών. Η πληροφόρηση και παραπομπή των ωφελούμενων σχετικά με τα παραπάνω, ανταποκρίνεται εξ ολοκλήρου στον πρωταρχικό σκοπό σύστασης των ΚΚ, που αφορά στην ανάπτυξη ενός τοπικού σημείου αναφοράς για την υποδοχή, εξυπηρέτηση και διασύνδεση όλων, αλλά κυρίως ειδικών και ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού, με κοινωνικά προγράμματα και υπηρεσίες. Αποδεικνύει δε, τη σχέση εμπιστοσύνης που έχει αναπτυχθεί μεταξύ των ίδιων και των εργαζομένων στα ΚΚ, καθώς απυθνόμενοι στο Κέντρο, γνωστοποιούν εκεί προσωπικά προβλήματα και αδιέξοδα που πιθανόν να αγνοεί ο ευρύτερος συγγενικός και κοινωνικός τους κύκλος.

Μικρότερα, από την άλλη, παρουσιάζονται τα ποσοστά όσων απευθύνονται στα ΚΚ για να λάβουν το επίδομα αναπηρίας, στέγασης/ενοικίου ή και να επωφεληθούν από το Πρόγραμμα ΤΕΒΑ και το κοινωνικό τιμολόγιο της ΔΕΗ. Τα χαμηλά ποσοστά δικαιολογούνται, αν αναλογιστούμε πως οι παροχές αυτές αφενός, συνδέονται με διαδικασίες που είχαν ήδη δρομολογηθεί, πριν την σύσταση των ΚΚ (ΤΕΒΑ και κοινωνικό τιμολόγιο ΔΕΗ), αφετέρου τα επιδόματα αναπηρίας και στέγασης / ενοικίου απευθύνονται σε συγκεκριμένο πληθυσμό που πληροί εξίσου συγκεκριμένους όρους για να τα λάβει, οπότε δεν αφορούν τον γενικό πληθυσμό.

Στο σημείο αυτό, αξίζει να σημειωθεί πως η μεγάλη πλειοψηφία των ωφελούμενων που απάντησαν (74,31%) δήλωσε πως ο λόγος για τον οποίο προσέρχεται στο Κέντρο Κοινότητας είναι συγκεκριμένος και το αίτημα στοχευμένο. Οι πολλαπλές επισκέψεις με διαφορετικά αιτήματα αποτελούν μόλις το 25,69%. Αυτό σημαίνει πως το Κέντρο Κοινότητας έχει παγιωθεί πλέον στη συνείδηση του κόσμου και δέχεται συγκεκριμένο πληθυσμό, με συγκεκριμένα αιτήματα, τα οποία σε κάθε περίπτωση ανταποκρίνονται στο έργο και τις αρμοδιότητές του.

**Διάγραμμα 17: Ποσοστό ωφελούμενων που απευθύνθηκαν στο Κέντρο Κοινότητας με ένα ή περισσότερα αιτήματα**



Τα ποσοστά που καταγράφονται σε επίπεδο Περιφερειών, κατ' αναλογία, αντιστοιχούν με αυτά που εμφανίζονται σε εθνικό επίπεδο. Σε τέσσερις Περιφέρειες, Βορείου Αιγαίου (100%), Δυτικής Ελλάδας (69,23%), Στερεάς Ελλάδας (53,57%) και Δυτικής Μακεδονίας (50,00%), ο πρωταρχικός λόγος για τον οποίο οι ωφελούμενοι απευθύνονται στο Κέντρο Κοινότητας είναι το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα, σε ποσοστό μάλιστα ίσο ή υψηλότερο του 50%. Ακολουθούν, για τον ίδιο λόγο, οι Περιφέρειες Θεσσαλίας (47,62), Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης (47,37%) και Αττικής (38,90%).

Στην Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου, με ποσοστό 57,14%, η χορήγηση του επιδόματος αναπηρίας καταγράφεται ως πρωταρχικός λόγος επίσκεψης στο Κέντρο Κοινότητας, ενώ στην Αττική το ποσοστό αγγίζει το 22,20%. Στις υπόλοιπες Περιφέρειες τα ποσοστά είναι ιδιαίτερα χαμηλά, έως και μηδενικά.

Εξίσου χαμηλά είναι τα ποσοστά που εμφανίζονται για το επίδομα στέγασης/ενοικίου, στις Περιφέρειες. Τα υψηλότερα ποσοστά καταγράφονται στις Περιφέρειες Κρήτης (50%),

Θεσσαλίας (9,52%), Στερεάς Ελλάδας (10,71%) και Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης (10,53%), ενώ στις υπόλοιπες Περιφέρειες είναι ιδιαίτερα χαμηλά, έως και μηδενικά.

Εξαιρετικά χαμηλά παρουσιάζονται τα ποσοστά όσων απευθύνονται στα Κέντρα Κοινότητας για να επωφεληθούν από το Πρόγραμμα ΤΕΒΑ και το κοινωνικό τιμολόγιο της ΔΕΗ. Σε οκτώ (8) Περιφέρειες καταγράφεται μηδενικό ποσοστό για το Πρόγραμμα ΤΕΒΑ και σε δέκα (10) μηδενικό για το κοινωνικό τιμολόγιο της ΔΕΗ.

Η ενημέρωση και υποστήριξη, σημειώνεται ως κύρια αιτία επίσκεψης στα Κέντρα Κοινότητας, στην Περιφέρεια Ιονίων Νήσων με ποσοστό 100% και ακολουθούν οι Περιφέρειες Κεντρικής Μακεδονίας και Δυτικής Μακεδονίας, με 50%.

**Πίνακας 12: Λόγοι επίσκεψης στο Κέντρο Κοινότητας ανά Περιφέρεια**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	ΕΕΕ	Επίδομα Αναπηρίας	Επίδομα Στέγασης - ενοικίου	ΤΕΒΑ	Κοιν. Τιμολόγιο ΔΕΗ	Ενημέρωση - Υποστήριξη
ΑΤΤΙΚΗ	38,90%	22,20%	5,60%	5,60%	0,00%	27,80%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	53,57%	0,00%	10,71%	3,57%	3,57%	28,57%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	47,37%	0,00%	10,53%	0,00%	0,00%	42,11%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	31,25%	6,25%	6,25%	6,25%	0,00%	50,00%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	47,62%	4,76%	9,52%	0,00%	0,00%	38,10%
ΔΥΤΙΚΗ	69,23%	0,00%	7,69%	0,00%	0,00%	23,08%

ΕΛΛΑΔΑ						
ΚΡΗΤΗΣ	12,50%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	37,50%
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ	28,57%	57,14	0,00%	0,00%	0,00%	14,29%
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ΗΠΕΙΡΟΣ						
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ						
ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	45,32%	7,19%	9,35%	2,16%	0,72%	35,25%

Οι βασικές διαπιστώσεις που προκύπτουν από τα παραπάνω είναι οι ακόλουθες:

- ο κύριος όγκος των ζητημάτων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στα Κέντρα Κοινότητας συνδέεται πρωτίστως με τις αιτήσεις για το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα και με την ενημέρωση και υποστήριξη των ωφελούμενων και δευτερευόντως με τις αιτήσεις για την χορήγηση των υπολοίπων επιδομάτων,
- οι Δήμοι, στα διοικητικά και χωρικά όρια των οποίων συστάθηκαν Κέντρα Κοινότητας, διευκόλυναν τις κοινωνικές τους υπηρεσίες, καθώς προσελήφθη και απασχολείται πρόσθετο στελεχιακό δυναμικό, σε αντίθεση με τους υπόλοιπους Δήμους που δεν διαθέτουν Κέντρο Κοινότητας,
- οι ωφελούμενοι αναγνωρίζουν τα Κέντρα Κοινότητας ως τοπικό σημείο αναφοράς και απευθύνονται σε αυτό για να λάβουν στοχευμένες υπηρεσίες και πληροφόρηση.
- τα στατιστικά δεδομένα που αφορούν τα αιτήματα των ειδικών και ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού δεν διαφοροποιούνται σημαντικά σε επίπεδο περιφέρειας από τα αντίστοιχα εθνικά. Αντιθέτως, παραμένουν κοινά, είτε οι ομάδες αυτές διαμένουν σε ένα μεγάλο αστικό κέντρο, είτε σε έναν επαρχιακό Δήμο.

### 3.2. Τρόποι πληροφόρησης για την ύπαρξη και λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας

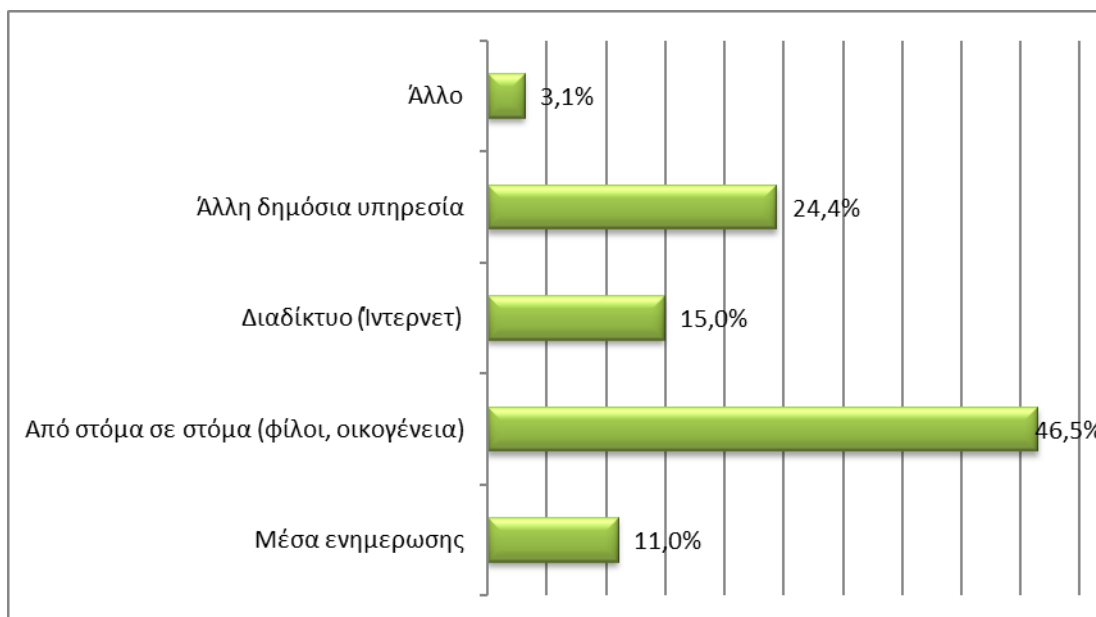
Ο τρόπος με τον οποίο οι ωφελούμενοι ενημερώθηκαν για την ύπαρξη και λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας είναι σημαντική παράμετρος για την αξιολόγηση του είδους, του

εύρους και της εγκυρότητας της αρχικής ενημέρωσης που έλαβαν γι' αυτά. Τα δεδομένα που συλλέχτηκαν από τις απαντήσεις των ερωτώμενων παρατίθενται παρακάτω.

Το 46,5% των ερωτώμενων δήλωσε πως πληροφορήθηκε για την ύπαρξη του Κέντρου Κοινότητας μέσω του οικογενειακού, φιλικού και ευρύτερου κοινωνικού περιβάλλοντος, δηλαδή η πληροφόρηση πραγματοποιήθηκε «από στόμα σε στόμα». Το 24,4% απάντησε πως ενημερώθηκαν από υπαλλήλους άλλης δημόσιας υπηρεσίας και το 15% από το διαδίκτυο. Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης καταλαμβάνουν ένα μικρό ποσοστό, της τάξεως του 11%, ενώ το 3,1% των ερωτώμενων δήλωσε πως η ενημέρωσή τους δεν προήλθε από καμία από τις προαναφερθείσες πηγές, αλλά από κάποια άλλη, πιθανότατα αφίσα, φυλλάδιο.

Το υψηλό ποσοστό (46,5%) που συγκέντρωσε ο τρόπος πληροφόρησης «από στόμα σε στόμα» φανερώνει πως το άτυπο δίκτυο ενημέρωσης παραμένει ισχυρός παράγοντας στην διάχυση της πληροφόρησης. Τα άτυπα αυτά δίκτυα, εξυπηρετούν τους ωφελούμενους και αποδεικνύουν εμπράκτως το αίσθημα αλληλεγγύης προς τις ειδικές και ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού της χώρας. Ωστόσο, η άτυπη ενημέρωση εμπεριέχει τον κίνδυνο της ελλιπούς ή και λανθασμένης πληροφόρησης, καθώς το είδος της πληροφορίας πιθανώς να μην είναι απολύτως έγκυρο και να παραπλανήσει τον δέκτη της πληροφορίας

### **Διάγραμμα 18: Τρόποι πληροφόρησης για την ύπαρξη και λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας**



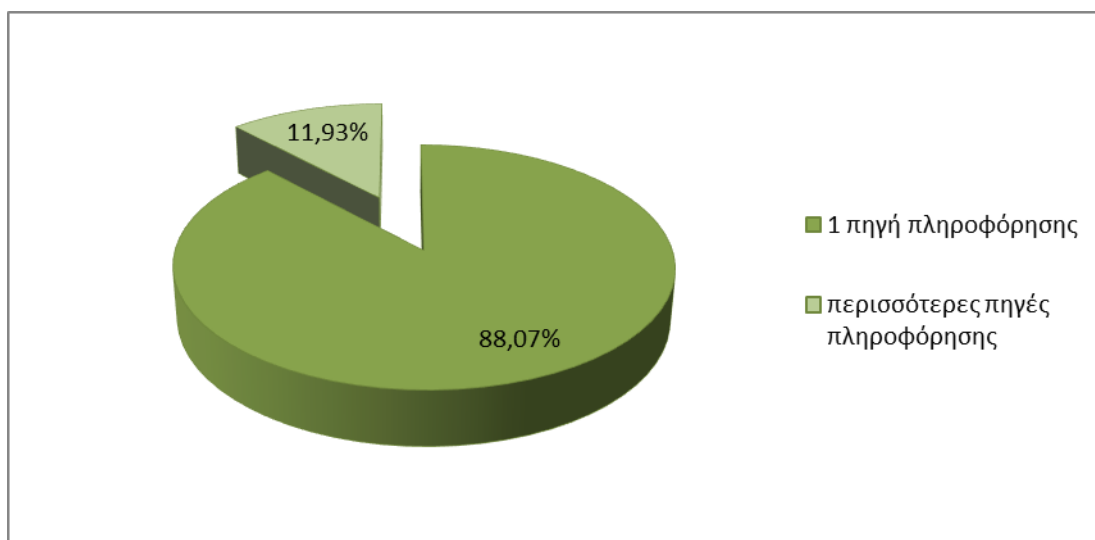
Από την άλλη πλευρά, μόλις το 24,4% πληροφορήθηκε για την ύπαρξη των Κέντρων Κοινότητας από δημόσια υπηρεσία. Η πηγή αυτή, αν και πιο αξιόπιστη σε σχέση με την προηγούμενη, καταλαμβάνει την δεύτερη θέση, με σημαντική διαφορά από την πρώτη. Το γεγονός αυτό φανερώνει πως δεν υπήρξε συντονισμένη διάχυση της πληροφόρησης από κάποια κεντρική δημόσια υπηρεσία. Κατά πάσα πιθανότητα, οι ωφελούμενοι λάμβαναν την πληροφορία τυχαία, κατά τη διεκπεραίωση υπόθεσής τους.

Το διαδίκτυο ακολουθεί τρίτο σε σειρά, με ποσοστό 15% και αντιπροσωπεύει τους ωφελούμενους, οι οποίοι, αφενός γνωρίζουν την χρήση του, αφετέρου αναζητούν μόνοι τους πληροφορίες και διεξόδους για την επίλυση των προβλημάτων τους. Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης είναι αναμενόμενο να καταλαμβάνουν την προτελευταία θέση με ένα χαμηλό ποσοστό (11%), αν λάβουμε υπόψη μας πως δεν υπήρξε εθνική καμπάνια ενημέρωσης και προβολής των Κέντρων Κοινότητας. Η δύναμη της εικόνας και του ήχου δεν αξιοποιήθηκε και οι μοναδικές αναφορές ήταν σποραδικές, σε ενημερωτικές εκπομπές.

Επιπλέον, το 88,07% των ερωτώμενων δήλωσαν πως η πληροφόρησή τους αντλήθηκε από περισσότερες της μίας πηγές, ενώ το 11,93% αυτών απάντησαν πως μία ήταν η πηγή ενημέρωσής τους.

**Διάγραμμα 19: Ποσοστό ωφελούμενων που πληροφορήθηκαν από μία ή περισσότερες πηγές για την ύπαρξη και λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας**





Σε επίπεδο Περιφερειών η ενημέρωση από στόμα σε στόμα παραμένει η κύρια πηγή πληροφόρησης, καταλαμβάνοντας το υψηλότερο ποσοστό στην πλειοψηφία των Περιφερειών. Εξαιρούνται οι Περιφέρειες Δυτικής Ελλάδας στην οποία προηγείται η απάντηση «άλλη δημόσια υπηρεσία» και στην Κρήτη που ισοψηφούν οι απαντήσεις «διαδίκτυο» και «άλλη δημόσια υπηρεσία».

Σε πέντε (5) Περιφέρειες η απάντηση «από στόμα σε στόμα» συγκεντρώνει ποσοστό ίσο ή υψηλότερο του 50%. Συγκεκριμένα, η Περιφέρεια Αν. Μακεδονίας & Θράκης προηγείται συγκεντρώνοντας ποσοστό 66,67%, η Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου ακολουθεί, με ποσοστό 60%, η Στερεάς Ελλάδας με 58,33%, η Δυτικής Μακεδονίας με 57,14%, και τέλος η Περιφέρεια Ιονίων Νήσων με ποσοστό 50%.

Ο τρόπος μετάδοσης της πληροφορίας από το διαδίκτυο εμφανίζεται ως πρώτος στην Περιφέρεια Κρήτης (33,33%) και ακολουθεί η Περιφέρεια Θεσσαλίας (31,82) και η Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας (28,57%). Μηδενικά ποσοστά εμφανίζουν οι Περιφέρειες Αν. Μακεδονίας & Θράκης, Νοτίου Αιγαίου, Βορείου Αιγαίου και Ιονίων Νήσων.

Στην περίπτωση των μέσων ενημέρωσης, ως τρόπου πληροφόρησης για την ύπαρξη και λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας, εντύπωση προκαλεί το ποσοστό 50% στην Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου, καθώς απέχει πολύ από το αντίστοιχο ποσοστό της Επικράτειας (11%) και δεν φαίνεται να υπήρξε κάποια ιδιαίτερη προβολή του θεσμού εκεί από τα τοπικά μέσα ενημέρωσης. Μηδενικά ποσοστά εμφανίζουν οι Περιφέρειες Αττικής, Αν. Μακεδονίας &

Θράκης, Νοτίου Αιγαίου, και Ιονίων Νήσων. Θα ήταν ενδιαφέρον εάν οι διαφορές μεταξύ των περιφερειών αποτελέσουν αντικείμενο ειδικής έρευνας.

**Πίνακας 13: Τρόποι πληροφόρησης για την ύπαρξη και λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας ανά Περιφέρεια και ποσοστό**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	Μέσα ενημέρωσης	Από στόμα σε στόμα (φίλοι, οικογένεια)	Διαδίκτυο (Ιντερνετ)	Άλλη δημόσια υπηρεσία	Άλλο
ΑΤΤΙΚΗΣ	0,00%	46,15%	15,38%	30,77%	7,69%
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	12,50%	58,33%	8,33%	16,67%	4,17%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	0,00%	66,67%	0,00%	26,67%	6,67%
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	11,76%	41,18%	17,65%	23,53%	5,88%
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	14,29%	57,14%	28,57%	0,00%	0,00%
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	13,64%	36,36%	31,82%	18,18%	0,00%
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	16,67%	33,33%	8,33%	41,67%	0,00%
ΚΡΗΤΗΣ	16,67%	16,67%	33,33%	33,33%	0,00%
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟΥ	0,00%	60,00%	0,00%	40,00%	0,00%
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟΥ	50,00%	25,00%	0,00%	25,00%	0,00%
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%
ΗΠΕΙΡΟΥ					
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ					
ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	11,00%	46,50%	15,00%	24,40%	3,10%

- Από τα παραπάνω, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:
- τα άτυπα δίκτυα αποτελούν ισχυρούς πόλους στήριξης των ειδικών και ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού της χώρας, ακόμα και αν η δράση τους αφορά στην διάχυση μιας πληροφορίας, η οποία μπορεί να φανεί χρήσιμη στους εν δυνάμει ωφελούμενους.

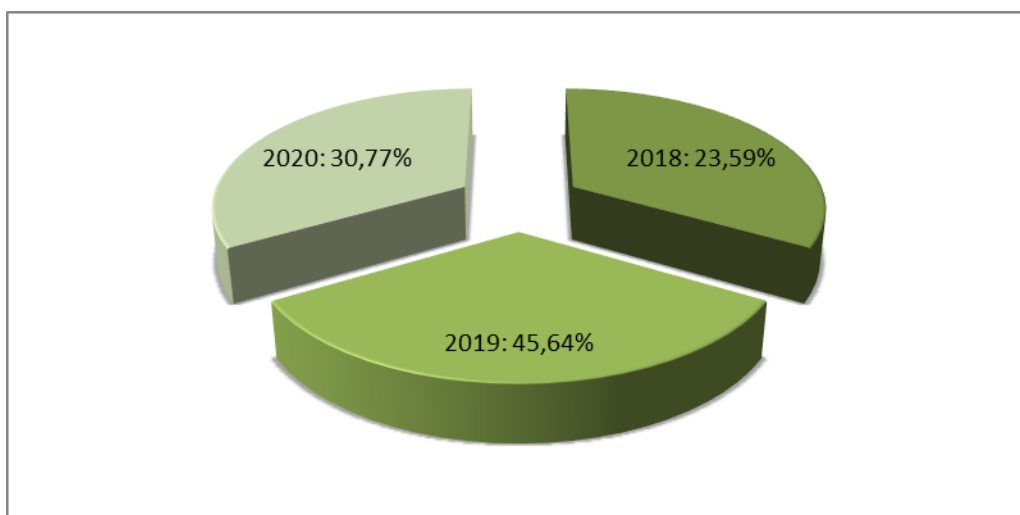
- η δράση των άτυπων δικτύων εγκυμονεί τον κίνδυνο της διάχυσης ελλιπούς, αποσπασματικής, ακόμα και λανθασμένης πληροφόρησης δημιουργώντας λανθασμένες εντυπώσεις, ή προσδοκίες στους δέκτες της πληροφορίας. Αυτό μας οδηγεί να συμπεράνουμε με αρκετή ασφάλεια ότι μια εθνική καμπάνια ενημέρωσης, κατά τον πρώτο χρόνο λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας, θα διαφύλασσε, σε υψηλότερο βαθμό, την εγκυρότητα και ορθότητα της πληροφορίας.
- οι δημόσιες υπηρεσίες δεν συνέβαλαν στον βαθμό που θα μπορούσαν και ενδεχομένως όφειλαν να κάνουν. Η ανυπαρξία μεθοδευμένου και συντονισμένου σχεδίου ενημέρωσης, με την χρήση βοηθητικών μέσων (π.χ. φυλλάδια), σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο, θα μπορούσε να λειτουργήσει προς όφελος, τόσο των ίδιων των ωφελούμενων, όσο και των Κέντρων Κοινότητας.
- η επιλογή του διαδικτύου από τους ωφελούμενους δεν είναι τόσο δημοφιλής. Όπως παρατηρήσαμε και στην προηγούμενη ενότητα, οι ωφελούμενοι διαφαίνεται πως δεν ανταποκρίνονται εύκολα στις νέες συνθήκες της ψηφιακής εποχής, Το προφίλ τους, κυρίως αυτών που απευθύνονται στα Κέντρα Κοινότητας για να λάβουν κάποιο επίδομα είναι συνυφασμένο με μια εμφανή ευαλωτότητα που μεγενθύνεται ενδεχομένως εξαιτίας του ψηφιακού αναλφαβητισμού, του φόβου που αυτός προκαλεί, ή ακόμα και της έλλειψης του αναγκαίου εξοπλισμού.
- τα στατιστικά δεδομένα των Περιφερειών δεν διαφοροποιούνται σημαντικά από τα αντίστοιχα εθνικά. Ωστόσο, μια σημαντική παρατήρηση είναι ότι στις Περιφέρειες Αττικής και Κεντρικής Μακεδονίας, στις οποίες ανήκουν τα μεγάλα αστικά κέντρα, απουσιάζει η «από στόμα σε στόμα» ενημέρωση. Η παρατήρηση ερμηνεύεται από το γεγονός ότι οι διαπροσωπικές σχέσεις αναπτύσσονται ευκολότερα σε επαρχιακούς Δήμους, πολλώ δε μάλλον σε νησιωτικούς, όπως των Περιφερειών Νοτίου Αιγαίου και Ιονίων Νήσων.

### 3.3. Πρώτη επίσκεψη και συχνότητα επισκέψεων ωφελούμενων στο Κέντρο Κοινότητας

Η σχετική ερώτηση σκοπό έχει να αναδείξει το έτος πραγματοποίησης της πρώτης επίσκεψης των ωφελούμενων στα Κέντρα Κοινότητας, αλλά και την επαναληψιμότητα ή μη, των επισκέψεών τους κατά την τελευταία τριετία (2018-2020). Η πραγματοποίηση της πρώτης επίσκεψης στα Κέντρα Κοινότητας συνδέεται άμεσα, τόσο με την ανακύπτουσα ανάγκη του δυνητικά ωφελούμενου, όσο και με την ενημέρωση που είχαν ή όχι σχετικά με την ύπαρξη και λειτουργία των Κέντρων. Οι συσχετισμοί αυτοί θα αναλυθούν αμέσως παρακάτω.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν, το 23,59% επισκέφτηκε το Κέντρο Κοινότητας για πρώτη φορά το 2018, το 45,64% το 2019 και το 30,77% το 2020. Παρατηρούμε πως το χαμηλότερο ποσοστό πρώτης επίσκεψης σημειώνεται το 2018, ενώ το υψηλότερο το 2019.

**Διάγραμμα 20 : Έτος κατά τα οποίο οι ωφελούμενοι προσήλθαν στο Κέντρο Κοινότητας, για πρώτη φορά**

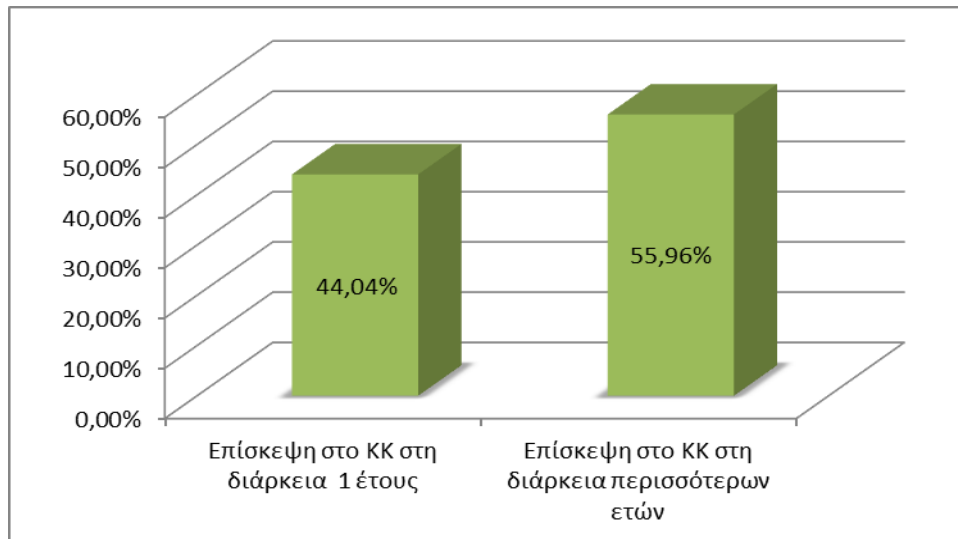


Το γεγονός πως το χαμηλότερο ποσοστό πρώτης επίσκεψης σημειώθηκε το 2018, δεν είναι τυχαίο. Δεδομένου ότι τα Κέντρα Κοινότητας ξεκίνησαν να λειτουργούν σταδιακά το 2017, είναι αναμενόμενη η μειωμένη προσέλευση κατά το 2018, το οποίο ήταν το έτος όπου είχε μόλις ολοκληρωθεί η λειτουργία και των 244 Κέντρων Κοινότητας. Στο γεγονός αυτό συνέβαλε και η απουσία καμπάνιας ενημέρωσης, η οποία θα μπορούσε να αξιοποιήσει τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης και τα μαζικά μέσα ενημέρωσης. Το 2019, έτος πλήρους λειτουργίας του συνόλου των Κέντρων Κοινότητας, αυξήθηκε ο αριθμός των ωφελούμενων που επισκέφτηκαν τα Κέντρα Κοινότητας, γιατί είχε μεσολαβήσει πλέον ο απαιτούμενος χρόνος ενημέρωσης για την ύπαρξη, τον σκοπό και το έργο των ΚΚ.

Το ποσοστό που αντιστοιχεί στο α' εξάμηνο του 2020, προκαλεί επίσης, ενδιαφέρον. Κινείται στο 30,77%, ένα ποσοστό που, αν και εξηγείται λογικά, δημιουργεί προβληματισμό. Η εξήγηση είναι πως δεδομένης της υγειονομικής κρίσης που προκλήθηκε εξαιτίας του Covid-19, το ποσοστό μειώθηκε σε σχέση με το 2019, διότι οι ωφελούμενοι, λόγω των περιοριστικών μέτρων που επιβλήθηκαν, δεν μετακινούνταν και άρα μειώθηκε η προσέλευσή τους. Ενδεχομένως μάλιστα, να εξυπηρετούνταν τηλεφωνικά από τα στελέχη των Κέντρων Κοινότητας, χωρίς να υπήρχε η απαίτηση της φυσικής τους παρουσίας. Το ποσοστό αυτό ενδεχομένως να ήταν υψηλότερο, αν η μελέτη λάμβανε χώρα το 2021.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον έχει να δούμε και να ερμηνεύσουμε το ποσοστό των ωφελούμενων που οι επισκέψεις τους στο Κέντρο Κοινότητας, έλαβαν χώρα κατά την διάρκεια ενός μόνο έτους και το ποσοστό εκείνων που επανέλαβαν τις επισκέψεις τους για δύο ή περισσότερα χρόνια<sup>50</sup>. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που έδωσαν οι ωφελούμενοι, το 44,04% επισκέφτηκε το Κέντρο Κοινότητας κατά την διάρκεια ενός μόνο έτους, ενώ το 55,96% κατά την διάρκεια δύο ή τριών ετών.

**Διάγραμμα 21: Ποσοστό ωφελούμενων που όλες οι επισκέψεις τους στο Κέντρο Κοινότητας περιορίστηκαν εντός ενός έτους ή επαναλήφθηκαν και σε άλλα έτη**



<sup>50</sup> Τονίζεται ξανά ότι δεν πρέπει να ταυτίζεται το έτος της επίσκεψης με τον αριθμό των επισκέψεων. Οι ωφελούμενοι, δηλαδή που επισκέφτηκαν τα Κέντρα Κοινότητας, στη διάρκεια του ενός έτους, δεν σημαίνει πως το έκαναν άπαξ. Ο αριθμός των επισκέψεών τους εξαρτάται από τη φύση του αιτήματός τους.

Σε επίπεδο Περιφερειών, η γενική εικόνα δεν διαφοροποιείται ιδιαίτερα σε σχέση με τα στοιχεία της επικράτειας. Διαφοροποίηση παρατηρείται στην Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου, στην οποία το ποσοστό των ατόμων που επισκέφτηκαν τα Κέντρα Κοινότητας το 2018 ήταν αρκετά υψηλό (37,5%) και ξεπέρασε το αντίστοιχο ποσοστό της Επικράτειας (23, 59%).

Σημαντική διαφοροποίηση των ποσοστών των Περιφερειών σε σχέση με το ποσοστό της Επικράτειας παρατηρείται κατά το έτος 2019. Εντοπίζονται έξι (6) Περιφέρειες, των οποίων τα ποσοστά είναι υψηλότερα από το αντίστοιχο της Επικράτειας (45,64%). Συγκεκριμένα, πρόκειται για τις Περιφέρειες Κρήτης (60%), Θεσσαλίας(60%), Δυτικής Μακεδονίας (57,14%), Κεντρικής Μακεδονίας (50%), Βορείου Αιγαίου (50%) και Δυτικής Ελλάδας (47,37%).

Παρατηρείται επίσης, με την επισήμανση ότι αφορά την τάση που διαφαίνεται στο α' εξάμηνο του έτους 2020, πτωτική τάση στα ποσοστά όλων των Περιφερειών με εξαίρεση την περίπτωση της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων, που σημείωσε τα ίδια ποσοστά το 2019 και το 2020.

**Πίνακας 14: Έτος κατά τα οποίο οι ωφελούμενοι προσήλθαν στο Κέντρο Κοινότητας, για πρώτη φορά, ανά Περιφέρεια**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	2018	2019	2020
ΑΤΤΙΚΗ	32,26%	35,48%	32,26%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	28,95%	39,47%	31,58%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	20,83%	41,67%	37,50%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	25,00%	50,00%	25,00%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	14,29%	57,14%	28,57%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	12,00%	60,00%	28,00%
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	21,05%	47,37%	31,58%
ΚΡΗΤΗΣ	10,00%	60,00%	30,00%
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ	37,50%	37,50%	25,00%
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ	25,00%	50,00%	25,00%
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	20,00%	40,00%	40,00%
ΗΠΕΙΡΟΣ			
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ			
ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	23,59%	45,64%	30,77%

Από τα παραπάνω, διαπιστώνουμε πως:

- το χαμηλό ποσοστό πρώτης επίσκεψης που σημειώθηκε το 2018, δεν είναι τυχαίο. Η σταδιακή έναρξη και λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας το 2017 και η απουσία μιας καμπάνιας ενημέρωσης συνέβαλαν στην καθυστερημένη ενημέρωση του κόσμου για την ύπαρξη και τον σκοπό λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας,
- όπως για κάθε νέα δομή, απαιτήθηκε η μεσολάβηση ικανού χρόνου λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας και ανάδειξης του πραγματικού τους έργου, προκειμένου οι ωφελούμενοι να αντιληφθούν τον σκοπό τους και να προσέλθουν σε αυτά για να εξυπηρετηθούν.
- η μείωση των επισκέψεων κατά το 2020, ως τάση που παρατηρείται κατά το α' εξάμηνο του έτους ερμηνεύεται σε μεγάλο βαθμό λόγω των περιοριστικών μέτρων που επιβλήθηκαν και περιόρισαν τη μετακίνηση, άρα και την προσέλευση των πολιτών στο ΚΚ.

## 4. Γενικές συνθήκες λειτουργίας του Κέντρου Κοινότητας

### 4.1. Ικανοποίηση σε ό,τι αφορά την πρόσβαση στο Κέντρο Κοινότητας

Το Κέντρο Κοινότητας, ως σημείο υποδοχής και υποστήριξης οφείλει εξορισμού να είναι εύκολα προσβάσιμο σε όλους όσους ενδεχομένως χρειαστούν τις υπηρεσίες του. Από το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο δεν προκύπτει νομική υποχρέωση του φορέα υλοποίησης σχετική με την έδρα του Κέντρου Κοινότητας. Σύμφωνα με το άρθρο 5 της ΚΥΑ που καθορίζει τις προδιαγραφές λειτουργίας, επαφίεται στη διακριτική ευχέρεια του Δήμου η συστέγαση με την Κοινωνική Υπηρεσία ή τις άλλες κοινωνικές δομές του, όπου αυτό «καθίσταται δυνατό».<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> Αρ.5 , ΚΥΑ Δ14/15834/237: «Όπου καθίσταται δυνατό, τα «Κέντρα Κοινότητας» θα συσσεγάζονται με τις αρμόδιες Διευθύνσεις Κοινωνικής Προστασίας των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' Βαθμού, σε διακριτό χώρο, ει δυνατόν πλησίον της Κοινωνικής Υπηρεσίας ή σε άλλες κοινωνικές δομές του οικείου Δήμου».

Η συστέγαση αυτή εναρμονίζεται με την ιδέα του Κέντρου Κοινότητας, ως υπηρεσίας υποδοχής, που υποστηρίζει, ενημερώνει, ή παραπέμπει σε άλλες υπηρεσίες, οι οποίες ενδεχομένως αποτελούν και υπηρεσίες του ίδιου του δήμου. Στην πράξη, η συστέγαση Κέντρων Κοινότητας και Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου, ή γενικά της Υπηρεσίας που ασκεί την κοινωνική αρμοδιότητα υλοποιείται σε μεγάλο βαθμό.

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι στο τέλος του 2018, τέτοια συστέγαση είχε καταγραφεί στο 40,3% των εν λειτουργία Κέντρων Κοινότητας.<sup>52</sup>

Ωστόσο, παραμένει το γεγονός ότι περισσότερα από τα μισά Κέντρα Κοινότητας στεγάζονται σε χώρο διαφορετικό από αυτόν της Κοινωνικής Υπηρεσίας, ή της Υπηρεσίας εν γένει που ασκεί την κοινωνική αρμοδιότητα, ενώ πρέπει να σημειωθεί ότι δεν απουσιάζουν οι περιπτώσεις Κέντρων Κοινότητας που στεγάστηκαν ή στεγάζονται αρκετά μακριά από το κέντρο του δήμου και μάλιστα χωρίς διασφαλισμένη πρόσβαση των πολιτών σε αυτά, με τα μέσα μαζικής μεταφοράς.

Ασφαλώς προβλέπεται από τη νομοθεσία η δυνατότητα λειτουργίας Παραρτημάτων και Κινητών Μονάδων, προκειμένου να καταστεί δυνατή η «μετάβαση του Κέντρου Κοινότητας στον πολίτη», όταν δεν είναι δυνατό το αντίστροφο.<sup>53</sup> Στην πράξη υπάρχουν περιπτώσεις Κέντρων Κοινότητας όπου λειτουργούν Κινητές Μονάδες με στόχο να εξυπηρετήσουν άτομα, ιδιαίτερα ηλικιωμένους, σε περιπτώσεις ορεινών ή νησιωτικών περιοχών με σημαντικές δυσκολίες μετακίνησης. Στην ίδια λογική, τα παραρτήματα Ρομά των Κέντρων Κοινότητας για παράδειγμα, συχνά στεγάζονται κοντά στους αντίστοιχους οικισμούς, ώστε οι εργαζόμενοι να επισκέπτονται τους πληθυσμούς αυτούς και να υλοποιούν τις κατάλληλες δράσεις, όπως εμβολιασμούς, ενημέρωση, νομική υποστήριξη, κ.α.

---

<sup>52</sup> Αναφορικά με τη στέγαση των ΚΚ, το 40,3% των δήμων αποφάσισαν να στεγάσουν τα ΚΚ μαζί με τις κοινωνικές υπηρεσίες προκειμένου να υπάρχει συνεργασία και συμπληρωματικότητα στις υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας που λαμβάνουν οι πολίτες”. Βλ. Η λειτουργία των ΚΚ για το έτος 2018 σελίδα 8.

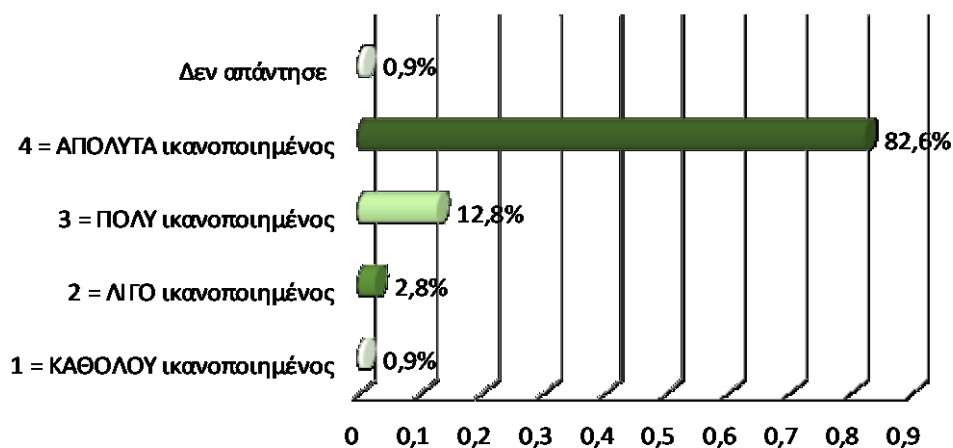
<sup>53</sup> «Το «Κέντρο Κοινότητας δύναται να διευρύνει τη δράση του με Παραρτήματα, ώστε να εξυπηρετεί θύλακες φτώχειας, καταυλισμούς Ρομά, θύλακες Μεταναστών κ.α., καθώς και με Κινητές Μονάδες για την εξυπηρέτηση ατόμων απομακρυσμένων περιοχών»



Από τις απαντήσεις που έδωσαν οι ωφελούμενοι στο ερωτηματολόγιο προκύπτει ότι οι Δήμοι και εν γένει οι φορείς υλοποίησης, πέτυχαν το διακύβευμα της σωστής εκλογής της τοποθεσίας στέγασης, καθώς περισσότερο από το 80% των ωφελουμένων δήλωσαν «απόλυτα ικανοποιημένοι» από την πρόσβαση στα κτίρια των Κέντρων Κοινότητας. Οι απαντήσεις «καθόλου ικανοποιημένος» και «λίγο ικανοποιημένος» δεν ξεπερνούν το 3% και επομένως δεν φαίνεται να αποτελούν ζήτημα προς εξέταση, καθώς αφορούν μεμονωμένες περιπτώσεις.

Πέραν των ανωτέρω, από την υφιστάμενη νομοθεσία προκύπτει ότι βασικές προϋποθέσεις χορήγησης άδειας λειτουργίας στο Κέντρο Κοινότητας αποτελούν, αφενός η διασφάλιση της προσβασιμότητας των χώρων του κτιρίου στο οποίο αυτό στεγάζεται σε άτομα με αναπηρία και εμποδιζόμενα άτομα, αφετέρου η ύπαρξη διακριτού χώρου για συνεδρίες και ατομικές συνεντεύξεις.

**Διάγραμμα 22: Ικανοποίηση ωφελούμενων από την πρόσβαση**



Εκτιμώντας το ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό των «απόλυτα» και «πολύ» ικανοποιημένων (αθροιστικά 95%) δεν πρέπει να παραβλέπεται το γεγονός ότι οι απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο προέρχονται από ωφελούμενους που επισκέπτονται το Κέντρο Κοινότητας και επομένως είναι πιθανό ότι δεν αντιμετωπίζουν πρόβλημα με την πρόσβαση. Αντίστροφα, όσοι δεν έχουν πρόσβαση στο Κέντρο Κοινότητας και δεν το έχουν επισκεφθεί γι' αυτό το λόγο, αποκλείεται να βρίσκονται ανάμεσα σε αυτούς που απάντησαν.

Σε ό,τι αφορά τη χαμηλή ικανοποίηση, οι διαφορές στις απαντήσεις μεταξύ των περιφερειών είναι σχετικά μικρές και με εξαίρεση τη Δυτική Ελλάδα, όπου το 10% των ωφελουμένων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο δήλωσαν «καθόλου ικανοποιημένοι», τα ποσοστά των «λίγο ικανοποιημένων» κυμαίνονται από 5,9% στη Θεσσαλία έως 7,7% στην Ανατολική Μακεδονία Θράκη και επομένως η συνολική εκτίμηση του υψηλού βαθμού ικανοποίησης δεν αλλάζει.

**Πίνακας 15: Ικανοποίηση ωφελούμενων από τη δυνατότητα πρόσβασης στο Κέντρο Κοινότητας.**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	1 = ΚΑΘΟΛΟΥ ικανοποιημένος	2 = ΛΙΓΟ ικανοποιημένος	3 = ΠΟΛΥ ικανοποιημένος	4 = ΑΠΟΛΥΤΑ ικανοποιημένος	Δεν απάντησε
ΑΤΤΙΚΗ	0,0%	0,0%	23,1%	69,2%	7,7%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	0,0%	0,0%	4,8%	95,2%	0,0%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	0,0%	7,7%	7,7%	84,6%	0,0%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	0,0%	6,7%	13,3%	80,0%	0,0%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	0,0%	5,9%	17,6%	76,5%	0,0%
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	10,0%	0,0%	10,0%	80,0%	0,0%
ΚΡΗΤΗΣ	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	0,9%	2,8%	12,8%	82,6%	0,9%

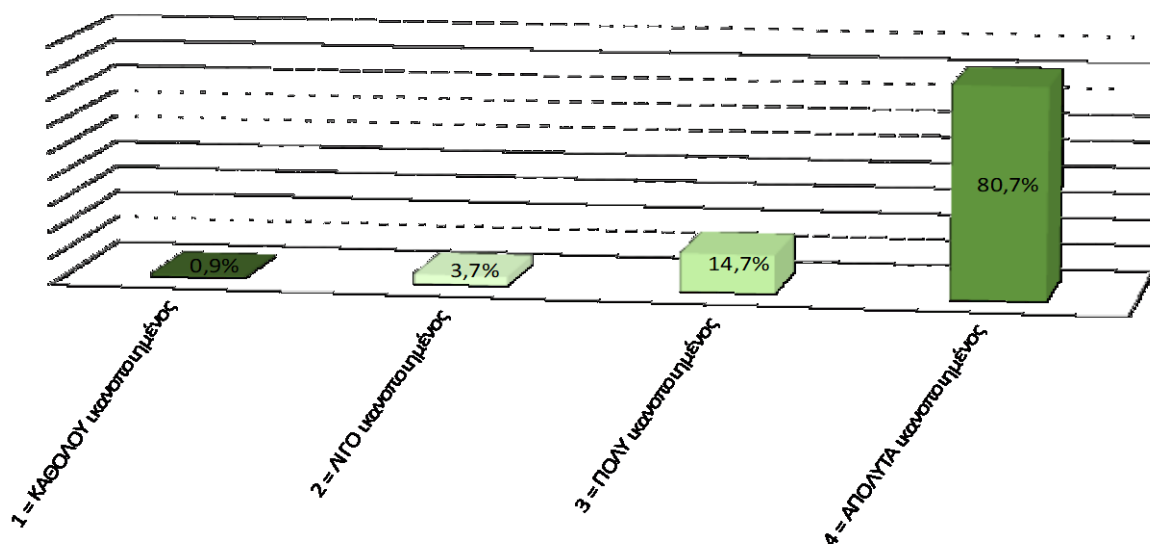
#### 4.2. Ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας του Κέντρου Κοινότητας

Το ωράριο λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας, το οποίο αποτελεί επίσης βασικό ζήτημα που σχετίζεται με τη διασφάλιση της υποδοχής των ωφελουμένων, καθορίζεται ρητά

από την ΚΥΑ ορισμού των προδιαγραφών λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας<sup>54</sup>, όπως άλλωστε προαναφέρθηκε.

Κυρίαρχο είναι το συνεχές ωράριο 7:00 – 15:00 ή 8:00 – 16:00 από Δευτέρα έως Παρασκευή. Κατά τη διάρκεια εφαρμογής των μέτρων περιορισμού της κυκλοφορίας για τον περιορισμό της πανδημίας από τον Covid-19, δηλαδή κατά τους μήνες Μάρτιο, Απρίλιο και Μάιο 2020 μερικά Κέντρα Κοινότητας υιοθέτησαν κάποιο είδος διευρυμένου ωραρίου, ώστε να αποφεύγεται η ταυτόχρονη προσέλευση των εξυπηρετούμενων και κατά συνέπεια ο συνωστισμός, μειώνοντας τον ενδεχόμενο κίνδυνο μόλυνσης<sup>55</sup>.

**Γράφημα 23 : Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από το ωράριο λειτουργίας τους**



<sup>54</sup> Άρθρο 4, παρ. 2.1.: «Τα Κέντρα Κοινότητας λειτουργούν από Δευτέρα έως Παρασκευή με ωράριο ημερήσιας λειτουργίας το οποίο, κατά την κρίση του οικείου ΟΤΑ α' βαθμού και με βάση τις δυνατότητές του σε ανθρώπινο δυναμικό, δύναται να εκτείνεται και πέραν της 17:00, ώρα λήξης του ωραρίου του τακτικού προσωπικού, προκειμένου να εξυπηρετεί τους πολίτες στο μεγαλύτερο δυνατό χρονικό εύρος».

<sup>55</sup> Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Δ/ση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, Τμήμα Παρακολούθησης

Από τις απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο προκύπτει υψηλός βαθμός ικανοποίησης από τα υφιστάμενα ωράρια λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας, καθώς το 80,7% των ερωτηθέντων δήλωσαν «απόλυτα ικανοποιημένοι» και ένα επιπλέον 15% αυτών «πολύ ικανοποιημένοι». Στον αντίποδα, οι απαντήσεις που εκφράζουν μικρή, ή καθόλου ικανοποίηση αποτελούν ιδιαίτερα μικρό ποσοστό.

Οι διαφορές μεταξύ των περιφερειών, σε ό,τι αφορά την ικανοποίηση των ερωτηθέντων από το ωράριο λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας είναι περιορισμένες, με εξαίρεση την Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου όπου το 20% δηλώνει «λίγο ικανοποιημένο» και την Περιφέρεια Αττικής, όπου το 15, 2% είναι «λίγο» ή «καθόλου ικανοποιημένο». Τα αντίστοιχα ποσοστά είναι 7,7% σε κάθε μια από τις 2 κατηγορίες.

Επομένως παραμένει ως βασικό συμπέρασμα το γεγονός ότι το ωράριο δεν αποτελεί βασικό ζήτημα για τους ωφελούμενους, γεγονός που είναι μάλλον αναμενόμενο, αφού το ωράριο αυτό δεν διαφέρει από το ωράριο των δημοσίων υπηρεσιών γενικά.

#### **Πίνακας 16: Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από το ωράριο λειτουργίας τους, ανά περιφέρεια**

<b>ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ</b>	<b>1 = ΚΑΘΟΛΟΥ ικανοποιημένος</b>	<b>2 = ΛΙΓΟ ικανοποιημένος</b>	<b>3 = ΠΟΛΥ ικανοποιημένος</b>	<b>4 = ΑΠΟΛΥΤΑ ικανοποιημένος</b>
<b>ΑΤΤΙΚΗ</b>	7,7%	7,7%	15,4%	69,2%
<b>ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ</b>	0,0%	0,0%	9,5%	90,5%
<b>ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ &amp; ΘΡΑΚΗ</b>	0,0%	0,0%	15,4%	84,6%
<b>ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ</b>	0,0%	6,7%	6,7%	86,7%
<b>ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ</b>	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>ΘΕΣΣΑΛΙΑ</b>	0,0%	5,9%	23,5%	70,6%
<b>ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ</b>	0,0%	0,0%	30,0%	70,0%
<b>ΚΡΗΤΗΣ</b>	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%
<b>ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ</b>	0,0%	20,0%	0,0%	80,0%
<b>ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ</b>	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
<b>ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ</b>	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ</b>	0,9%	3,7%	14,7%	80,7%

#### 4.3. Ικανοποίηση των ωφελούμενων από τους τρόπους επικοινωνίας με το Κέντρο Κοινότητας

Το ζήτημα της οργάνωσης του τρόπου λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας ρυθμίζεται κατά περίπτωση, ανάλογα με τις συγκεκριμένες κάθε φορά δυνατότητες, σε συνδυασμό με ενδεχόμενες ιδέες και πρωτοβουλίες, πάντοτε φυσικά μέσα στο πλαίσιο που ορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία. Υπενθυμίζεται ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός του Κέντρου Κοινότητας, ο οποίος εκτελεί χρέη συντονιστή, είναι υπεύθυνος για την υλοποίηση των δράσεων και την παροχή των υπηρεσιών και μεριμνά για την εύρυθμη λειτουργία του, όπως αυτή αποτυπώνεται, ή οφείλει να αποτυπώνεται στον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας του Κέντρου Κοινότητας. Ωστόσο δεν πρέπει να παραγνωρίζεται ο σημαντικός ρόλος της Κοινωνικής Υπηρεσίας ή της Υπηρεσίας που ασκεί την κοινωνική αρμοδιότητα, ο Προϊστάμενος της οποίας ασκεί την εποπτεία και έχει την ευθύνη για το φυσικό αντικείμενο, δηλαδή το καθημερινό έργο της δομής<sup>56</sup>.

Κατά συνέπεια, ο καθορισμός του τρόπου επικοινωνίας με το Κέντρο Κοινότητας όταν ο πολίτης αδυνατεί να το επισκεφτεί εξαρτάται από τον τρόπο οργάνωσης της λειτουργίας του συγκεκριμένου Κέντρου Κοινότητας, αλλά και από το φόρτο εργασίας του. Ενδεικτικά αναφέρεται ως παράδειγμα η δυσκολία της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, με ταυτόχρονη πραγματοποίηση συμβουλευτικών συνεδριών. Επιπλέον, η χρήση του διαδικτύου, ως εναλλακτικού τρόπου επικοινωνίας δεν είναι δυνατόν να εφαρμοστεί με όλους τους ωφελούμενους.

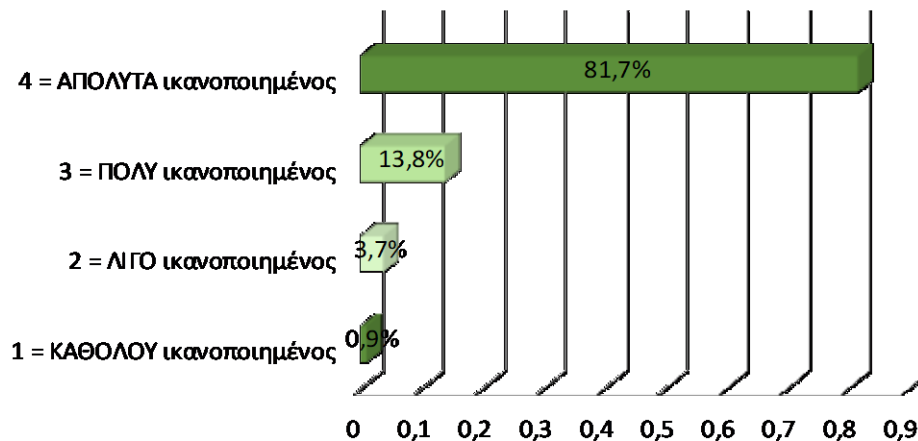
Συνηθισμένη πρακτική επαφής του ωφελούμενου με τον εργαζόμενο στο Κέντρο Κοινότητας φαίνεται ότι αποτελεί ο ορισμός αρχικά μιας πρώτης διερευνητικής συνάντησης υποδοχής και ενημέρωσης και στη συνέχεια μιας συνεδρίας μεγάλης διάρκειας, με στόχο την υποστήριξη του ωφελούμενου. Η παροχή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης είναι ιδιαίτερα

---

<sup>56</sup> ΚΥΑ, άρθρο 6, παρ.1 και 2: «1. Η εποπτεία και ο έλεγχος λειτουργίας των «Κέντρων Κοινότητας», σε ότι αφορά το φυσικό αντικείμενο, δηλαδή τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ανήκει στη Διεύθυνση που ασκεί αρμοδιότητες Κοινωνικής Προστασίας δια της Κοινωνικής Υπηρεσίας, σε ότι, δε, αφορά το οικονομικό και διοικητικό αντικείμενο, στις αρμόδιες Διευθύνσεις διοικητικής και οικονομικής υποστήριξης του οικείου Δήμου. 2. Σε περίπτωση που δεν έχει συσταθεί ή/και λειτουργεί στον οικείο Δήμο η εν λόγω Διεύθυνση ή Κοινωνική Υπηρεσία, την εποπτεία του Κέντρου ασκεί η αντίστοιχη Διεύθυνση του Δήμου Έδρας δια της Κοινωνικής Υπηρεσίας της, συνεπικουρούμενης από τους Κοινωνικούς Επιστήμονες άλλων δομών ή κοινωνικών προγραμμάτων, του Δήμου στον οποίο λειτουργεί το «Κέντρο Κοινότητας», ή του οικείου ΟΤΑ β' βαθμού»

σημαντική, καθώς μπορεί να αποτελεί λύση ή απάντηση σε αιτήματα πολιτών, χωρίς απαίτηση για τη φυσική παρουσία τους.

**Διάγραμμα 24: Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από τους τρόπους επικοινωνίας**



Σε συνέχεια των παραπάνω και σύμφωνα με τις απαντήσεις των ωφελούμενων, η ικανοποίησή τους από τους δυνατούς τρόπους επικοινωνίας με το Κέντρο Κοινότητας κυμαίνεται σε πολύ υψηλά επίπεδα. Συγκεκριμένα, περισσότεροι από το 80% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι είναι απόλυτα ικανοποιημένοι και ένα επιπλέον 14% περίπου απάντησαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι, ενώ πολύ λίγες απαντήσεις δεν ήταν θετικές.

Ένα συμπέρασμα που ενδεχομένως προκύπτει από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι ότι γενικά τα Κέντρα Κοινότητας αποτελούν υπηρεσίες που παρέχουν τηλεφωνική εξυπηρέτηση, καθώς και εξυπηρέτηση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Σε ό,τι αφορά την κατανομή της ικανοποίησης των ερωτηθέντων στις περιφέρειες, αυτή δεν παρουσιάζει σημαντικές διαφοροποιήσεις, με εξαίρεση τη Θεσσαλία και την Αττική. Το αποτέλεσμα αυτό είναι μάλλον αναμενόμενο, εάν λάβουμε υπόψη το γεγονός ότι η πλειοψηφία των προσερχομένων στο Κέντρο Κοινότητας επιθυμεί πληροφόρηση και υποστήριξη για υποβολή αίτησης και ολοκλήρωση της διαδικασίας λήψης του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος. Δεδομένου ότι η συγκεκριμένη διαδικασία είναι καθορισμένη με αρκετή σαφήνεια και η ανάγκη επικοινωνίας επί του ζητήματος αυτού είναι περιορισμένη,

δίνεται περισσότερος χρόνος στους υπαλλήλους των Κέντρων Κοινότητας, ώστε να ασχοληθούν με πιο σύνθετες περιπτώσεις.

**Πίνακας 17 : Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από τους δυνατούς τρόπους επικοινωνίας, ανά Περιφέρεια**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	1 = ΚΑΘΟΛΟΥ ικανοποιημένος	2 = ΛΙΓΟ ικανοποιημένος	3 = ΠΟΛΥ ικανοποιημένος	4 = ΑΠΟΛΥΤΑ ικανοποιημένος
ΑΤΤΙΚΗ	7,7%	7,7%	23,1%	61,5%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	0,0%	0,0%	9,5%	90,5%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	0,0%	0,0%	7,7%	92,3%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	0,0%	0,0%	13,3%	86,7%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	0,0%	11,8%	17,6%	70,6%
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
ΚΡΗΤΗΣ	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ	0,0%	20,0%	0,0%	80,0%
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ</b>	<b>0,9%</b>	<b>3,7%</b>	<b>13,8%</b>	<b>81,7%</b>

#### 4.4. Ικανοποίηση των ωφελούμενων από το χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση

Σε ό,τι αφορά τη χρονική διάρκεια κατά την οποία οι ωφελούμενοι απαιτείται γενικά να αναμένουν μέχρι να εξυπηρετηθούν και το κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από αυτήν, όσοι ερωτήθηκαν σχετικά, δήλωσαν ικανοποιημένοι σε πολύ υψηλά ποσοστά που αγγίζουν το 95% σε επίπεδο επικράτειας. Συγκεκριμένα, δήλωσαν «απόλυτα ικανοποιημένοι» σε ποσοστό σχεδόν 72% και «πολύ ικανοποιημένοι» σε ποσοστό σχεδόν 23%.

**Διάγραμμα 25: Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από το χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση**



**Πίνακας 18: Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από το χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	2 = ΛΙΓΟ ικανοποιημένος	3 = ΠΟΛΥ ικανοποιημένος	4 = ΑΠΟΛΥΤΑ ικανοποιημένος	
ΑΤΤΙΚΗ	7,7%	23,1%	69,2%	92,3%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	0,0%	19,0%	81,0%	100%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	7,7%	7,7%	84,6%	92,4%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	6,7%	6,7%	86,7%	93,4%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	0,0%	40,0%	60,0%	100%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	11,8%	23,5%	64,7%	88,2%
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	0,0%	30,0%	70,0%	100%
ΚΡΗΤΗΣ	16,7%	33,3%	50,0%	83,3%
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ	0,0%	60,0%	40,0%	100%
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ	0,0%	0,0%	100,0%	100%
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	0,0%	100,0%	0,0%	100%
ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	5,5%	22,9%	71,6%	94,5%

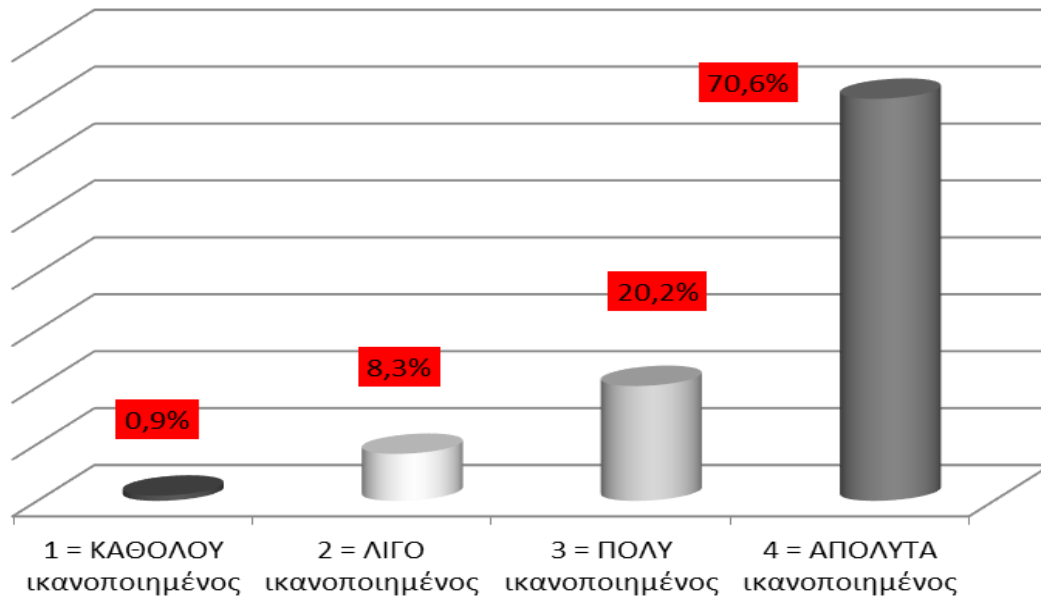


Τα ποσοστά ικανοποίησης από το χρόνο αναμονής είναι υψηλά σε όλες τις περιφέρειες και κυμαίνονται, εξετάζοντας αθροιστικά την υψηλή με την απόλυτη ικανοποίηση, από 83,3% στην Κρήτη, έως το απόλυτο 100% σε 6 Περιφέρειες: Στερεάς Ελλάδας, Δυτικής Μακεδονίας, Δυτικής Ελλάδας, Νοτίου Αιγαίου, Βορείου Αιγαίου και Ιονίων Νήσων.

#### 4.5. Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από το γενικότερο περιβάλλον της δομής

Η διερεύνηση της ικανοποίησης των ωφελούμενων από το γενικότερο περιβάλλον των Κέντρων Κοινότητας επιχειρήθηκε μέσω της ερώτησης για την ικανοποίηση σε σχέση με ζητήματα όπως η διαρρύθμιση του χώρου και η διαμόρφωση της αίθουσας αναμονής

**Διάγραμμα 26: Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από το γενικότερο περιβάλλον**



**Πίνακας 19 : Ικανοποίηση ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από το γενικότερο περιβάλλον**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	1 = ΚΑΘΟΛΟΥ ικανοποιημένος	2 = ΛΙΓΟ ικανοποιημένος	3 = ΠΟΛΥ ικανοποιημένος	4 = ΑΠΟΛΥΤΑ ικανοποιημένος
ΑΤΤΙΚΗ	7,7%	0,0%	30,8%	61,5%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	0,0%	9,5%	14,3%	76,2%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	0,0%	7,7%	15,4%	76,9%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	0,0%	0,0%	13,3%	86,7%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	0,0%	17,6%	23,5%	58,8%
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	0,0%	10,0%	40,0%	50,0%
ΚΡΗΤΗΣ	0,0%	16,7%	16,7%	66,7%
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ	0,0%	20,0%	0,0%	80,0%
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	0,9%	8,3%	20,2%	70,6%

Η ικανοποίηση των ερωτηθέντων ξεπερνά κάθε προσδοκία, αφού κυμαίνεται σε πολύ υψηλά ποσοστά σε όλες τις περιφέρειες. Χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι σε 10 Περιφέρειες, ούτε ένας από τους ερωτηθέντες δεν έδωσε την απάντηση «καθόλου ικανοποιημένος» (0%), ενώ μόνο στην Περιφέρεια Αττικής υπήρξε ένα 7,7% που απάντησε κατ'αυτόν τον τρόπο. Μια πιθανή εξήγηση για το ποσοστό αυτό, το οποίο είναι βέβαια εξαιρετικά χαμηλό, αλλά παρουσιάζει ενδιαφέρον το ότι διαφοροποιείται από την υπόλοιπη χώρα, είναι το γεγονός ότι στην Αττική χρησιμοποιήθηκαν κυρίως υφιστάμενοι χώροι, οι οποίοι διαμορφώθηκαν σε Κέντρα Κοινότητας, περισσότερο από ό,τι συνέβη στην υπόλοιπη Ελλάδα, όπου η κυρίαρχη πρακτική είναι η χρήση νέων χώρων, συχνά όχι από το ξεκίνημα λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας, αλλά περίπου μετά από ένα χρόνο κατά μέσο όρο.

Στο επίπεδο της επικράτειας, λοιπόν, οι ερωτηθέντες δηλώνουν σε ποσοστό 70,6% «απόλυτα ικανοποιημένοι» και σε ποσοστό 20,2% «πολύ ικανοποιημένοι». Τα ποσοστά αυτά, αθροιστικά δεν διαφοροποιούνται σε επίπεδο περιφέρειας, αλλά μεταξύ τους παρουσιάζουν διακυμάνσεις: Η υψηλή ικανοποίηση κυμαίνεται από 0% στο Νότιο Αιγαίο (όπου η απόλυτη ικανοποίηση αντιστοιχεί σε ποσοστό 80%) έως 40% στη Δυτική Ελλάδα

(όπου η απόλυτη ικανοποίηση ανέρχεται στο 50%). Η απόλυτη ικανοποίηση με τη σειρά της κυμαίνεται από 61,5% στην Αττική (όπου η υψηλή ικανοποίηση αγγίζει το 30,8%) έως 100% στο Βόρειο Αιγαίο.

Τα υψηλά ποσοστά ικανοποίησης από τη διαμόρφωση των χώρων και το συνολικό περιβάλλον των Κέντρων Κοινότητας εναρμονίζονται με το γεγονός ότι πρόκειται για μια νέα δομή, με συγκεκριμένες προδιαγραφές λειτουργίας ως προς τους χώρους -προδιαγραφές απαραίτητες για να δοθεί άδεια λειτουργίας – και επομένως με δεδομένο ένα ελάχιστο επίπεδο ποιότητας των χώρων, κοινό σε όλα τα Κέντρα Κοινότητας. Επιπλέον, πρόκειται για μια δομή που αποτελεί αποτέλεσμα συγχρηματοδοτούμενου προγράμματος από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, οι διαδικασίες των οποίων προβλέπουν καταβολή συγκεκριμένων ποσών για τη διαμόρφωση των χώρων και την αγορά εξοπλισμού.

Συγκεντρώνοντας τα παραπάνω αποτελέσματα σε ό,τι αφορά την ικανοποίηση των ερωτηθέντων από τις γενικές συνθήκες λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας, διαπιστώνουμε ότι:

- Η συντριπτική πλειοψηφία, δηλαδή το 95,4% των ερωτηθέντων σε εθνικό επίπεδο δηλώνουν πολύ ή απόλυτα ικανοποιημένοι από την πρόσβαση στο Κέντρο Κοινότητας και το ποσοστό αυτό ελάχιστα διαφέρει και σε περιφερειακό επίπεδο.
- Ομοίως ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά των ερωτηθέντων δηλώνουν πολύ ή απόλυτα ικανοποιημένοι από το ωράριο λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας, τόσο σε επίπεδο επικράτειας, όπου το ποσοστό φτάνει το 94,5%, όσο και σε επίπεδο περιφερειών.
- Οι τρόποι επικοινωνίας φαίνεται επίσης ότι ικανοποιούν κατά πολύ τους ωφελούμενους, αφού αυτοί δήλωσαν σε ποσοστό 95,2% πολύ ή απόλυτα ικανοποιημένοι στην επικράτεια και αντίστοιχα υψηλά ποσοστά στις Περιφέρειες.
- Σχεδόν καθολικά δηλώνουν απόλυτα ικανοποιημένοι οι ωφελούμενοι και από το ωράριο λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας, σε ποσοστό 95% στην επικράτεια και σε ποσοστό 100% σε έξι (6) Περιφέρειες.

- Το γενικότερο περιβάλλον των Κέντρων Κοινότητας επίσης ικανοποιεί σε πολύ υψηλά ποσοστά τους ερωτηθέντες και συγκεκριμένα σε ποσοστό 90,8% σε εθνικό επίπεδο και σε ομοίως υψηλά ποσοστά στις Περιφέρειες, με μόνη εξαίρεση την Αττική, όπου ένα μικρό ποσοστό (7,7%) δηλώνει ότι δεν είναι ικανοποιημένο.

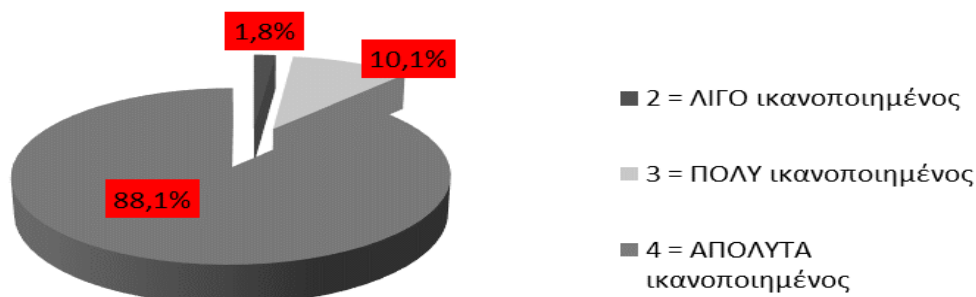
## **5. Ικανοποίηση των ωφελούμενων από την επαγγελματικότητα και την εν γένει συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κέντρα Κοινότητας**

### **5.1. Ικανοποίηση ως προς την γενική συμπεριφορά**

Στην παρούσα ενότητα διερευνήθηκε η αντίληψη των ωφελούμενων για τη στάση των εργαζομένων στα Κέντρα Κοινότητας απέναντί τους, ανεξάρτητα από την έκβαση του αιτήματός τους. Από το ερωτηματολόγιο διευκρινιζόταν ότι η ερώτηση αφορά την ευγένεια, το σεβασμό και την προσοχή που επιδεικνύουν οι εργαζόμενοι απέναντι στον ωφελούμενο και το ζήτημα που τον προβληματίζει, δηλαδή το λόγο για τον οποίο προσέρχεται στο Κέντρο Κοινότητας. Η προστιθέμενη αξία δε, της ερώτησης αυτής προέρχεται από την αποσύνδεση της απάντησης από την θετική ή όχι έκβαση του ζητήματός τους.

Η απάντηση στη συγκεκριμένη ερώτηση («Είστε ικανοποιημένοι από τη γενικότερη συμπεριφορά και στάση του/των υπαλλήλων του Κέντρου Κοινότητας απέναντί σας - ευγένεια, σεβασμός, προσοχή) αποτελεί θρίαμβο για τους εργαζόμενους στα Κέντρα Κοινότητας, αφού σχεδόν όλοι, δηλαδή ποσοστό 98,2% δηλώνουν ικανοποιημένοι. Πρέπει στο σημείο αυτό να επισημανθεί το γεγονός ότι το προσωπικό των κέντρων κοινότητας απαρτίζεται κυρίως από κοινωνικούς λειτουργούς και ψυχολόγους, η προσέγγιση των οποίων απέναντι στον πολίτη, φαίνεται να είναι ιδιαίτερα ικανοποιητική γι' αυτόν.

**Διάγραμμα 27 : Ικανοποίηση ως προς την γενική συμπεριφορά των υπάλληλων των ΚΚ**



**Πίνακας 20: Ικανοποίηση των ωφελουμένων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ως προς την γενική συμπεριφορά των υπάλληλων των ΚΚ ανά Περιφέρεια**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	2 = ΛΙΓΟ ικανοποιημένος	3 = ΠΟΛΥ ικανοποιημένος	4 = ΑΠΟΛΥΤΑ ικανοποιημένος
ΑΤΤΙΚΗ	0,0%	23,1%	76,9%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	0,0%	4,8%	95,2%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	7,7%	0,0%	92,3%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	0,0%	0,0%	100,0%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	0,0%	20,0%	80,0%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	5,9%	17,6%	76,5%
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	0,0%	0,0%	100,0%
ΚΡΗΤΗΣ	0,0%	33,3%	66,7%
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ	0,0%	20,0%	80,0%
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ	0,0%	0,0%	100,0%
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	0,0%	0,0%	100,0%
ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	1,8%	10,1%	88,1%

Όπως αποτυπώνεται στον παραπάνω πίνακα η γενικότερη συμπεριφορά των εργαζομένων των Κέντρων Κοινότητας ικανοποιεί πολύ ή απόλυτα τους εξυπηρετούμενους σε ποσοστό 98,2% σε εθνικό επίπεδο, ενώ δεν υπάρχουν διαφορές μεταξύ των περιφερειών. Μαζικά, οι ωφελούμενοι είναι ευχαριστημένοι από τους εργαζομένους των Κέντρων Κοινότητας.

Ένα ενδεχόμενο που πρέπει να αναφερθεί είναι ότι ίσως οι μη ικανοποιημένοι εξυπηρετούμενοι δεν απάντησαν στο ερωτηματολόγιο. Ωστόσο, η τάση είναι τόσο μαζική, ώστε η επιτυχία που αυτή υπογραμμίζει, είναι αδιαμφισβήτητη.

## **5.2. Ικανοποίηση των ωφελούμενων των Κέντρων Κοινότητας από τη χορήγηση πληροφοριών**

Μια σημαντική παράμετρος που η ερευνητική ομάδα έκρινε ότι έπρεπε να διερευνηθεί και για το λόγο αυτό αποτυπώθηκε στο ερωτηματολόγιο, ήταν το κατά πόσο οι πληροφορίες που δίνονται από τους εργαζόμενους σε όσους προσέρχονται στο Κέντρο Κοινότητας είναι κατάλληλες, χρήσιμες για την ικανοποίηση των αιτημάτων τους και σε τελική ανάλυση, αναγκαίες .

Χωρίς εξαίρεση οι απαντήσεις καταδεικνύουν τη θετική αντίληψη των ωφελούμενων για τη χρησιμότητα, την αναγκαιότητα και την καταλληλότητα, ως προς το ζήτημά τους, των πληροφοριών που τους δόθηκαν κατά την επίσκεψή τους στο Κέντρο Κοινότητας. Το καθολικό ποσοστό του 100% δεν χωρεί περαιτέρω συζήτησης.

Αυτό που φαίνεται είναι ότι οι εργαζόμενοι των Κέντρων Κοινότητας είναι ενημερωμένοι για τις διαδικασίες και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για τη χορήγηση των επιδομάτων και την παροχή υπηρεσιών και παρέχουν αυτή την ενημέρωση, τόσο προφορικά, όσο και γραπτά. Επιπλέον, έχουν πλέον την κατάλληλη και απαραίτητη εμπειρία και εκπαίδευση για να πραγματοποιούν τις εγγραφές των ωφελούμενων στις διάφορες πλατφόρμες, δηλαδή ανταποκρίνονται εξαιρετικά στο ρόλο τους.

**Πίνακας 21: Ικανοποίηση από τη χορήγηση των αναγκαίων πληροφοριών**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	Ναι	όχι
ΑΤΤΙΚΗ	100%	
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	100%	
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	100%	
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	100%	
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	100%	
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	100%	
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	100%	
ΚΡΗΤΗΣ	100%	
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ	100%	
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ	100%	
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	100%	
ΗΠΕΙΡΟΣ	100%	
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ	100%	
ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	<b>100%</b>	<b>0%</b>

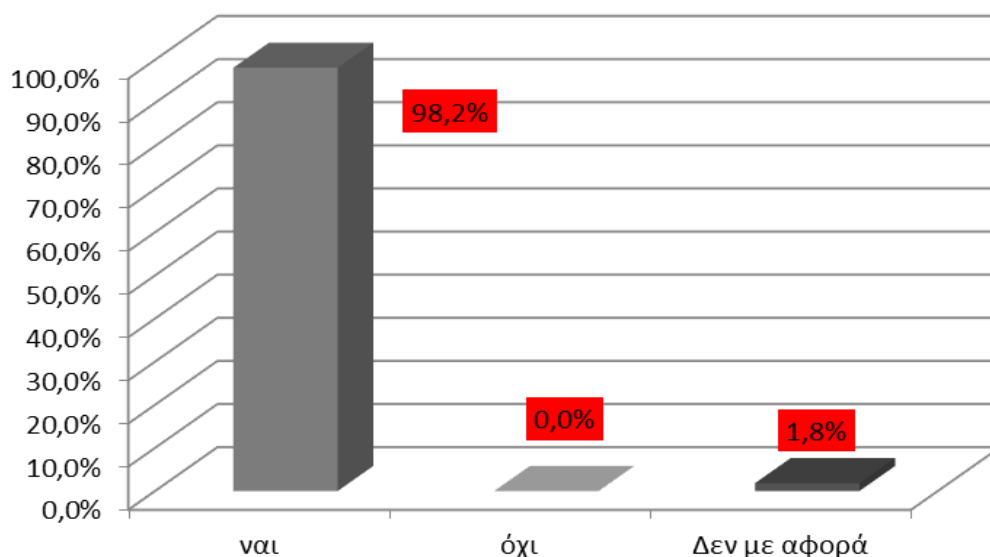
### 5.3. Ικανοποίηση των ωφελομένων από την ακρίβεια ως προς τα δικαιολογητικά

Αποτελεί συνηθισμένο πρόβλημα στην επαφή του πολίτη με τη διοίκηση, η ελλιπής και συχνά ανακριβής πληροφόρησή του ως προς τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διαφόρων υποθέσεων του, πρόβλημα το οποίο συχνά οδηγεί, αφενός σε επαναλαμβανόμενες επισκέψεις στη δημόσια υπηρεσία, αφετέρου στη δυσαρέσκεια και την αγανάκτηση του πολίτη.

Διερευνώντας, λοιπόν, την ακρίβεια και την πληρότητα της ενημέρωσης που παρείχε ο εργαζόμενος του Κέντρου Κοινότητας σχετικά με τα απαιτούμενα για συγκεκριμένη ενέργεια δικαιολογητικά, στον προσερχόμενο στο Κέντρο Κοινότητας (ερώτηση:»Κατά την επίσκεψή

σας στο Κέντρο Κοινότητας, ο υπάλληλος σας ενημέρωσε με ακρίβεια για όλα τα δικαιολογητικά που θα έπρεπε να προσκομίσετε για να εξυπηρετηθείτε;»), η ερευνητική ομάδα βρέθηκε για μια ακόμη φορά μπροστά σε ένα εξαιρετικό αποτέλεσμα.

**Διάγραμμα 28: Ικανοποίηση από την ακρίβεια των δικαιολογητικών**



**Πίνακας 22: Ικανοποίηση από την ακρίβεια των δικαιολογητικών**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	Ναι	όχι	Δεν με αφορά
ΑΤΤΙΚΗ	92%	0%	8%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	100%	0%	0%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	100%	0%	0%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	92%	0%	8%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	100%	0%	0%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	100%	0%	0%
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	100%	0%	0%
ΚΡΗΤΗΣ	100%	0%	0%
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ	100%	0%	0%
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ	100%	0%	0%
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	100%	0%	0%
ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	98%	0%	2%



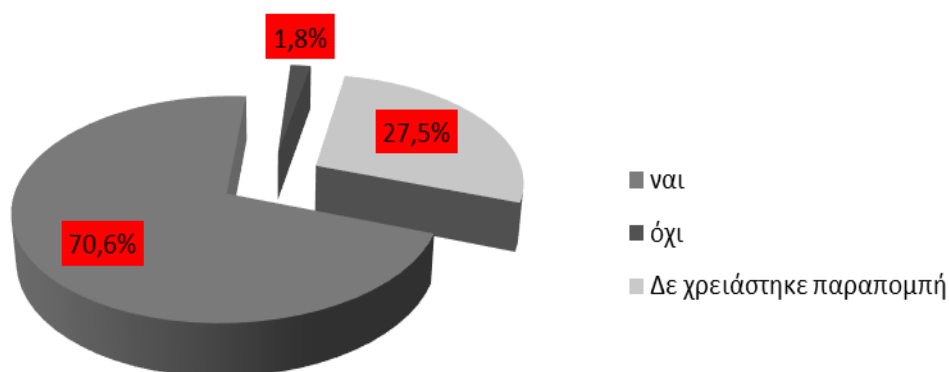
Η ικανοποίηση και πάλι είναι απόλυτη, τόσο συνολικά, όσο και σε κάθε Περιφέρεια ξεχωριστά. Για μια ακόμη φορά σημειώνεται ότι σε αυτό το αποτέλεσμα συντελεί κατά πολύ το γεγονός ότι ο τρόπος χορήγησης των παροχών και των επιδομάτων και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά είναι σαφώς περιγεγραμμένα από την ισχύουσα νομοθεσία. Ωστόσο, αυτό δεν αναιρεί την επιτυχία που πιστώνεται στους εργαζόμενους των Κέντρων Κοινότητας.

#### 5.4. Ικανοποίηση των ωφελούμενων από την ακρίβεια ως προς παραπομπές

Ένα ακόμη σημείο τριβής του διοικούμενου με τη διοίκηση είναι η κατάλληλη ή όχι παραπομπή σε άλλη υπηρεσία από αυτή που αρχικά επισκέπτεται ο διοικούμενος. Η φράση «από τον Άννα στον Καϊάφα» στοιχειώνει τις ελληνικές -και όχι μόνο- δημόσιες υπηρεσίες.

Είναι κατά συνέπεια ιδιαίτερα σημαντική η διαπίστωση αφενός ότι η παραπομπή του πολίτη σε κάποια υπηρεσία, την οποία ο εργαζόμενος στο Κέντρο Κοινότητας έκρινε σκόπιμη, είναι η κατάλληλη, αφετέρου ότι ο πολίτης ενημερώθηκε με ακρίβεια για την παραπομπή του και για την υπηρεσία στην οποία παραπέμφθηκε.

**Διάγραμμα 29: Ικανοποίηση από την ακρίβεια των παραπομπών**



**Πίνακας 23: Ικανοποίηση από την ακρίβεια των παραπομπών**

<b>ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ</b>	<b>Ναι</b>	<b>όχι</b>	<b>Δεν με αφορά</b>
<b>ΑΤΤΙΚΗ</b>	70%	8%	38%
<b>ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ</b>	71%	0%	29%
<b>ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ &amp; ΘΡΑΚΗ</b>	70%	8%	29%
<b>ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ</b>	73%	0%	27%
<b>ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ</b>	70%	8%	38%
<b>ΘΕΣΣΑΛΙΑ</b>	65%	0%	35%
<b>ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ</b>	70%	8%	38%
<b>ΚΡΗΤΗΣ</b>	67%	0%	33%
<b>ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ</b>	70%	8%	38%
<b>ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ</b>	100%	0%	0%
<b>ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ</b>	70%	8%	38%
<b>ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ</b>	71%	2%	28,00%

Τα ποσοστά επιβεβαίωσης της ακρίβειας και καταλληλότητας της παραπομπής είναι αρκετά υψηλά και σε επίπεδο επικράτειας φτάνουν το ποσοστό του 71%, (το οποίο συνοδεύεται από ένα 28% που δηλώνει ότι αδιαφορεί, κατά πάσα πιθανότητα επειδή δεν αντιμετώπισε τέτοιο ζήτημα), ενώ στις Περιφέρειες κυμαίνονται από 65% στη Θεσσαλία έως 100% στο Βόρειο Αιγαίο.

Κατά συνέπεια, σε ό,τι αφορά την αντίληψη των ερωτηθέντων ωφελούμενων για τον επαγγελματισμό των εργαζομένων των Κέντρων Κοινότητας, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

- Σε συντριπτικά ποσοστά που αγγίζουν το απόλυτο 100% (98,2% στην επικράτεια) οι ερωτηθέντες αναγνωρίζουν ότι αντιμετωπίζονται με σεβασμό και ευγένεια, ενώ δίνεται η δέουσα προσοχή στο αίτημά τους από τους εργαζόμενους των Κέντρων Κοινότητας
- Κυριολεκτικά απόλυτη, σε ποσοστό 100%, είναι η ικανοποίηση των ερωτηθέντων από την καταλληλότητα, πληρότητα, χρησιμότητα των πληροφοριών που τους δόθηκε από τους εργαζόμενους των Κέντρων Κοινότητας

- Ομοίως απόλυτα ικανοποιημένοι, σε ποσοστό 100%, δηλώνουν οι ερωτηθέντες ωφελούμενοι από την ακρίβεια της παραπομπής τους σε κάποια υπηρεσία και από την ακρίβεια της ενημέρωσής τους ως προς την υπηρεσία αυτή.
- Όλα τα παραπάνω αποκτούν ακόμη μεγαλύτερη αξία συνεκτιμώντας το γεγονός ότι δηλώθηκαν από τους ερωτηθέντες, ανεξάρτητα από τη θετική ή όχι έκβαση του ζητήματός τους.

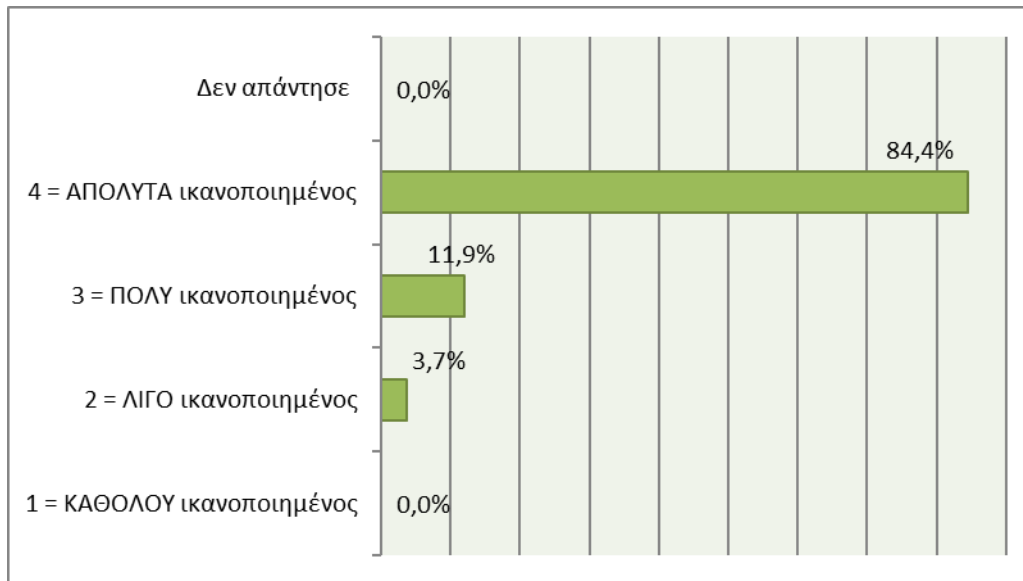
## **6. Ικανοποίηση των ωφελούμενων από την αποτελεσματικότητα κατά την εξέταση των αιτημάτων των ωφελουμένων**

### **6.1. Ικανοποίηση ωφελουμένων από τον αριθμό των ραντεβού που απαιτήθηκαν για την ικανοποίηση των αιτημάτων τους**

Οι επισκέπτες των Κέντρων Κοινότητας προσέρχονται σε αυτά, θέλοντας να ικανοποιήσουν συγκεκριμένο αίτημά τους. Αυτό μπορεί να σχετίζεται με την λήψη, είτε κάποιας πληροφορίας, είτε κάποιας υπηρεσίας. Η ικανοποίησή τους εξαρτάται από την ταχύτητα ανταπόκρισης των Κέντρων. Ο αριθμός των ραντεβού που απαιτούνται, εξαρτάται τόσο από την φύση του αιτήματος, όσο και από την διαδικασία που προβλέπεται νομοθετικά για την ικανοποίησή του. Οι ωφελούμενοι, εστιάζοντας στο τελικό αποτέλεσμα, επιθυμούν ο χρόνος επίτευξής του να είναι όσο το δυνατόν μικρότερος, για να αποφεύγουν συνεχείς επισκέψεις και σπατάλη χρόνου.

Από τις απαντήσεις τους βλέπουμε πως το 84,4% αυτών είναι απόλυτα ικανοποιημένοι από τον χρόνο που απαιτήθηκε για την ικανοποίηση του αιτήματός τους. Το 11,9% δηλώνει «πολύ ικανοποιημένο» και μόλις το 3,7% «λίγο ικανοποιημένο». Κανείς από τους ερωτώμενους στο συγκεκριμένο ερώτημα δεν απάντησε «καθόλου ικανοποιημένος».

**Διάγραμμα 30: Ποσοστό ικανοποίησης από τον αριθμό των ραντεβού που απαιτήθηκαν για την ικανοποίηση των αιτημάτων των ωφελούμενων**



Το ποσοστό της απόλυτης ικανοποίησης είναι πολύ υψηλό (84,4%), δηλαδή η συντριπτική πλειοψηφία των ωφελουμένων είναι απόλυτα ικανοποιημένοι από τον χρόνο ανταπόκρισης των Κέντρων Κοινότητας. Αυτό μπορεί να οφείλεται:

- στο χρόνο λειτουργίας του θεσμού των Κέντρων Κοινότητας, ο οποίος αγγίζει τα τρία (3) έτη κατά μέσο όρο, γεγονός που σημαίνει πως τα στελέχη των Κέντρων έχουν αποκτήσει τη γνώση και εμπειρία που απαιτείται για να ικανοποιούν, στον λιγότερο δυνατό χρόνο, τους εξυπηρετούμενους. Ταυτόχρονα, έχουν λάβει την κατάλληλη και αναγκαία επιμόρφωση που απαιτείται, μέσω των σεμιναρίων που πραγματοποιεί το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. (25 σεμινάρια και 22 για το ΚΕΑ)
- στην ευρεία χρήση πληροφοριακών συστημάτων (πλατφόρμα για το ΕΕΕ, τα επιδόματα αναπηρίας κ.λπ.) που εξοικονομεί χρόνο, προς όφελος των ωφελούμενων. Η αυτοματοποίηση κατά την διαδικασία υποβολής των ηλεκτρονικών αιτήσεων είναι σημαντικός παράγοντας εξοικονόμησης χρόνου.
- στην ύπαρξη συγκεκριμένου θεσμικού πλαισίου που προβλέπει την διαδικασία, τους όρους και τις προϋποθέσεις λήψης των παροχών και των υπηρεσιών.

Το ποσοστό (11,9%), όσων απάντησαν πως είναι «πολύ ικανοποιημένοι» ενισχύει την εικόνα της γενικής ικανοποίησης των ωφελούμενων. Ο λόγος που ενδεχομένως δεν απάντησαν «απόλυτα ικανοποιημένοι» ή «λίγο ικανοποιημένοι» να εξαρτάται από τις προσδοκίες που είχαν προσερχόμενοι στα Κέντρα Κοινότητας. Πιθανόν να είχαν ενημερωθεί από τρίτους ή εκτιμήσει οι ίδιοι, με λανθασμένο τρόπο, τον χρόνο που απαιτούνταν για την ικανοποίηση του αιτήματός τους.

Από την άλλη, ένα μικρό ποσοστό, της τάξεως του 3,7% δήλωσε «λίγο ικανοποιημένο». Το ποσοστό αυτό είναι πολύ μικρό και σε καμία περίπτωση δεν αλλοιώνει την εικόνα της γενικής ικανοποίησης των ωφελούμενων. Εξαρτάται περισσότερο από την φύση του αιτήματός τους και την λανθασμένη πληροφόρηση που είχαν προσερχόμενοι στα Κέντρα Κοινότητας. Ειδικότερα, θα πρέπει να συνεξεταστεί το γεγονός πως μία απλή ενημέρωση / πληροφόρηση μπορεί να δοθεί σε ένα και μοναδικό ραντεβού, ενώ αντίθετα, η υποβολή μιας αίτησης ή η λήψη ψυχοκοινωνικής συμβουλευτικής / υποστήριξης, για παράδειγμα, απαιτεί περισσότερα ραντεβού. Οι ωφελούμενοι αγνοώντας τις διαδικασίες, ενδεχομένως εκτιμούν ή έχουν πληροφορηθεί λανθασμένα τον χρόνο που απαιτείται και για τον λόγο αυτό δυσφορούν, όταν πληροφορούνται από τα ίδια τα στελέχη των Κέντρων Κοινότητας για την ορθή και προβλεπόμενη διαδικασία.

Σε επίπεδο Περιφερειών, αξίζει να αναφερθεί πως στην περίπτωση των Περιφερειών Στερεάς Ελλάδας, Βορείου Αιγαίου και Ιονίων Νήσων το ποσοστό απόλυτης ικανοποίησης είναι 100%, ενώ σημαντικά χαμηλότερα, σε σχέση με το ποσοστό που σημειώνεται σε επίπεδο επικράτειας (84,4%), εμφανίζονται τα ποσοστά στις Περιφέρειες Αττικής (69,2%), Θεσσαλίας (64,7) και Νοτίου Αιγαίου (60%). Στην περίπτωση των τριών αυτών Περιφερειών, παρατηρούμε πως οι ωφελούμενοι επιλέγουν, σε μεγαλύτερο ποσοστό, σε σχέση με την επικράτεια, να δηλώσουν «πολύ ικανοποιημένοι». Η μετατόπιση των ποσοστών από την απόλυτη ικανοποίηση, στην πολλή ή λίγη ικανοποίηση, φαίνεται να είναι αντιστρόφως ανάλογη των προσδοκιών και της πληροφόρησης που είχαν οι ωφελούμενοι πριν επισκεφτούν τα Κέντρα Κοινότητας.

**Πίνακας 24: Ικανοποίηση από τον αριθμό των ραντεβού που απαιτήθηκαν για την ικανοποίηση των αιτημάτων των ωφελούμενων, ανά Περιφέρεια και ποσοστό**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	1 = ΚΑΘΟΛΟΥ ικανοποιημένος	2 = ΛΙΓΟ ικανοποιημένος	3 = ΠΟΛΥ ικανοποιημένος	4 = ΑΠΟΛΥΤΑ ικανοποιημένος	Δεν απάντησε
ΑΤΤΙΚΗ	0,0%	15,4%	15,4%	69,2%	0,0%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	0,0%	0,0%	7,7%	92,3%	0,0%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	0,0%	0,0%	6,7%	93,3%	0,0%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	0,0%	5,9%	29,4%	64,7%	0,0%
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%
ΚΡΗΤΗΣ	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
ΗΠΕΙΡΟΣ					
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ					
ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	0,0%	3,7%	11,9%	84,4%	0,0%

Από τα παραπάνω, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

- το ποσοστό (84,4%) της απόλυτης ικανοποίησης είναι εξαιρετικά υψηλό,
- οι εξυπηρετούμενοι ικανοποιούνται στον λιγότερο δυνατό χρόνο και το αποτέλεσμα αυτό μπορεί να πιστωθεί στους εργαζόμενους στα Κέντρα Κοινότητας, οι οποίοι έχουν αποκτήσει την κατάλληλη γνώση και εμπειρία που απαιτείται για να ικανοποιούν τους εξυπηρετούμενους,
- η ευρεία χρήση πληροφοριακών συστημάτων από τα στελέχη των Κέντρων Κοινότητας εξοικονομεί χρόνο προς όφελος των ωφελούμενων,
- η ύπαρξη συγκεκριμένου θεσμικού πλαισίου που προβλέπει την διαδικασία, τους όρους και τις προϋποθέσεις λήψης των υπηρεσιών που αιτούνται οι ωφελούμενοι διευκολύνει την όσο το δυνατόν πιο σύντομη εξυπηρέτησή τους,

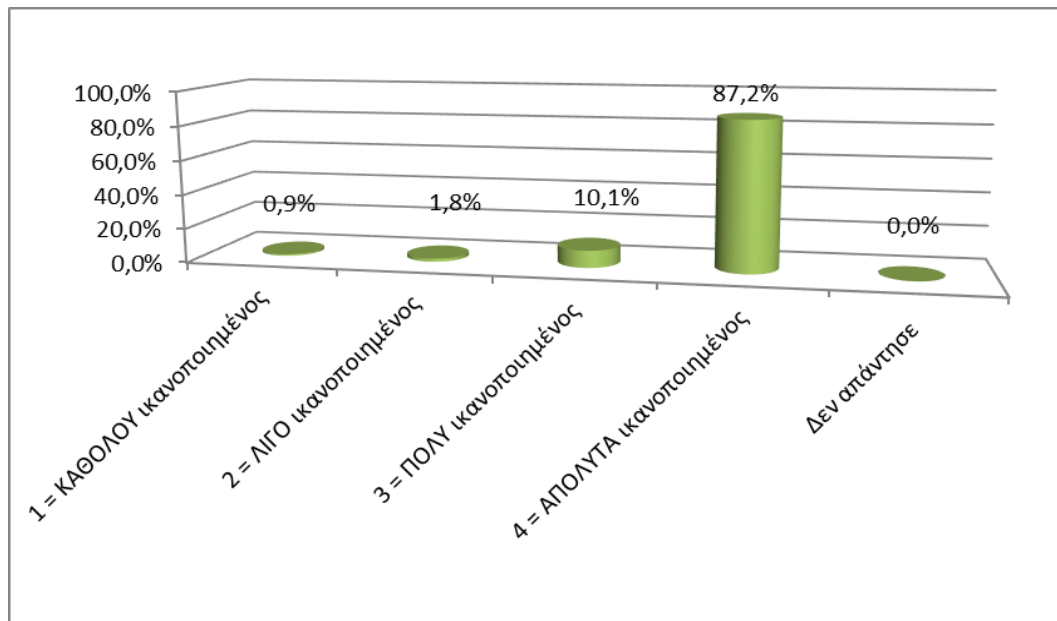
- το ποσοστό (11,9%) όσων απάντησαν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι ενισχύει την εικόνα της γενικής ικανοποίησης των ωφελούμενων,
- το μικρό ποσοστό, της τάξεως του 3,7% που δήλωσε «λίγο ικανοποιημένο» δεν αλλοιώνει την εικόνα της γενικής ικανοποίησης των ωφελούμενων,
- η μετατόπιση των ποσοστών από την απόλυτη ικανοποίηση, στην πολλή ή λίγη ικανοποίηση, είναι αντιστρόφως ανάλογη των προσδοκιών και της πληροφόρησης που είχαν οι ωφελούμενοι πριν επισκεφτούν τα Κέντρα Κοινότητας.
- οι ωφελούμενοι αγνοώντας τις διαδικασίες, ενδεχομένως, εκτιμούν οι ίδιοι ή έχουν πληροφορηθεί από τρίτους, λανθασμένα τον χρόνο που απαιτείται για την ικανοποίηση ενός αιτήματός τους και για τον λόγο αυτό δυσφορούν, όταν πληροφορούνται από τα ίδια τα στελέχη των Κέντρων Κοινότητας για την ορθή και προβλεπόμενη διαδικασία.

## 6.2. Ικανοποίηση ωφελούμενων από το τελικό αποτέλεσμα του αιτήματός τους

Η ικανοποίηση των ωφελούμενων, ως αίσθημα, εξαρτάται, σε προσωπικό επίπεδο, από το αποτέλεσμα που θα έχει το αίτημά τους, το οποίο βεβαίως, επιθυμούν και θεωρούν πως θα είναι θετικό.

Στην ερώτηση λοιπόν, «πόσο ικανοποιημένοι είναι από το αποτέλεσμα του αιτήματός τους», «απόλυτα ικανοποιημένοι» δήλωσε το 87,2% αυτών, «πολύ ικανοποιημένοι» δήλωσε το 10,1%, «λίγο ικανοποιημένοι» το 1,8% και «καθόλου ικανοποιημένοι» το 0,9%.

**Διάγραμμα 31: Ποσοστό ικανοποίησης ωφελούμενων από το τελικό αποτέλεσμα του αιτήματός τους**



Στην ερώτηση αυτή, όπως και στην αμέσως προηγούμενη, διαπιστώνουμε πως ο βαθμός απόλυτης ικανοποίησης είναι πολύ υψηλός (87,2). Οι λόγοι που ερμηνεύουν λογικά το αποτέλεσμα αυτό, δεν διαφοροποιούνται από αυτούς που αναφέρθηκαν στην προηγούμενη ερώτηση:

- Τα στελέχη των Κέντρων Κοινότητας, έχουν αποκτήσει πλέον την κατάλληλη γνώση και εμπειρία
- η χρήση των κατάλληλων εργαλείων και μέσων (θεσμικό πλαίσιο, πληροφοριακό σύστημα) τους παρέχει την δυνατότητα να εξυπηρετούν άμεσα και χωρίς χρονοτριβές τα αιτήματα των δημοτών.

Βεβαίως, σημαντική παράμετρος που επηρεάζει το ποσοστό ικανοποίησης είναι η σχέση εμπιστοσύνης που αναπτύσσεται μεταξύ των στελεχών των Κέντρων Κοινότητας και των ωφελούμενων. Οι ωφελούμενοι αναγνωρίζουν πλέον στα στελέχη των Κέντρων Κοινότητας, τους ανθρώπους που θα τους εξυπηρετήσουν, στο πλαίσιο της νομιμότητας. Λαμβάνουν την κατάλληλη πληροφόρηση, γνωρίζουν ότι είναι έγκυρη και αναγνωρίζουν πως η επιτυχής



έκβαση του αιτήματός τους δεν εξαρτάται από τα στελέχη, αλλά από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Η σχέση εμπιστοσύνης εξαρτάται, σε δεύτερο βαθμό, από την ωριμότητα που διακρίνει τους ωφελούμενους, ώστε να μπορούν να αξιολογούν και να ερμηνεύουν ορθά την τελική έκβαση του αιτήματός τους.

Σε αυτό το σημείο θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ως πιθανό παράγοντα εδραίωσης των ΚΚ στη συνείδηση της τοπικής κοινωνίας τη συνύπαρξη πολλών διαφορετικών ειδικοτήτων μεταξύ των εργαζομένων.

Συνεχίζοντας παρατηρούμε πως «πολύ ικανοποιημένο» δήλωσε το 10,1% των ερωτώμενων. Εξίσου θετικό αποτέλεσμα, το οποίο, στην ουσία, δηλώνει αρκετά υψηλό βαθμό ικανοποίησης.

Αντιθέτως, «λίγο ικανοποιημένο» δήλωσε το 1,8% των ερωτώμενων. Το ποσοστό αυτό είναι πολύ χαμηλό, χωρίς όμως να αλλοιώνει την γενική, θετική ικανοποίηση. Ερμηνεύεται δε, στη βάση των προσδοκιών των ωφελούμενων. Πιθανόν οι ωφελούμενοι από άγνοια, ελλιπή ή λανθασμένη πληροφόρηση εκτιμούν, επισκεπτόμενοι τα Κέντρα Κοινότητας πως το αίτημά τους θα ικανοποιηθεί. Όταν όμως αυτό απορρίπτεται, τους δημιουργείται αίσθημα απογοήτευσης, το οποίο εκφράζουν με τη μορφή δυσαρέσκειας, είτε απέναντι στην δομή, είτε προς τα στελέχη της. Αν το ποσοστό ήταν υψηλότερο, θα μπορούσαμε να αποδώσουμε τον χαμηλό βαθμό ικανοποίησής τους και σε πρόσθετους λόγους (καθυστερήσεις στελεχών, ελλιπή ενημέρωση από τα στελέχη κ.λπ.). Ωστόσο, το ποσοστό είναι πολύ χαμηλό, για να αξιολογηθεί διαφορετικά.

Η περιφερειακή αποτύπωση των ποσοστών ακολουθεί το ποσοστό που καταγράφεται σε επίπεδο επικράτειας. Ιδιαίτερα εντυπωσιακό είναι το ποσοστό 100% της απόλυτης ικανοποίησης των ωφελούμενων των Περιφερειών Βορείου Αιγαίου και Ιονίων Νήσων, ενώ ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό καταγράφεται επίσης στις Περιφέρειες Στερεάς Ελλάδας (95,2%), Κεντρικής Μακεδονίας (93,3%) και Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης (92,3%).

Υψηλότερο ποσοστό ικανοποίησης από το μέσο όρο της επικράτειας (10,1%) καταγράφεται στις Περιφέρειες Δυτικής Μακεδονίας (20%), Δυτικής Ελλάδας (20%), Θεσσαλίας (17,6%), Κρήτης (16,7%) και Αττικής (15,4%), όπου οι ωφελούμενοι δήλωσαν «πολύ ικανοποιημένοι». Στις Περιφέρειες αυτές, το ποσοστό των ωφελούμενων που

δήλωσαν απόλυτα ικανοποιημένοι είναι χαμηλότερο από το αντίστοιχο της επικράτειας. Στην περίπτωση δύο μόνο Περιφερειών, Στερεάς Ελλάδας (4,8%) και Θεσσαλίας (5,9%) επέλεξαν να δηλώσουν "λίγο ικανοποιημένοι», στερώντας από υψηλότερα ποσοστά τις απαντήσεις πολύ και απόλυτα ικανοποιημένοι.

**Πίνακας 25: Ικανοποίηση ωφελούμενων από το τελικό αποτέλεσμα του αιτήματός τους, ανά Περιφέρεια**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	1 = ΚΑΘΟΛΟΥ ικανοποιημένος	2 = ΛΙΓΟ ικανοποιημένος	3 = ΠΟΛΥ ικανοποιημένος	4 = ΑΠΟΛΥΤΑ ικανοποιημένος	Δεν απάντησε
ΑΤΤΙΚΗ	0,0%	0,0%	15,4%	84,6%	0,0%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	0,0%	4,8%	0,0%	95,2%	0,0%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	0,0%	0,0%	7,7%	92,3%	0,0%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	0,0%	0,0%	6,7%	93,3%	0,0%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	0,0%	5,9%	17,6%	76,5%	0,0%
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
ΚΡΗΤΗΣ	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
ΗΠΕΙΡΟΣ					
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ					
ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	0,9%	1,8%	10,1%	87,2%	0,0%

Από τα παραπάνω, διαπιστώνουμε πως

- το ποσοστό (87,2%) της απόλυτης ικανοποίησης είναι εξαιρετικά υψηλό,
- τα στελέχη των Κέντρων Κοινότητας, αφενός έχουν αποκτήσει πλέον την κατάλληλη γνώση και εμπειρία, αφετέρου η χρήση των κατάλληλων εργαλείων και μέσων (θεσμικό πλαίσιο, πληροφοριακό σύστημα) τους παρέχει την δυνατότητα να ικανοποιούν τα αιτήματα των ωφελούμενων, στο πλαίσιο της νομιμότητας,

- η σχέση εμπιστοσύνης που αναπτύσσεται μεταξύ των στελεχών των Κέντρων Κοινότητας και των ωφελούμενων αποτελεί σημαντική παράμετρο που επηρεάζει το ποσοστό ικανοποίησης τους,
- η αξιολόγηση του τελικού αποτελέσματος από τους ίδιους τους ωφελούμενους και κατ' επέκταση του βαθμού ικανοποίησής τους εξαρτάται και από την ωριμότητα που τους διακρίνει, ώστε να μπορούν να αξιολογούν και να ερμηνεύουν ορθά την τελική έκβαση του αιτήματός τους,
- το ποσοστό (10,1%) των ωφελούμενων που δήλωσαν «πολύ ικανοποιημένοι» είναι εξίσου θετικό αποτέλεσμα, το οποίο, στην ουσία, δηλώνει αρκετά υψηλό βαθμό ικανοποίησης,
- η περιφερειακή αποτύπωση των ποσοστών ακολουθεί το ποσοστό που καταγράφεται σε επίπεδο επικράτειας,
- όσοι από τους ωφελούμενους δεν δήλωσαν «απόλυτα ικανοποιημένοι», επέλεξαν την απάντηση «πολύ ικανοποιημένοι». Στην περίπτωση δύο μόνο Περιφερειών επέλεξαν να δηλώσουν «λίγο ικανοποιημένοι», στερώντας από υψηλότερα ποσοστά τις απαντήσεις «πολύ ικανοποιημένοι» και «απόλυτα ικανοποιημένοι».

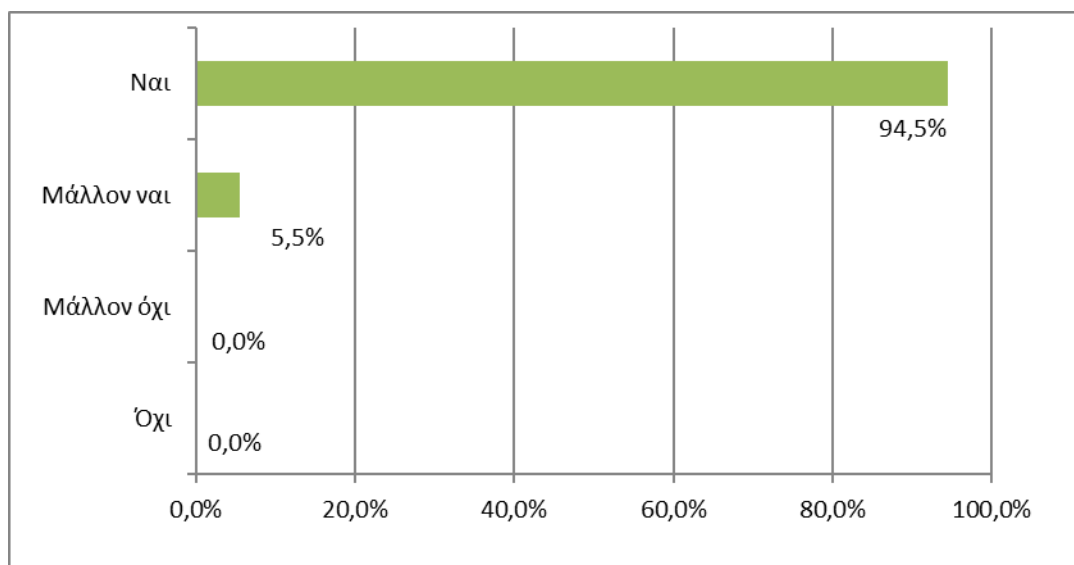
### **6.3. Ικανοποίηση των ωφελούμενων που εκφράζεται από την πρόθεσή τους να συστήσουν το Κέντρο Κοινότητας σε φίλους ή συγγενείς τους**

Η ικανοποίηση των ωφελούμενων αποτυπώνεται και αξιολογείται από την διάθεση και πρόθεσή τους να συστήσουν τα Κέντρα Κοινότητας σε άτομα του συγγενικού και φιλικού τους περιβάλλοντος. Γεγονός είναι πως η πρόθεσή τους ή μη, να συστήσουν τα Κέντρα Κοινότητας είναι ανάλογη του βαθμού ικανοποίησής τους. Παρακάτω, παρατίθενται τα σχετικά στατιστικά στοιχεία, όπως προέκυψαν από τις απαντήσεις τους.

Το 94,5% των ωφελούμενων απάντησε «ναι» στην ερώτηση, αν θα σύστηνε το Κέντρο Κοινότητας σε συγγενείς και φίλους τους, ενώ το υπόλοιπο 5,5% απάντησε «μάλλον ναι». Κανείς από το σύνολο των ερωτώμενων δεν επέλεξε τις εναλλακτικές απαντήσεις «μάλλον όχι» και «όχι».

Το συντριπτικό ποσοστό 94,5% που απάντησε θετικά στην συγκεκριμένη ερώτηση, επιβεβαιώνει πανηγυρικά τον υψηλό βαθμό ικανοποίησης των ωφελούμενων από τα Κέντρα Κοινότητας. Η χωρίς ενδοιασμό πρόθεσή τους να επικοινωνήσουν σε άτομα του περιβάλλοντός τους την ύπαρξη και λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας αποδεικνύει κατά πόσο θεωρούν ότι αποτελούν υπηρεσία στην οποία κατά πάσα πιθανότητα θα επιλυθεί το πρόβλημα του πολίτη.

**Διάγραμμα 32: Πρόθεση των ωφελούμενων να συστήσουν τα Κέντρα Κοινότητας σε φίλους ή συγγενείς**



Το 5,5% όσων απάντησαν πως μάλλον θα σύστηναν τα Κέντρα Κοινότητας σε φίλους ή συγγενείς, σε συνδυασμό με τα ποσοστά των απαντήσεων «λίγο ικανοποιημένοι» και «καθόλου ικανοποιημένοι» της προηγούμενης ερώτησης, (για το χρόνο που απαιτήθηκε για και την τελική του έκβαση του αιτήματος), αποτυπώνει το βαθμό δυσαρέσκειας και είναι αναμενόμενο. Διαφαίνεται μάλιστα, πως στο 5,5% περιλαμβάνεται και ένα μικρό ποσοστό ερωτώμενων που στις δύο προηγούμενες ερωτήσεις είχαν δηλώσει «πολύ ικανοποιημένοι».

Εξετάζοντας τα αντίστοιχα ποσοστά ανά Περιφέρεια, η εικόνα διαφοροποιείται ελάχιστα: Στις Περιφέρειες Δυτικής Μακεδονίας, Δυτικής Ελλάδας, Κρήτης, Νοτίου Αιγαίου, Βορείου Αιγαίου, Ιονίων Νήσων οι ερωτώμενοι απάντησαν σε ποσοστό 100% πως θα σύστηναν το Κέντρο Κοινότητας σε συγγενείς ή φίλους τους.

Στην περίπτωση της Περιφέρειας Αττικής που το 84,6% απάντησε «ναι» και το 15,4% «μάλλον ναι», το τελευταίο ποσοστό (15,4%) ταυτίζεται με το αντίστοιχο, όσων απάντησαν στην Περιφέρεια Αττικής «λίγο ικανοποιημένοι» από τον αριθμό των ραντεβού που απαιτήθηκαν για την ικανοποίηση του αιτήματός τους. Ξεκάθαρα, πρόκειται για τους ίδιους ωφελούμενους που απάντησαν με επιφύλαξη και όχι βεβαιότητα (μάλλον ναι) πως θα σύστηναν το Κέντρο Κοινότητας σε άτομα του συγγενικού ή φιλικού περιβάλλοντός τους.

**Πίνακας 26: Πρόθεση των ωφελούμενων να προτείνουν τα Κέντρα Κοινότητας σε φίλους ή συγγενείς τους, ανά Περιφέρεια**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	Ναι	Μάλλον ναι	Μάλλον όχι	Όχι
ΑΤΤΙΚΗ	84,6%	15,4%	0,0%	0,0%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	95,2%	4,8%	0,0%	0,0%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	92,3%	7,7%	0,0%	0,0%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	93,3%	6,7%	0,0%	0,0%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	94,1%	5,9%	0,0%	0,0%
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ΚΡΗΤΗΣ	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ΗΠΕΙΡΟΣ				
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ				
ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	94,5%	5,5%	0,0%	0,0%

Από τα παραπάνω, διαπιστώνουμε πως

- το 94,5% των ωφελούμενων πως θα σύστηνε το Κέντρο Κοινότητας σε συγγενείς και φίλους τους, ενώ το υπόλοιπο 5,5% απάντησε «μάλλον ναι»,
- κανείς από το σύνολο των ερωτώμενων δεν επέλεξε τις απαντήσεις «μάλλον όχι» και «όχι»,

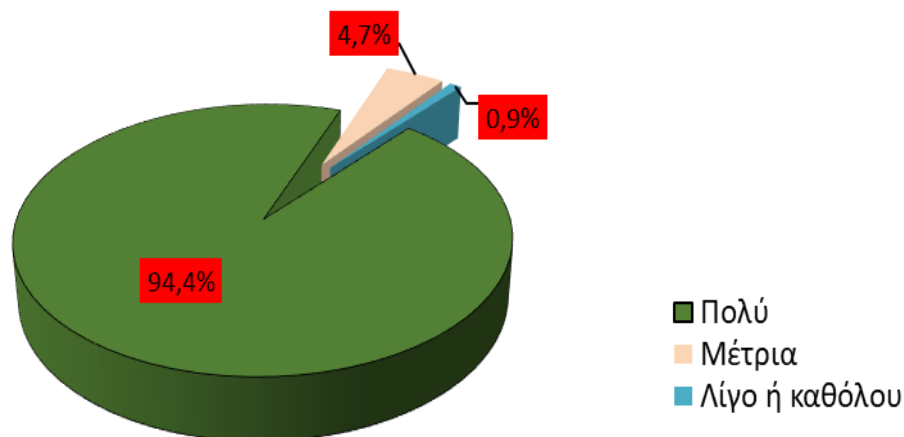
- το ποσοστό 94,5% που απάντησαν θετικά στην συγκεκριμένη ερώτηση, εκτιμάται πως είναι η μεγαλύτερη απόδειξη του υψηλού βαθμού ικανοποίησης των ωφελούμενων για τα Κέντρα Κοινότητας,
- το 5,5% όσων απάντησαν πως μάλλον θα σύστηναν τα Κέντρα Κοινότητας σε φίλους ή συγγενείς είναι λογικό και συνεξαρτάται από τα ποσοστά των απαντήσεων «λίγο ικανοποιημένοι» και «καθόλου ικανοποιημένοι» που συγκέντρωσαν οι δύο παραπάνω ερωτήσεις,
- σε ποσοστό 100% απάντησαν πως θα σύστηναν το Κέντρο Κοινότητας σε συγγενείς ή φίλους τους, οι ωφελούμενοι έξι (6) Περιφερειών, Δυτικής Μακεδονίας, Δυτικής Ελλάδας, Κρήτης, Νοτίου Αιγαίου, Βορείου Αιγαίου, Ιονίων Νήσων,
- διαφοροποίηση παρατηρείται στην περίπτωση της Περιφέρειας Αττικής όπου το 84,6% απάντησε «ναι» και το 15,4% «μάλλον ναι», ποσοστό που ταυτίζεται με το αντίστοιχο, όσων απάντησαν στην Περιφέρεια Αττικής «λίγο ικανοποιημένοι» από τον αριθμό των ραντεβού που απαιτήθηκαν για την ικανοποίηση του αιτήματός τους.

#### **6.4. Η αντίληψη των ωφελούμενων για τον βαθμό ουσιαστικής συνεισφοράς των Κέντρων Κοινότητας στο έργο των κοινωνικών υπηρεσιών των Δήμων τους**

Η σύσταση και λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας, ήρθε στην πράξη, μεταξύ άλλων, να ενισχύσει το έργο των κοινωνικών υπηρεσιών των Δήμων, η πλειοψηφία των οποίων ήταν υποστελεχωμένη. Την ίδια στιγμή, κάλυψε το υφιστάμενο κενό, για τις περιπτώσεις των Δήμων που δεν διέθεταν κοινωνικές υπηρεσίες. Αξίζει να διερευνηθεί η αντίληψη των ίδιων των ωφελούμενων για τον βαθμό βοήθειας που προσφέρουν τα Κέντρα Κοινότητας στις κοινωνικές υπηρεσίες.

Το 94,4% των ερωτώμενων απάντησαν πως τα Κέντρα Κοινότητας βοηθούν πολύ τις κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων, το 4,7% απάντησαν πως βοηθούν σε μέτριο βαθμό, ενώ το 0,9% θεωρούν πως τα Κέντρα Κοινότητας βοηθούν λίγο έως καθόλου τις κοινωνικές υπηρεσιών των Δήμων τους.

**Διάγραμμα 33: Ποσοστό απαντήσεων που δηλώνουν τον βαθμό ουσιαστικής συνεισφοράς του Κέντρου Κοινότητας στις κοινωνικές υπηρεσίες του οικείου Δήμου**



Το εξαιρετικά υψηλό ποσοστό του 94,4% των ερωτώμενων που απάντησαν πως τα Κέντρα Κοινότητας βοηθούν πολύ τις κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων αποδεικνύει πως οι ωφελούμενοι αναγνωρίζουν την αναγκαιότητα ύπαρξης των Κέντρων Κοινότητας, αλλά και την σημαντικότερη βοήθεια που προσφέρουν στους ίδιους. Το ποσοστό, μάλιστα, είναι απόλυτα συνεπές με τα αντίστοιχα ποσοστά που δηλώνουν τον υψηλό βαθμό ικανοποίησή τους, σχετικά με τον χρόνο εξέτασης και την τελική έκβαση των αιτημάτων τους.

Το γεγονός ότι οι ωφελούμενοι, έχοντας ιδίαν αντίληψη του έργου των Κέντρων Κοινότητας, εκτιμούν πως η βοήθεια που προσφέρουν στις κοινωνικές υπηρεσίες είναι απαραίτητη και σημαντική, δεν πρέπει να παραβλεφθεί από τα κέντρα λήψης αποφάσεων. Οι ωφελούμενοι αναγνωρίζουν τη δομή αυτή, ως *de facto* πρώτη πύλη εισόδου τους «στο κράτος» και διαπιστώνουν τη συνδρομή που προσφέρουν τα ΚΚ στις κοινωνικές υπηρεσίες, στις οποίες απευθύνονταν στο παρελθόν.

Ο μεγάλος αριθμός ωφελουμένων των Κέντρων Κοινότητας, ιδιαίτερα στα μεγάλα αστικά κέντρα, καθώς και η ανάθεση διαρκώς, νέων αρμοδιοτήτων σε αυτά δημιουργεί εύλογα το ερώτημα, πώς θα ανταποκρίνονταν οι κοινωνικές υπηρεσίες, αν δεν υπήρχαν τα

Κέντρα Κοινότητας, στον όγκο των ήδη προβλεπόμενων αρμοδιοτήτων τους και των αρμοδιοτήτων των Κέντρων Κοινότητας που διαρκώς διευρύνονται.

Σε επίπεδο Περιφερειών είναι φανερό πως τα ποσοστά παραμένουν εξίσου υψηλά για τους ωφελούμενους που απάντησαν πως τα Κέντρα Κοινότητας βοηθούν πολύ τις κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων χωρικής και διοικητικής υπαγωγής τους. Πέντε (5) Περιφέρειες μάλιστα, συγκεντρώνουν ποσοστό 100% (Κεντρικής Μακεδονίας, Δυτικής Μακεδονίας, Δυτικής Ελλάδας, Βορείου Αιγαίου και Ιονίων Νήσων). Από την άλλη, στις Περιφέρειες Κρήτης (83,3%) και Νοτίου Αιγαίου (80%) τα ποσοστά των ωφελούμενων στην απάντηση «βοηθούν πολύ» είναι χαμηλότερα του αντίστοιχου ποσοστού της επικράτειας (94,4%). Οι ωφελούμενοι, στις Περιφέρειες αυτές, απάντησαν σε ποσοστό 16,7% και 20% αντίστοιχα, πως τα Κέντρα Κοινότητας βοηθούν σε μέτριο βαθμό τις κοινωνικές τους υπηρεσίες, ξεπερνώντας κατά πολύ το αντίστοιχο ποσοστό της επικράτειας (4,7%).

**Πίνακας 27: Απαντήσεις που δηλώνουν τον βαθμό ουσιαστικής συνεισφοράς των Κέντρων Κοινότητας στις κοινωνικές υπηρεσίες του οικείου Δήμου, ανά Περιφέρεια**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο ή καθόλου
ΑΤΤΙΚΗ	91,7%	0,0%	8,3%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	95,2%	4,8%	0,0%
ΑΝ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	92,3%	7,7%	0,0%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	100,0%	0,0%	0,0%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	100,0%	0,0%	0,0%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	94,1%	5,9%	0,0%
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	100,0%	0,0%	0,0%
ΚΡΗΤΗΣ	83,3%	16,7%	0,0%
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ	80,0%	20,0%	0,0%
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ	100,0%	0,0%	0,0%
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	100,0%	0,0%	0,0%
ΗΠΕΙΡΟΣ			
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ			
ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	94,4%	4,7%	0,9%



Από τα παραπάνω, διαπιστώνουμε πως

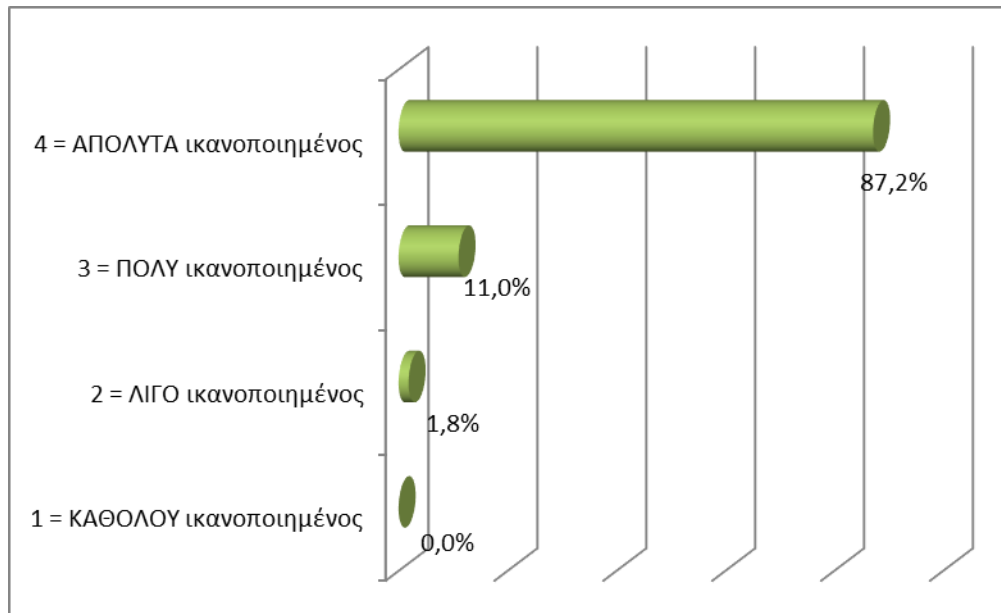
- εξαιρετικά υψηλό ποσοστό των ερωτώμενων (94,4%) έχει την αντίληψη πως τα Κέντρα Κοινότητας βοηθούν πολύ τις κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων
- το ποσοστό 94,4% είναι απόλυτα συνεπές με τον υψηλό βαθμό ικανοποίησης που δήλωσαν οι ερωτώμενοι σε προηγούμενες ερωτήσεις
- οι ωφελούμενοι εκτιμούν ως απαραίτητη και σημαντική τη βοήθεια που προσφέρουν τα Κέντρα Κοινότητας στις κοινωνικές υπηρεσίες, βασιζόμενοι στην εμπειρία τους,
- ο μεγάλος αριθμός ωφελουμένων των Κέντρων Κοινότητας, ιδιαιτέρως στα μεγάλα αστικά κέντρα, καθώς και η ανάθεση διαρκώς, νέων αρμοδιοτήτων σε αυτά, δημιουργεί εύλογα το ερώτημα, πώς θα ανταποκρίνονταν οι κοινωνικές υπηρεσίες, αν δεν υπήρχαν τα Κέντρα Κοινότητας,
- ο μοναδικός τρόπος, με τον οποίο θα μπορούσαν οι δήμοι να ανταποκριθούν και στις αρμοδιότητες των Κέντρων Κοινότητας, θα ήταν η αύξηση του προσωπικού τους,

#### **6.5. Η συνολική ικανοποίηση των ωφελούμενων από την υπηρεσία που τους παρασχέθηκε από τα Κέντρα Κοινότητας**

Η τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου τέθηκε από την ερευνητική ομάδα με σκοπό να αναδειχτεί ο βαθμός συνολικής ικανοποίησης των ωφελούμενων από την υπηρεσία που τους παρασχέθηκε από τα Κέντρα Κοινότητας.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ωφελούμενων, το 87,2% δηλώνει «απόλυτα ικανοποιημένο», το 11%, «πολύ ικανοποιημένο» και μόλις 1,8% «λίγο ικανοποιημένο». Μηδενικό ποσοστό συγκεντρώνει η απάντηση «καθόλου ικανοποιημένος».

**Διάγραμμα 34: Ποσοστό συνολικής ικανοποίησης ωφελούμενων από την υπηρεσία που τους παρασχέθηκε από τα Κέντρα Κοινότητας**



Το πολύ υψηλό ποσοστό 87,2% που δηλώνει απόλυτα ικανοποιημένο, ακολουθεί ανάλογα ποσοστά προηγούμενων απαντήσεων. Η αντίληψη και η εκτίμηση των ωφελούμενων παραμένουν σταθερές και συνεπείς. Για παράδειγμα το ποσοστό που δήλωσε «απόλυτα ικανοποιημένο» από τον χρόνο που απαιτήθηκε για την ικανοποίηση του αιτήματος και το ποσοστό που δήλωσε «απόλυτα ικανοποιημένο» από την τελική έκβαση είναι σχεδόν ίσα: 84,4% και 87,2%) αντίστοιχα.

Η εικόνα παραμένει ίδια και όσον αφορά την απάντηση «πολύ ικανοποιημένοι». Και σε αυτήν την επιλογή, όπως και στην προηγούμενη, το ποσοστό (11%) εξαρτάται άμεσα και ερμηνεύεται, στη βάση των ποσοστών που σημείωσαν οι απαντήσεις «πολύ ικανοποιημένοι» στις ερωτήσεις για τον χρόνο που απαιτήθηκε για την ικανοποίηση του αιτήματός τους (11,9%) και την τελική του έκβαση (10,1%).

Αντίστοιχη συνέπεια αποτυπώνεται και στο ποσοστό που συγκεντρώνει η απάντηση «λίγο ικανοποιημένοι» σε σχέση με τις προηγούμενες απαντήσεις τους.

**Πίνακας 28: Συνολική ικανοποίηση ωφελούμενων από την υπηρεσία που τους παρασχέθηκε από τα Κέντρα Κοινότητας, ανά Περιφέρεια**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ ικανοποιημένος	ΛΙΓΟ ικανοποιημένος	ΠΟΛΥ ικανοποιημένος	ΑΠΟΛΥΤΑ ικανοποιημένος	Δεν απάντησε
ΑΤΤΙΚΗ	0,0%	0,0%	23,1%	76,9%	0,0%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
ΑΜΘ	0,0%	7,7%	0,0%	92,3%	0,0%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	0,0%	0,0%	13,3%	86,7%	0,0%
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	0,0%	5,9%	11,8%	82,4%	0,0%
ΔΥΤ. ΕΛΛΑΔΑ	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%
ΚΡΗΤΗΣ	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
ΝΟΤ. ΑΙΓΑΙΟ	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
ΒΟΡ. ΑΙΓΑΙΟ	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
ΗΠΕΙΡΟΣ					
ΠΕΛ/ΝΗΣΟΣ					
<b>ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ</b>	<b>0,0%</b>	<b>1,8%</b>	<b>11,0%</b>	<b>87,2%</b>	<b>0,0%</b>

Σε επίπεδο Περιφερειών, οι απαντήσεις δεν φανερώνουν μεγάλες αποκλίσεις σε σχέση με τα ποσοστά των απαντήσεων που καταγράφηκαν σε επίπεδο επικράτειας. Διαφοροποίηση παρατηρείται στην Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου, στην οποία οι ωφελούμενοι απάντησαν σε ποσοστό 50% πως είναι «απόλυτα ικανοποιημένοι» και 50% πως είναι «πολύ ικανοποιημένοι». Στην Περιφέρεια Αττικής δε, το ποσοστό (76,9%) που συγκέντρωσε η απάντηση απόλυτα ικανοποιημένοι είναι το δεύτερο χαμηλότερο, χωρίς όμως να εκφράζεται δυσαρέσκεια από τους ερωτώμενους, καθώς το υπόλοιπο 23,1% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο, ενώ μηδενικά είναι τα ποσοστά των απαντήσεων λίγο ή καθόλου ικανοποιημένοι.

Από τα παραπάνω, διαπιστώνουμε πως:

- το πολύ υψηλό ποσοστό 87,2% που δηλώνει απόλυτα ικανοποιημένο, είναι σε συνέπεια με ανάλογα υψηλά ποσοστά προηγούμενων απαντήσεων.
- η αντίληψη και η εκτίμηση των ωφελούμενων για τα Κέντρα Κοινότητας αντικατοπτρίζεται με τον ίδιο τρόπο σε όλες τις απαντήσεις,
- οι ωφελούμενοι που απάντησαν «απόλυτα ικανοποιημένοι» από τον χρόνο που απαιτήθηκε για την ικανοποίηση του αιτήματός τους (84,4%) και την τελική του έκβαση (87,2%), κινούνται στα ίδια περίπου ποσοστά με το ποσοστό των ωφελούμενων που απάντησαν απόλυτα ικανοποιημένοι (87,2%),
- μηδενικό ποσοστό συγκεντρώνει η απάντηση «καθόλου ικανοποιημένος»,
- το ποσοστό (11%) των ωφελούμενων που απάντησαν «πολύ ικανοποιημένοι» εξαρτάται άμεσα και ερμηνεύεται, στη βάση των ποσοστών που σημείωσαν οι απαντήσεις «πολύ ικανοποιημένοι» στις ερωτήσεις για τον χρόνο που απαιτήθηκε για την ικανοποίηση του αιτήματός τους (11,9%) και την τελική του έκβαση (10,1%).
- σε επίπεδο Περιφερειών, οι απαντήσεις δεν φανερώνουν μεγάλες αποκλίσεις σε σχέση με τα ποσοστά των απαντήσεων που καταγράφηκαν σε επίπεδο επικράτειας

## Συμπεράσματα

Στο σημερινό ταχύτατα μεταβαλλόμενο κοινωνικό, οικονομικό, εργασιακό, φυσικό περιβάλλον, η δημόσια διοίκηση βρίσκεται αντιμέτωπη με πλήθος προκλήσεων, τις οποίες καλείται να αντιμετωπίσει, βελτιώνοντας ταυτόχρονα την ποιότητα της λειτουργίας της και των παρεχόμενων υπηρεσιών και φροντίζοντας παράλληλα να διασφαλίσει την ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες αυτές, καθώς η ικανοποίηση αυτή και η μέτρησή της

αποτελεί πλέον ευρείας χρήσης μέθοδο εντοπισμού των δυνατών σημείων, όσο και των σημείων που χρήζουν βελτίωσης.

Στο πλαίσιο αυτό, διεξήχθη η παρούσα μελέτη, η οποία επιχειρεί την αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών από τα Κέντρα Κοινότητας, μέσα από τη συλλογή, ταξινόμηση και ανάλυση των απαντήσεων που έδωσαν εξυπηρετούμενοι πολίτες σε δομημένο ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο απεστάλη στα 244 Κέντρα Κοινότητας που λειτουργούσαν στη χώρα μας κατά τη δεδομένη χρονική στιγμή (Ιούλιος 2020) και δόθηκε προς συμπλήρωση σε εξυπηρετούμενους που επελέγησαν με τυχαία διαδικασία. Τα αποτελέσματα της διαδικασίας αυτής παρουσιάστηκαν στις ενότητες της παρούσας μελέτης.

Πριν προχωρήσουμε στα καταληκτικά/συγκεντρωτικά συμπεράσματα της μελέτης, θα ήταν χρήσιμο να υπενθυμίσουμε, εν τάχει, το σκοπό σύστασης των Κέντρων Κοινότητας και το πλαίσιο μέσα στο οποίο αυτή πραγματοποιήθηκε: Σκοπός ήταν η δημιουργία ενός σημείου εισόδου του πολίτη στο κράτος, ενός σημείου αποτελεσματικής του επαφής με τη διοίκηση. Η επαφή αυτή επρόκειτο να λειτουργήσει μέσα στο πλαίσιο του Εθνικού Μηχανισμού Παρακολούθησης, Συντονισμού και Αξιολόγησης των πολιτικών κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής συνοχής, βασικός μοχλός υλοποίησης του οποίου, είναι το Ενιαίο Γεωπληροφοριακό Σύστημα.

Κατά το μέρος, λοιπόν, που αφορά την εξυπηρέτηση των πολιτών μέσα από τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και συστημάτων από τα Κέντρα Κοινότητας, μπορούμε να πούμε ότι πρόκειται για ένα θεσμό που κινείται στην κατεύθυνση του σύγχρονου, ψηφιακού, αξιόπιστου και διαφανούς κοινωνικού κράτους, αφού:

- Για πρώτη φορά πραγματοποιείται ψηφιοποίηση των διαδικασιών σε ό,τι αφορά την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών.
- Για πρώτη φορά είναι δυνατή η συλλογή, σε τοπικό επίπεδο (επίπεδο δήμου), στοιχείων για τα αιτήματα των πολιτών, τα προγράμματα και τους φορείς, αλλά και για τον τρόπο με τον οποίο ασκούνται οι κοινωνικές αρμοδιότητες των δήμων.
- Για πρώτη φορά συγκεντρώνονται σε ηλεκτρονικό μητρώο οι δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς που δραστηριοποιούνται στην παροχή κοινωνικής φροντίδας, αλλά και τα υλοποιούμενα προγράμματα και οι παρεχόμενες υπηρεσίες.

- Το Ενιαίο Γεωπληροφοριακό Σύστημα στην πλήρη λειτουργία του θα επιτρέψει τη συλλογή αξιόπιστων, πραγματικών και χρήσιμων στοιχείων και σε δεύτερο στάδιο την αξιοποίησή τους για τον σχεδιασμό τεκμηριωμένων πολιτικών και μέτρων.
- Η ψηφιακή διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών από τα Κέντρα Κοινότητας είναι σύμφωνη με τους παράγοντες που συμβάλλουν στη σωστή ηλεκτρονική διακυβέρνηση<sup>57</sup>, (όπως ο διαλειτουργικός χαρακτήρας, η μη επαναχρησιμοποίηση πληροφοριών, η αποδοχή ηλεκτρονικών εγγράφων, η διαφάνεια) και κατά συνέπεια στη βελτίωση της ποιότητας, τόσο της παροχής υπηρεσιών, όσο και των ίδιων των υπηρεσιών.

Επιστρέφοντας στα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αποτυπώθηκαν στη μελέτη, μπορούμε να τα συνοψίσουμε ως εξής:

<b>Είδος ικανοποίησης</b>		<b>Ποσοστό ατόμων με υψηλό ή απόλυτο βαθμό ικανοποίησης</b>
Ικανοποίηση από τις γενικές συνθήκες λειτουργίας των ΚΚ		
	Πρόσβαση	95,4%
	Ωράριο	95,4%
	Επικοινωνία	95,5%
	Χρόνος αναμονής	94,5%
	Γενικό περιβάλλον	90,8%

<sup>57</sup> Βλ. Ενότητα 1.3.

<b>Είδος ικανοποίησης</b>		<b>Ποσοστό ατόμων με υψηλό ή απόλυτο βαθμό ικανοποίησης</b>
Ικανοποίηση από τον επαγγελματισμό των εργαζομένων στα ΚΚ		
	Γενική συμπεριφορά	99,2%
	Πληροφόρηση	100%
	Ακρίβεια δικαιολογητικών	98%
	Ακρίβεια παραπομπών	71%

<b>Είδος ικανοποίησης</b>		<b>Ποσοστό ατόμων με υψηλό ή απόλυτο βαθμό ικανοποίησης</b>
Ικανοποίηση από την αποτελεσματικότητα εξέτασης του αιτήματος		
	Αριθμός απαιτούμενων ραντεβού	96,3%
	Τελικό αποτέλεσμα	97,3%
	Πρόθεση σύστασης του ΚΚ σε συγγενείς και φίλους	94,5%
	Αντίληψη για τη θετική συνεισφορά του ΚΚ στο έργο του δήμου	100%
	Συνολική ικανοποίηση	98,2%

Τα αποτελέσματα αυτά αποτυπώνουν έναν θρίαμβο. Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων πολιτών δηλώνουν πολύ έως απόλυτα ικανοποιημένοι από τις συνθήκες λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας, από τον επαγγελματισμό των εργαζομένων σε αυτά και από την αποτελεσματικότητα στην αντιμετώπιση των αιτημάτων τους.

Τα άτομα που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο είναι κυρίως γυναίκες, άνεργοι/ες, απόφοιτοι λυκείου, μεταξύ 40-64 ετών, έγγαμοι/ες ή άγαμοι/διαζευγμένοι/ες, χωρίς εξαρτώμενα μέλη. Ελάχιστοι είναι άνω των 65 ετών και κανένας ανήλικος και ο κύριος λόγος που τους οδήγησε στο Κέντρο Κοινότητας είναι η ενημέρωση και η αναζήτηση βοήθειας στην υποβολή αίτησης για το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα και τα επιδόματα, χωρίς αυτό να είναι περιοριστικό: δηλαδή απευθύνονται στο Κέντρο Κοινότητας ως το καταλληλότερο σημείο για να λάβουν στοχευμένες υπηρεσίες και πληροφόρηση για πολύ ευρύτερο φάσμα ζητημάτων.

Ακόμη και αφού λάβουμε υπόψη:(α) κατά πόσο το προφίλ των ατόμων που απάντησαν και οι λόγοι για τους οποίους επισκέφθηκαν το Κέντρο Κοινότητας επηρεάζουν τις απαντήσεις τους και (β) το γεγονός ότι άτομα ενδεχομένως δυσαρεστημένα από το Κέντρο Κοινότητας, ή δύσπιστα απέναντι σε αυτό, δεν το επισκέπτονται και επομένως δεν βρίσκονται ανάμεσα στους ερωτηθέντες και πολύ περισσότερο ανάμεσα σε όσους από αυτούς απάντησαν, το συμπέρασμα δεν αλλοιώνεται: τα Κέντρα Κοινότητας αποτελούν επιτυχία πέρα από κάθε αμφισβήτηση, σε ό,τι αφορά την ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες που παρέχουν.

Ενδεικτικός εξάλλου του γεγονότος αυτού είναι ο εξαιρετικά υψηλός αριθμός των ατόμων που έχουν επισκεφθεί τα Κέντρα Κοινότητας από την αρχή της λειτουργίας τους, αλλά και ο αριθμός των επισκέψεων που πραγματοποιούν σε αυτά.

Η υψηλή αυτή ικανοποίηση ενδεχομένως προκύπτει από παράγοντες, όπως:

- Το συγκεκριμένο θεσμικό πλαίσιο, το οποίο είναι αρκετά και σαφώς περιγραμμένο.
- Ο συνδυασμός των διαφορετικών ειδικοτήτων των εργαζομένων στα Κέντρα Κοινότητας



- Η επιμόρφωση των εργαζομένων από το ΕΚΔΔΑ (πρωτοφανής σε μέγεθος για τα ελληνικά δεδομένα για εργαζόμενους Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου) και από άλλες πηγές.
- Η παρακολούθηση και υποστήριξη της λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας από συγκεκριμένη Διεύθυνση του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, επιφορτισμένη με την αρμοδιότητα αυτή.
- Η δικτύωση των εργαζομένων, κυρίως με τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης

Πέραν των προαναφερόμενων, ενδεχομένως υπάρχουν επιπλέον παράγοντες που έχουν συντελέσει στην καταγραφή και αποτύπωση αυτού του τόσο υψηλού βαθμού ικανοποίησης των πολιτών. Αυτό, όμως, θα μπορούσε να αποτελέσει ενδεχομένως το αντικείμενο μια άλλης μελέτης.

## ΠΗΓΕΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ - ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ / ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ

### Αρθρογραφία/ Βιβλιογραφία /Κείμενα -Μελέτες Διεθνών και Εθνικών Οργανισμών

1. Lucas Sienkiewicz, Eliza Kritikos, «*Measuring customer satisfaction with PES*», ICF INTERNATIONAL,2016
2. Williem Pieterse, «Blended Service Delivery for Jobseekers», Mutual Learning Programme, Peer Review Comparative Paper, DG Employment, Social Affairs and Inclusion, Unit C.3, European Commission, 2014,  
<https://ec.europa.eu/social/search.jsp?advSearchKey=Blended+Service+Delivery+for+Jobseekers%20%BB%2C++&mode=advancedSubmit&langId=en>
3. Virtanen και Stenvall, «The evolution of public services from co-production to co-creation and beyond», The International Journal of Leadership in Public Services, May 2014  
<https://www.researchgate.net/publication/270798748>
4. Politt Christofer, “Future trends in European public Administration Management: An outside-in Perspective», COCOPS, 2014
5. Niestroy, Ingeborg and Meuleman, Louis, «Teaching Silos to Dance: A Condition to Implement the SDGs», IISD, SDG Knowledge Hub, 2016.  
<https://sdg.iisd.org/commentary/guest-articles/teaching-silos-to-dance-a-condition-to-implement-the-sdgs/>
6. Demmke, Christoph, «Doing Better with Less,,The future of the government workforce: Politics of public HRM reforms in 32 countries» Published by Peter Lang GmbH, Internationaler Verlag der Wissenschaften  
<https://www.peterlang.com/view/title/19567>
7. P. Wauters, K. Declercq, S. van der Peijl, P. Davies«Study on cloud and service oriented architectures for eGovernment», Deloitte 2011.

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/study-cloud-and-service-oriented-architectures-e-government-smart-2010-0074-%E2%80%93-final-report>

8. Patesson René (2009) Regards sur la satisfaction des usagers, Cahiers de la documentation – Bladen voor documentatie – 2009/3  
[https://www.abd-bvd.be/wp-content/uploads/2009-3\\_Patesson.pdf](https://www.abd-bvd.be/wp-content/uploads/2009-3_Patesson.pdf)
9. Stefan Svallfors, (Μετάφραση Διαμάντω Στυλιανού) «Στάσεις στην Ευρώπη απέναντι στο Κράτος Πρόνοιας: κύρια αποτελέσματα του 4ου γύρου της Ευρωπαϊκής Κοινωνικής Έρευνας, 2008, Εκδ. Ευρωπαϊκή Κοινωνική Έρευνα, Κοινοπραξία Ευρωπαϊκής Ερευνητικής Υποδομής Πανεπιστήμιο Σίτι του Λονδίου,  
[https://www.europeansocialsurvey.org/docs/findings/TL2\\_Welfare-Cypriot-Greek.pdf](https://www.europeansocialsurvey.org/docs/findings/TL2_Welfare-Cypriot-Greek.pdf)
10. European Commission, «European Semester: Thematic factsheet – Quality of public administration – 2017»  
[https://www.ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/european-semester-thematic-factsheet-quality-public-administration\\_el.pdf](https://www.ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester-thematic-factsheet-quality-public-administration_el.pdf)
11. Hammerschmid, Gerhard, et al., «Trends and Impact of Public Administration Reforms in Europe: Views and Experiences from Senior Public Sector Executives», Συνοπτική έκθεση πολιτικής COCOPS, 2013, στο Θεματικό ενημερωτικό δελτίο Ευρωπαϊκού Εξαμήνου, «Ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης»  
[https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/european-semester-thematic-factsheet-quality-public-administration\\_el.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester-thematic-factsheet-quality-public-administration_el.pdf)
12. European Commission, «Quality of Public Administration, A Toolbox for Practitioners, Theme 5: Service delivery and digitalization», Luxembourg, Publications Office of the European Union, 2017
13. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, European Public Sector Information Scoreboard 2014  
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/scoreboard-2014-developments-egovernment-eu-2014>
14. European Commission, EGovernment Benchmark report 2017 by Capgemini, IDC, Sogeti, and Politecnico di Milano

<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/7f1b4ecb-f9a7-11e7-b8f5-01aa75ed71a1/language-en>

15. European Commission, ESS, the biennial survey of social attitudes and behaviour in 34 European countries  
[https://www.europeansocialsurvey.org/docs/findings/TL2\\_Welfare-Cypriot-Greek.pdf](https://www.europeansocialsurvey.org/docs/findings/TL2_Welfare-Cypriot-Greek.pdf)
16. Council Communication on a Commission Recommendation on the active inclusion of people excluded from the labour market COM (2008) 639 final.  
<https://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0639:FIN:En:PDF>
17. Cabinet du Premier ministre de la République française, Secretariat General pour la modernisation de l'action publique, «ETUDES DE SATISFACTION. Guide pratique pour réaliser son étude de satisfaction pas à pas»
18. Θεματικό ενημερωτικό δελτίο Ευρωπαϊκού Εξαμήνου, «Ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης», 2017
19. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ανακοίνωση για την οικοδόμηση μιας ευρωπαϊκής οικονομίας δεδομένων, 2017.
20. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ευρωπαϊκή Πύλη Δεδομένων, Insights into the European State of Play, 2016.
21. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, European Public Sector Information Scoreboard (Πίνακας αποτελεσμάτων σχετικά με τις πληροφορίες για τον ευρωπαϊκό δημόσιο τομέα), 2014.
22. ΟΟΣΑ, «Behavioural insights and new approaches to policy design – The views from the field», Παρίσι, 2015  
<https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/behavioural-insights-summary-report-2015.pdf>
23. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, «Έγγραφο προβληματισμού για την κοινωνική διάσταση της Ευρώπης», 2017  
[https://www.ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/european-semester-thematic-factsheet-quality-public-administration\\_el.pdf](https://www.ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester-thematic-factsheet-quality-public-administration_el.pdf)

24. Γιάννης Δαφέρμος και Χρίστος Παπαθεοδώρου, «Το παράδοξο της κοινωνικής πολιτικής στην Ελλάδα», Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ, Ιούλιος 2011
25. Γιώργος Αργεΐτης, Π. Γεωργιάδου, Η. Ιωακείμογλου, Ν. Κορατζάνης, Γ. Κουζής, Γ. Κρητικίδης, Β. Μισσός, Κ. Πασσάς, Χ. Πιέρρος και Χ. Τριανταφύλλου, «Η ελληνική οικονομία και η απασχόληση», Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ, Ετήσια Έκθεση 2015,
26. Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, ΜΟΔ ΑΕ, ΕΥΣΕΚΤ, «*Οδηγός Εφαρμογής και Λειτουργίας Κέντρων Κοινότητας*», 2016
27. Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, «*Η λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας για το έτος 2017*»,
28. Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, «*Η λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας για το έτος 2018*», Οκτώβριος 2019,
29. Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, «*Συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις σχετικά με τη λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας*», Αθήνα, Απρίλιος 2019,
30. Δήμητρα Νίκου, «*Εθνικό Σύστημα Κοινωνικής Ένταξης: Ο ρόλος του Εθνικού Μηχανισμού και το υπόδειγμα της ΕΣΚΕ*», Πρακτικά διημερίδας με θέμα: «Κοινωνίες και Πόλεις φιλικές προς την Τρίτη Ηλικία», ΕΚΔΔΑ, 21-22.06.2018
31. Δήμητρα Νίκου, «*Ο ρόλος των Κέντρων Κοινότητας στο πλαίσιο του Εθνικού Μηχανισμού*», παρουσίαση στο Εκπαιδευτικό Σεμινάριο της Ε.Σ.Α.μεΑ., με θέμα «*Τα Δικαιώματα και οι Κοινωνικές Παροχές για τα Άτομα με Αναπηρία, Χρόνιες Παθήσεις και τις Οικογένειές τους. Ο ρόλος των Κέντρων Κοινότητας και των Κοινωνικών Υπηρεσιών των Δήμων της Αττικής* », Αθήνα, 3 Μαρτίου 2020
32. ΕΛΣΤΑΤ, Δελτίο Τύπου Κίνδυνος Φτώχειας, Έρευνα Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης των Νοικοκυριών, έτος 2019, 19 Ιουνίου 2020

## Νομοθεσία

1. Νόμος 4368/2016 (ΦΕΚ 21 Α): «Μέτρα για την επιτάχυνση του κυβερνητικού έργου και άλλες διατάξεις»
2. Νόμος 4445/2016 (ΦΕΚ 22 Α): «Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, ρυθμίσεις για την κοινωνική αλληλεγγύη και εφαρμοστικές διατάξεις του ν. 4387/2016 (Α' 85) και άλλες διατάξεις»
3. ΚΥΑ Δ14/15834/237 (ΦΕΚ 1344 Β / 19.04.2019): «Καθορισμός ελάχιστων προδιαγραφών λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας»
4. ΚΥΑ Δ13/οικ.33475/1935/15.06.2018/ΦΕΚ 2281 Β: «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», (τροποποιήθηκε με τις ΚΥΑ Δ13/οικ./54653/2701/18-10-2018 (Β'/4837), την Δ13/οικ.25150/557/3-6-2019 (Β'/2194) και Δ13/οικ.16250/321 (Β' 1655/04.05.2020)
5. ΚΥΑ Δ12α/Γ.Π.οικ.68856/2202/28.12.2018/ΦΕΚ 5855 Β: «Ανάθεση αρμοδιότητας χορήγησης προνοιακών επιδομάτων σε χρήμα σε άτομα με αναπηρία, επιδόματος στεγαστικής συνδρομής και επιδόματος ομογενών προσφύγων στον ΟΠΕΚΑ-Καθορισμός διοικητικής διαδικασίας, όρων και προϋποθέσεων».

## Ιστοσελίδες – Blogs

<https://www.researchgate.net/publication/270798748> The evolution of public services from co-production to co-creation and beyo

[https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/european-semester\\_thematic-factsheet\\_quality-public-administration\\_el.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_quality-public-administration_el.pdf)

[http://minadmin.ypes.gr/?page\\_id=12126](http://minadmin.ypes.gr/?page_id=12126)

<https://www.ypakp.gr/uploads/docs/12128.pdf>

<https://www.ypakp.gr/uploads/docs/12126.pdf>

<https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/%20m-kybe-eis-olo.pdf>

<https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/e-koinosyn-eis-synolo.pdf>

[https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/european-semester\\_thematic-factsheet\\_quality-public-administration\\_el.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_quality-public-administration_el.pdf)

[https://www.ypakp.gr/index566c.html?ID=15sP3NTid7vEcodZ&Rec\\_ID=9726](https://www.ypakp.gr/index566c.html?ID=15sP3NTid7vEcodZ&Rec_ID=9726)

[www.europeansocialsurvey.org](http://www.europeansocialsurvey.org)

[https://www.eetaa.gr/kkoinotitas/odhgoi/odhgos\\_kentra-koinothtas.pdf](https://www.eetaa.gr/kkoinotitas/odhgoi/odhgos_kentra-koinothtas.pdf)

<https://www.modernisation.gouv.fr>

<https://www.modernisation.gouv.fr/etudes-et-referentiels/barometre-marianne-2019>

<https://www.modernisation.gouv.fr/outils-et-methodes-pour-transformer/kit-satisfaction-des-usagers>

[https://www.abd-bvd.be/wp-content/uploads/2009-3\\_Patesson.pdf](https://www.abd-bvd.be/wp-content/uploads/2009-3_Patesson.pdf)

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/scoreboard-2014-developments-egovernment-eu-2014>

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/study-cloud-and-service-oriented-architectures-e-government-smart-2010-0074-%E2%80%93-final-report>

[https://data.europa.eu/euodp/en/data/dataset/S2130\\_85\\_2\\_STD85\\_ENG](https://data.europa.eu/euodp/en/data/dataset/S2130_85_2_STD85_ENG)

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=COM:2017:0009:FIN>

[https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/edp\\_landscaping\\_insight\\_report\\_n2\\_2016.pdf](https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/edp_landscaping_insight_report_n2_2016.pdf)

<https://sdg.iisd.org/commentary/guest-articles/teaching-silos-to-dance-a-condition-to-implement-the-sdgs/>

<https://www.peterlang.com/view/title/19567>

<https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/behavioural-insights-summary-report-2015.pdf>

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

### Παράρτημα 1: Νόμος 4368/2016, άρ.4

**ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 4368/2016**

**ΦΕΚ 21/Α/21-2-2016**

**Μέτρα για την επιτάχυνση του κυβερνητικού έργου και άλλες διατάξεις.**

#### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α'**

#### **ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ**

##### **Άρθρο 4**

1. Σε κάθε Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' βαθμού δύναται να συστήνεται και να λειτουργεί «Κέντρο Κοινότητας».

Σκοπός του Κέντρου Κοινότητας είναι η υποστήριξη του Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' βαθμού σε συνεργασία με την οικεία Κοινωνική Υπηρεσία στην εφαρμογή πολιτικών κοινωνικής προστασίας και στην ανάπτυξη ενός τοπικού σημείου αναφοράς για την υποδοχή, εξυπηρέτηση και διασύνδεση των πολιτών με όλα τα Κοινωνικά Προγράμματα και Υπηρεσίες Κοινωνικής Αλληλεγγύης, που υλοποιούνται στην περιοχή λειτουργίας του Κέντρου Κοινότητας.

2. Κάθε Κέντρο Κοινότητας λειτουργεί ενδεικτικώς με τις κάτωθι αρμοδιότητες:

α. Πληροφόρηση των πολιτών ως προς τα προγράμματα πρόνοιας και κοινωνικής ένταξης, που υλοποιούνται σε τοπικό, περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο (π.χ. «Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα»).

β. Υποστήριξη στη διαδικασία ένταξης των πολιτών στα ανωτέρω προγράμματα.

γ. Πληροφόρηση των πολιτών ως προς το Πρόγραμμα του «Ταμείου Ευρωπαϊκής Βοήθειας προς τους Απόρους», κοινωνικές δομές και υπηρεσίες, που χρηματοδοτούνται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο.

δ. Συνεργασία και παραπομπή αιτημάτων σε άλλες υπηρεσίες που παρέχονται στα γεωγραφικά όρια της περιοχής λειτουργίας του «Κέντρου Κοινότητας», π.χ. Κοινωνικοί Ξενώνες Αστέρων, Συμβουλευτικά Κέντρα και Ξενώνες Φιλοξενίας για γυναίκες θύματα βίας, Κοινωνικά Φροντιστήρια, Δομές Ψυχικής Υγείας, Δομές για ΑμεΑ, Βρεφονηπιακοί και Παιδικοί Σταθμοί, Προγράμματα για Ηλικιωμένους, Προγράμματα για Ρομά, Προγράμματα για Μετανάστες κ.λπ..

ε. Συνεργασία και παραπομπή αιτημάτων σε υπηρεσίες απασχόλησης για την ένταξη των ωφελούμενων σε προγράμματα κατάρτισης, δράσεις απασχόλησης, επιμορφωτικά σεμινάρια.

στ. Συνεργασία με την τοπική αγορά εργασίας προς ένταξη των ανέργων.

3. Στους απευθυνόμενους στο Κέντρο Κοινότητας θα μπορούν να παρέχονται υπηρεσίες, που θα αποσκοπούν στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και θα διασφαλίζουν την κοινωνική τους ένταξη. Ενδεικτικώς αναφέρονται οι κάτωθι υπηρεσίες:

α. Παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης για την ένταξη στην αγορά εργασίας, υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού κ.α..

β. Παροχή συμβουλευτικής ψυχοκοινωνικής στήριξης σε παιδιά, ενήλικες και οικογένειες.

γ. Ανάπτυξη δράσεων δημιουργικής απασχόλησης και μαθησιακής στήριξης παιδιών προσχολικής και σχολικής ηλικίας, σε συνάφεια με τα προγράμματα εκπαίδευσης, που υλοποιούνται (εκπαιδευτικές δραστηριότητες, μαθησιακή υποστήριξη, παροχή γευμάτων, υποστήριξη σχολικού περιβάλλοντος κ.α.).



δ. Προγράμματα για συνδρομή στη δημιουργία ευκαιριών για νέους, π.χ. επαγγελματικός προσανατολισμός για εφήβους, βελτίωση δεξιοτήτων, πολιτισμικές δραστηριότητες, προγράμματα νεανικής συμμετοχής και στήριξης, σε συνεργασία με το Συνήγορο του Παιδιού και άλλες υπηρεσίες και δομές.

ε. Διοργάνωση εκδηλώσεων με επιμορφωτικό, επικοινωνιακό και κοινωνικό περιεχόμενο, όπως: οργάνωση ομάδων γειτονιάς για την ανάληψη κοινοτικών πρωτοβουλιών και την ενεργοποίηση των πολιτών, διοργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων προληπτικής ιατρικής και συνθηκών υγιεινής διαβίωσης, δικτύωση με φορείς της τοπικής κοινωνίας (σχολεία, πολιτιστικοί σύλλογοι, επαγγελματικοί φορείς κ.λπ.) για μεικτές πρωτοβουλίες δράσεων για την τοπική ανάπτυξη, την καταπολέμηση της σχολικής διαρροής κ.α..

στ. Μεικτές δράσεις για την κοινωνικοποίηση και την κοινωνική ένταξη, ειδικότερα (αλλά όχι αποκλειστικά) για μαθητές ΑμεΑ, παιδιά με μαθησιακές δυσκολίες, Ρομά και μετανάστες.

ζ. Παροχή ενημερωτικής συνδρομής για θέματα νομικού χαρακτήρα σε σχέση με τις παρεχόμενες δυνατότητες, όργανα, διαδικασίες στο πλαίσιο της κοινωνικής προστασίας.

η. Ανάπτυξη Δικτύου Εθελοντισμού και συγκέντρωση αγαθών.

4.Ωφελούμενοι από τη δράση των Κέντρων Κοινότητας είναι πολίτες, που κατοικούν στον τόπο λειτουργίας των ως άνω Δομών και κατά προτεραιότητα οι ωφελούμενοι του Προγράμματος «Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα», καθώς και άτομα και οικογένειες, που διαβιών σε συνθήκες φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού, παιδιά, που βιώνουν καταστάσεις αποκλεισμού, μετανάστες, άτομα με αναπηρία, Ρομά και γενικότερα ευπαθείς ομάδες πληθυσμού, όπως περιγράφονται στο «Εθνικό Στρατηγικό πλαίσιο για την Κοινωνική Ένταξη».

Αναλόγως των ιδιαιτέρων τοπικών αναγκών και περιστάσεων, η δράση κάθε Κέντρου Κοινότητας δύναται να οριοθετείται προς όφελος μίας ή περισσότερων ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, χωρίς ωστόσο να αποκλείονται οι υπόλοιπες.

5.Ως φορείς υλοποίησης των Κέντρων Κοινότητας ορίζονται οι δήμοι.

6.Με κοινή απόφαση των Υπουργών Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης και Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης καθορίζονται οι λειτουργικές και κτιριακές προδιαγραφές των Κέντρων Κοινότητας, η στελέχωση και η διαδικασία ελέγχου αυτών, οι πόροι, εθνικοί ή κοινοτικοί, χρηματοδότησης των ως άνω Δομών, καθώς και κάθε άλλο λεπτομερειακό ή τεχνικό ζήτημα για την εφαρμογή των ρυθμίσεων του παρόντος άρθρου. Σε περίπτωση συγχρηματοδότησης των ως άνω Δομών από πόρους των ΕΔΕΤ, εφαρμόζονται όλοι οι κανόνες και το σύστημα διαχείρισης και ελέγχου του ΕΣΠΑ 20142020.

## Παράρτημα 2: Νόμος 4445/2017, άρ.1-22

«Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, ρυθμίσεις για την κοινωνική αλληλεγγύη και εφαρμοστικές διατάξεις του ν. 4387/2016 (Α' 85) και άλλες διατάξεις». (ΦΕΚ Α' 236/19.12.2016)

### Άρθρο 1 Ορισμοί

1. Ως «Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής» (Εθνικός Μηχανισμός), ορίζεται ο ενιαίος οργανικός σχηματισμός, ο οποίος έχει ως αντικείμενο το σχεδιασμό, την ενημέρωση, το συντονισμό, την παρακολούθηση και την αξιολόγηση οριζόντιων συνεκτικών πολυτομεακών πολιτικών κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής συνοχής και δρα συνεκτικώς μεταξύ του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και των λοιπών Υπουργείων, που ασκούν κοινωνική πολιτική, χωρίς να μεταβάλλει τις αρμοδιότητές τους ως προς την υλοποίηση, παρακολούθηση και αξιολόγηση της πολιτικής αυτής.

2. Ως «Ενιαίο Γεωπληροφοριακό Σύστημα» (Ε.ΓΠ.Σ.) νοείται το πληροφοριακό σύστημα, στο οποίο ειδικώς εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι της Γενικής Διεύθυνσης Πρόνοιας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης καταχωρίζουν δεδομένα, αναφορές και στατιστικά στοιχεία, που αφορούν σε πολιτικές κοινωνικής ένταξης, κοινωνικής προστασίας και κοινωνικής συνοχής, με σκοπό την παρακολούθηση των κοινωνικών πολιτικών, των προτεραιοτήτων της Εθνικής Στρατηγικής για την Κοινωνική Ένταξη (Ε.Σ.Κ.Ε.) και την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των συναφών παρεμβάσεων σε κυβερνητικό και αυτοδιοικητικό επίπεδο.

### Άρθρο 2 Σκοπός Σύστασης

Ο Εθνικός Μηχανισμός:

- α. διαπιστώνει τις κοινωνικές ανάγκες των πολιτών,
- β. συντονίζει τη χάραξη πολιτικών κοινωνικής ένταξης και συνοχής,
- γ. παρακολουθεί και αξιολογεί την εφαρμογή τους,
- δ. προσδιορίζει τις προτεραιότητες της κοινωνικής αλληλεγγύης με βάση τις εκάστοτε έκτακτες ανάγκες,
- ε. συμβάλλει στην ενίσχυση της πληροφόρησης, της διαφάνειας, της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του συστήματος κοινωνικής προστασίας,
- στ. τεκμηριώνει και εξειδικεύει πολιτικές και δράσεις, μμε γνώμονα τα σωρευτικά χαρακτηριστικά των ατόμων, που βρίσκονται σε κίνδυνο φτώχειας, ακραίας φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού και
- ζ. σχεδιάζει, εποπτεύει και αξιολογεί το θεσμικό πλαίσιο της πλήρους εθνικής εφαρμογής του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης (εδάφιο 2.5.3, παρ. Γ', άρθρο 3 του ν. 4336/2015, Α' 94).

### Άρθρο 3 Επιχειρησιακοί Στόχοι

Οι επιχειρησιακοί στόχοι του Εθνικού Μηχανισμού είναι οι εξής:

- α. η θεμιτή και πρόσφορη διαχείριση, διάδοση και κάθε άλλης μορφής διάθεση της πληροφορίας, μέσω του Ε.ΓΠ.Σ., από το κυβερνητικό προς το αυτοδιοικητικό επίπεδο και αντίστροφα για τη χάραξη οριζόντιων πολιτικών και τη λήψη αναγκαίων μέτρων,

- β. η χάραξη τοπικών και περιφερειακών πολιτικών, στη βάση των αρχών και των προτεραιοτήτων της Ε.Σ.Κ.Ε.,
- γ. η εκπόνηση στοχευμένων ρυθμίσεων για την κοινωνική ένταξη και συνοχή,
- δ. η εξομάλυνση συντονιστικών δυσχερειών μεταξύ φορέων κοινωνικής πολιτικής, ιδίως δε αυτών, που προωθούν την απασχόληση, την κοινωνική φροντίδα, την εκπαίδευση και την κατάρτιση και ο εντοπισμός περιπτώσεων σύγχυσης ή επικάλυψης αρμοδιοτήτων και ασυμβατότητας των εφαρμοζόμενων πολιτικών,
- ε. η αξιολόγηση των μέτρων υλοποίησης της Ε.Σ.Κ.Ε.,
- στ. η χρηστή δημοσιονομική διαχείριση και διάθεση των συναφών με την κοινωνική πολιτική εθνικών, κοινοτικών και άλλων πόρων,
- ζ. η δίκαιη χωρική κατανομή κοινωνικών υποδομών και υπηρεσιών σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο,
- η. η διαμόρφωση διακριτών ρόλων και δράσεων των θεσμικών φορέων, που σχεδιάζουν και υλοποιούν την πολιτική της κοινωνικής αλληλεγγύης,
- θ. η διαβούλευση με φορείς κοινωνικών δράσεων σε θέματα κοινωνικής αλληλεγγύης, κοινωνικής ένταξης και συνοχής.

#### Άρθρο 4

##### Αρχιτεκτονική του Εθνικού Μηχανισμού

1. Ο Εθνικός Μηχανισμός οργανώνεται σε δύο επίπεδα, κυβερνητικό και αυτοδιοικητικό.
2. Ο Εθνικός Μηχανισμός κυβερνητικού επιπέδου αποτελείται από:
  - α. τη Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής και τη Διεύθυνση Καταπολέμησης της Φτώχειας της Γενικής Διεύθυνσης Πρόνοιας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, οι οποίες αποτελούν τον κεντρικό πυρήνα του Εθνικού Μηχανισμού,
  - β. το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (άρθρο 6 του ν. 3106/2003, Α' 30), το Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (άρθρο 88 του ν. 3996/2011, Α' 170) και τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ν. 2956/2001, Α' 258) και τον ΟΠΕΚΑ,
  - γ. τα Υπουργεία, στα οποία έχουν ανατεθεί συγκεκριμένες αρμοδιότητες άσκησης κοινωνικής πολιτικής, με τα αντίστοιχα Σημεία Επαφής, όπως αυτά προσδιορίζονται στο άρθρο 9,
  - δ. την Εθνική Επιτροπή Κοινωνικής Προστασίας.
3. Ο Εθνικός Μηχανισμός αυτοδιοικητικού επιπέδου αποτελείται από:
  - α. τις Διευθύνσεις Κοινωνικής Μέριμνας των Περιφερειών,
  - β. τα Περιφερειακά Παρατηρητήρια Κοινωνικής Ένταξης,
  - γ. τις κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων,
  - δ. τα Κέντρα Κοινότητας,
  - ε. την Περιφερειακή Επιτροπή Διαβούλευσης (άρθρο 178 του ν. 3852/2010, Α' 87),
  - στ. τη Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης (άρθρο 76 του ν. 3852/2010).
4. Οι κατά περίπτωση αρμόδιες αρχές του ν. 4314/2014 (Α' 265), ιδίως δε οι ειδικές υπηρεσίες της Εθνικής Αρχής Συντονισμού, οι επιτελικές δομές υπουργείων, οι επιτροπές παρακολούθησης και οι διαχειριστικές αρχές, παρέχουν τη συνδρομή τους για τη λειτουργία του Εθνικού Μηχανισμού αποκλειστικά σε ζητήματα κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής προστασίας.

#### Άρθρο 5 Κυβερνητικό Συμβούλιο Κοινωνικής Πολιτικής

1. Το Κυβερνητικό Συμβούλιο Κοινωνικής Πολιτικής (ΚΥ.Σ.ΚΟΙ.Π.), βάσει της φύσεως των προβλεπόμενων αρμοδιοτήτων του (38/2.11.2015 Πράξη Υπουργικού Συμβουλίου, Α' 137), και στο πλαίσιο του ρόλου του, ως συλλογικού κυβερνητικού οργάνου, λαμβάνει τις τελικές αποφάσεις για όλα τα θέματα, που αφορούν στη χάραξη πολιτικών κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής προστασίας, κατόπιν εισήγησης του Υπουργού Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Εξαιρούνται τα θέματα, που παραπέμπονται από τον Πρωθυπουργό στο Υπουργικό ή στο Κυβερνητικό Συμβούλιο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 2 του π.δ. 63/2005 (Α' 98) και του άρθρου 2 της 2/6.2.2015 Πράξης Υπουργικού Συμβουλίου (Α' 24).

2. Για τις ανάγκες του Εθνικού Μηχανισμού στις συνεδριάσεις του ΚΥ.Σ.ΚΟΙ.Π. μετέχουν, εφόσον κληθούν από τον Πρόεδρό του, οι συναρμόδιοι για θέματα κοινωνικής ένταξης Υπουργοί, Αναπληρωτές Υπουργοί, Υφυπουργοί κ.ά., σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο τελευταίο εδάφιο της παρ. 2 της 38/2.11.2015 Πράξης Υπουργικού Συμβουλίου.

#### Άρθρο 6 Κεντρικός Πυρήνας Εθνικού Μηχανισμού

Στην παρ. 2 του άρθρου 36 του π.δ. 113/2014 (Α' 180) προστίθενται περιπτώσεις δ' και ε', ως εξής:

«δ) Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής.

ε) Διεύθυνση Καταπολέμησης της Φτώχειας.»

#### Άρθρο 7 Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής

1. Ο επιχειρησιακός στόχος της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής είναι ο συντονισμός και η αξιολόγηση των πολιτικών για την κοινωνική προστασία, την κοινωνική συνοχή και των πολιτικών, που αποσκοπούν στη διασφάλιση της κοινωνικής αλληλεγγύης και στην καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού.

2. Η Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής συγκροτείται από τις ακόλουθες οργανικές μονάδες:

α. Τμήμα Σχεδιασμού και Αξιολόγησης.

β. Τμήμα Παρακολούθησης.

γ. Τμήμα Τεκμηρίωσης και Πληροφοριακών Συστημάτων.

3.α. Αρμοδιότητες του Τμήματος Σχεδιασμού και Αξιολόγησης:

αα. η επεξεργασία και εισήγηση προτάσεων, μέτρων και πολιτικών για την προώθηση της κοινωνικής ένταξης ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού προς τον Υπουργό Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης,

ββ. η υποστήριξη των αρμόδιων υπηρεσιών των Περιφερειών κατά τη διαδικασία κατάρτισης και εναρμόνισης των περιφερειακών στρατηγικών, βάσει των αρχών της Ε.Σ.Κ.Ε. (έλεγχος συμβατότητας),

γγ. η προώθηση της οριζόντιας και κάθετης δικτύωσης φορέων, που εφαρμόζουν πολιτικές κοινωνικής ένταξης και η διοργάνωση συναντήσεων εργασίας, ομάδων διαβούλευσης, ημερίδων ανταλλαγής καλών πρακτικών και εκστρατειών ευαισθητοποίησης μεγάλης εμβέλειας,

δδ. ο προσδιορισμός και σχεδιασμός του εύρους των στοιχείων και πληροφοριών, που κρίνονται απαραίτητα για την παρακολούθηση των διαστάσεων του κοινωνικού αποκλεισμού και την εφαρμογή της Ε.Σ.Κ.Ε.,

εε. η διατύπωση προτάσεων πολιτικής και η εισήγηση λήψης των αναγκαίων μέτρων για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των υλοποιούμενων παρεμβάσεων σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο,

στστ. η συμμετοχή σε διεθνή φόρα, συνέδρια και συναντήσεις, με σκοπό την ανταλλαγή τεχνογνωσίας και καλών πρακτικών, που συμβάλλουν στη διαμόρφωση και παρακολούθηση της Εθνικής Στρατηγικής,

ζζ. ο σχεδιασμός συστημάτων και μεθόδων μέτρησης της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας και των επιπτώσεων των εφαρμοζόμενων πολιτικών κοινωνικής ένταξης, όπως διαδικασίες, κανονισμός μέτρησης και αξιολόγησης, δείκτες,

ηη. η διαμόρφωση των κατάλληλων δεικτών αποτελεσματικότητας, οι οποίοι επιτρέπουν να εκτιμηθεί ο βαθμός επίτευξης των στόχων της Ε.Σ.Κ.Ε., καθώς και δεικτών αποδοτικότητας, οι οποίοι συσχετίζουν το κόστος πραγματοποίησης με τις εκροές των δράσεων,

θθ. η συνεργασία με τις κατά περίπτωση αρμόδιες αρχές του ν. 4314/2014 και τους φορείς υλοποίησης πολιτικών και μέτρων κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής αλληλεγγύης για την ενσωμάτωση των δεικτών τους στις διαδικασίες μέτρησης,

ιι. η συλλογή στοιχείων και δεδομένων, που αναφέρονται στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των επιμέρους πολιτικών κοινωνικής ένταξης και στην επίτευξη των σχετικών στόχων τους, η επικαιροποίησή τους, η επεξεργασία των στοιχείων και η έκδοση ενημερωτικών αναφορών,

ιαια. ο εντοπισμός των βέλτιστων πρακτικών αποτελεσματικής και αποδοτικής εφαρμογής ρυθμίσεων ή διαφορετικών πολιτικών ένταξης,

ιβιβ. η εισήγηση, παρακολούθηση και αξιολόγηση μέτρων για τη διαρκή βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των εφαρμοζόμενων πολιτικών,

ιγγ. η προώθηση του κοινωνικού διαλόγου - διαβούλευσης με κοινωνικούς εταίρους και φορείς.

β. Αρμοδιότητες του Τμήματος Παρακολούθησης:

αα. η συνεργασία με ομάδες εργασίας συναρμόδιων Υπουργείων και η παρακολούθηση της εφαρμογής των δράσεων,

ββ. η παροχή τεχνογνωσίας στις αρμόδιες υπηρεσίες των Περιφερειών για τη διαδικασία παρακολούθησης και αξιολόγησης της εφαρμογής περιφερειακών στρατηγικών κοινωνικής ένταξης,

γγ. η συμβολή στο συντονισμό της εφαρμογής των κοινωνικών πολιτικών,

δδ. η συνεργασία με εθνικούς, περιφερειακούς και τοπικούς φορείς για το συντονισμό και την παρακολούθηση της εφαρμογής της Ε.Σ.Κ.Ε. και η οργάνωση συναντήσεων εργασίας, επιτόπιων επισκέψεων, διαβουλεύσεων, με σκοπό την προώθηση θεμάτων, που άπτονται της εφαρμογής της Ε.Σ.Κ.Ε.,

εε. η διενέργεια, όποτε κρίνεται σκόπιμο, επιτόπιων ερευνών, για την παρακολούθηση της υλοποίησης επιμέρους παρεμβάσεων και την εκτίμηση των επιπτώσεών τους προς την κατεύθυνση της βελτίωσης των δεικτών κοινωνικής ένταξης,

στστ. η συνεργασία με τους συναρμόδιους φορείς, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την τροφοδότηση του πληροφοριακού συστήματος με στοιχεία, προκειμένου να προσδιοριστούν από κάθε οργανισμό τα εξουσιοδοτημένα πρόσωπα για την τροφοδότηση του πληροφοριακού συστήματος με στοιχεία,

ζζ. η παρακολούθηση της πορείας τροφοδότησης του πληροφοριακού συστήματος με στοιχεία και η μέριμνα για την πιστή τήρηση του πλαισίου συγκέντρωσής τους από τους συναρμόδιους φορείς,

ηη. η επεξεργασία στοιχείων και δεδομένων, που αναφέρονται στα παραγόμενα αποτελέσματα, στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των επιμέρους παρεμβάσεων και στην επίτευξη των ειδικών και γενικών στόχων της Ε.Σ.Κ.Ε. και η έκδοση ενημερωτικών αναφορών,

θθ. η παρακολούθηση της εξέλιξης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της κοινωνικής πολιτικής, ο εντοπισμός των αποκλίσεων από τους εθνικούς στόχους, των καθυστερήσεων και των εμποδίων στην εξέλιξη κάθε προτεραιότητας της Εθνικής Στρατηγικής, καθώς και η πρόταση των κατάλληλων διορθωτικών μέτρων,

ιι. η σύνταξη και υποβολή εκθέσεων προόδου και αναφορών προς τον Υπουργό Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

γ. Αρμοδιότητες του Τμήματος Τεκμηρίωσης και Πληροφοριακών Συστημάτων:

αα. η συλλογή και επεξεργασία στοιχείων, τα οποία άπτονται των διαστάσεων του κοινωνικού αποκλεισμού και της υλικής αποστέρησης (όπως εισόδημα - φτώχεια, απασχόληση - ανεργία, εκπαίδευση και κατάρτιση, στέγαση, υγεία και κοινωνική φροντίδα, τοπικό περιβάλλον),

ββ. η συλλογή και επεξεργασία στοιχείων, τα οποία άπτονται της εφαρμογής των πολιτικών κοινωνικής ένταξης στο πλαίσιο της Ε.Σ.Κ.Ε., των αποτελεσμάτων και επιπτώσεών τους,

γγ. η υποστήριξη του στρατηγικού σχεδιασμού των πολιτικών κοινωνικής ένταξης και η σύνταξη τεκμηριωμένων εισηγήσεων, μέσω της διαχείρισης και επεξεργασίας του συνόλου των δεδομένων,

δδ. η συγκέντρωση και τεκμηρίωση της αναγκαίας τεχνογνωσίας και πληροφόρησης για τη διαμόρφωση των προγραμμάτων κοινωνικής ένταξης (όπως θεματικές μελέτες, νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο συναφές με ζητήματα ευάλωτων ομάδων),

εε. η εισήγηση κανονιστικών ρυθμίσεων, οι οποίες συμβάλλουν στην εφαρμογή της Ε.Σ.Κ.Ε.,

στστ. η μέριμνα, σε συνεργασία με τα λοιπά τμήματα, για τη διενέργεια ερευνών ή μελετών για τη διάγνωση αναγκών και την ιεράρχηση πολιτικών και μέτρων, σύμφωνα με τις αρχές της Ε.Σ.Κ.Ε.,

ζζ. ο καθορισμός των απαιτήσεων, προδιαγραφών και λειτουργιών του ενιαίου γεωπληροφοριακού συστήματος του Εθνικού Μηχανισμού Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, καθώς και τον καθορισμό των απαιτήσεων μητρώων και βάσεων δεδομένων,

ηη. η συνεργασία με αρμόδιους φορείς, προκειμένου να προσδιοριστεί η μορφή και ο τρόπος εισαγωγής πληροφοριών, αναφορών και δεδομένων στο ενιαίο γεωπληροφοριακό σύστημα,

θθ. η μέριμνα για την ανάπτυξη και διαχείριση συστημάτων επικοινωνιών και των απαιτούμενων υποδομών για την ομαλή λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων και τη διασύνδεση με άλλους φορείς,

ιι. η παρακολούθηση της εφαρμογής πολιτικών ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων, που τηρούνται στη Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής,

ιαια. η υποβολή προτάσεων για την κάλυψη αναγκών του Εθνικού Μηχανισμού σε εξοπλισμό πληροφορικής (π.χ. λογισμικό) και επικοινωνιών,

ιβιβ. η συνεργασία με υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης ή συναρμόδιων Υπουργείων, κρατικούς οργανισμούς, αρμόδιες διευθύνσεις των Περιφερειών ή Δήμων και των υπηρεσιών τους, δομές κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής αλληλεγγύης, διαχειριστικές αρχές επιχειρησιακών προγραμμάτων, επιτελικές δομές ΕΣΠΑ, επιτροπές παρακολούθησης επιχειρησιακών προγραμμάτων, φορείς της κοινωνίας των πολιτών.»

2. Συνιστώνται δεκαεννέα (19) οργανικές θέσεις τακτικού, μόνιμου ή με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, προσωπικού των Τμημάτων της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, μία από τις οποίες αποτελεί θέση Προϊσταμένου Διεύθυνσης. Οι ανωτέρω θέσεις προστίθενται στις προβλεπόμενες από το άρθρο 49 του π.δ.

113/2014 θέσεις. Στη Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής προΐσταται υπάλληλος κατηγορίας ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού.

3. Οι οργανικές θέσεις της παραγράφου 2 κατανέμονται κατά κατηγορία, κλάδο και ειδικότητα, ως εξής:

α. Τμήμα Σχεδιασμού και Αξιολόγησης:

Τρεις (3) θέσεις κατηγορίας ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού, στις οποίες τοποθετούνται υπάλληλοι με πανεπιστημιακό πτυχίο ή δίπλωμα Νομικών ή Οικονομικών ή Κοινωνικών ή Πολιτικών Επιστημών, μία (1) θέση κατηγορίας ΠΕ Θετικών Επιστημών, στην οποία τοποθετείται υπάλληλος με πανεπιστημιακό πτυχίο ή δίπλωμα Μαθηματικών ή Εφαρμοσμένων Μαθηματικών και μία (1) θέση κατηγορίας ΠΕ Στατιστικής. Μία από τις ανωτέρω θέσεις συνιστά θέση Προϊσταμένου Τμήματος.

β. Τμήμα Παρακολούθησης:

Έξι (6) θέσεις κατηγορίας ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού, στις οποίες τοποθετούνται υπάλληλοι με πανεπιστημιακό πτυχίο ή δίπλωμα Οικονομικών ή Νομικών ή Κοινωνικών ή Πολιτικών Επιστημών ή Οικονομικής και Περιφερειακής Ανάπτυξης ή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών. Μία από τις ανωτέρω θέσεις συνιστά θέση Προϊσταμένου Τμήματος.

γ. Τμήμα Τεκμηρίωσης και Πληροφοριακών Συστημάτων:

Τρεις (3) θέσεις κατηγορίας ΠΕ Διοικητικού-Οικονομικού, στις οποίες τοποθετούνται υπάλληλοι με πανεπιστημιακό πτυχίο ή δίπλωμα Κοινωνικών ή Πολιτικών Επιστημών, τρεις (3) θέσεις κατηγορίας ΠΕ Πληροφορικής και μία (1) θέση κατηγορίας ΠΕ Στατιστικής. Μία από τις ανωτέρω θέσεις συνιστά θέση Προϊσταμένου Τμήματος.

4. Στις θέσεις κατηγορίας ΠΕ της παραγράφου 3 διορίζονται και απόφοιτοι της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

5. Η πλήρωση των ανωτέρω θέσεων μπορεί να γίνει με μετάταξη ή με απόσπαση μονίμων υπαλλήλων ή υπαλλήλων με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου από Φορείς της Γενικής Κυβέρνησης ή του ευρύτερου δημόσιου τομέα, κατόπιν υποβολής σχετικής αίτησης, χωρίς γνώμη των οικείων υπηρεσιακών συμβουλίων και με κοινοποίηση στην υπηρεσία του υπαλλήλου και στο αρμόδιο τμήμα περί αποσπάσεων του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης. Η διάρκεια της απόσπασης δεν μπορεί να υπερβαίνει τα δύο (2) έτη συνολικά. Είναι δυνατή η παράταση για ισόχρονο διάστημα, εφόσον αυτό κρίνεται απολύτως αναγκαίο.

6. Για την επικουρία της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων της και για τις ανάγκες εκτέλεσης συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων, είναι δυνατή η σύναψη ατομικών συμβάσεων μίσθωσης έργου (παρ. 4 του άρθρου 30 του ν. 4314/2014) με ειδικούς επιστημονικούς συνεργάτες, εμπειρογνώμονες, έως οκτώ (8) άτομα οι οποίοι θα είναι φυσικά πρόσωπα εξειδικευμένης εμπειρίας σε ζητήματα κοινωνικής προστασίας. Η ως άνω προκαλούμενη δαπάνη καλύπτεται από πόρους του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση» της προγραμματικής περιόδου 2014-2020.

7. Οι πράξεις μετάταξης και απόσπασης της παραγράφου 5 διενεργούνται με κοινή απόφαση του Υπουργού Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού.

8. Από την έναρξη ισχύος της απόσπασης, οι αποσπώμενοι υπάλληλοι λαμβάνουν τις αποδοχές τους, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4354/2015 (Α' 176).

9. Με απόφαση του Υπουργού Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης καθορίζονται η τοποθέτηση του Προϊσταμένου Διεύθυνσης, των

Προϊσταμένων των Τμημάτων Σχεδιασμού και Αξιολόγησης, Παρακολούθησης και Τεκμηρίωσης και Πληροφοριακών Συστημάτων της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής και των υπαλλήλων των ανωτέρω οργανικών μονάδων, τα κριτήρια και η διαδικασία επιλογής αυτών, καθώς και κάθε άλλο θέμα σχετικό με την εφαρμογή του παρόντος άρθρου.

#### Άρθρο 8 Διεύθυνση Καταπολέμησης της Φτώχειας

1. Οι επιχειρησιακοί στόχοι της Διεύθυνσης Καταπολέμησης της Φτώχειας είναι οι εξής:

- α. η προώθηση των κοινωνικών προτεραιοτήτων των τριών πυλώνων πολιτικής, όπως προβλέπονται στην Εθνική Στρατηγική για την Κοινωνική Ένταξη, για τη φτώχεια και την ακραία φτώχεια, το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης και τη διασύνδεσή του με κοινωνικές υπηρεσίες, καθώς και την προώθηση των ωφελούμενων στην αγορά εργασίας,
- β. ο σχεδιασμός, η ενημέρωση, η παρακολούθηση, ο συντονισμός και ο έλεγχος εφαρμογής των προγραμμάτων κοινωνικής προστασίας των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού και των ατόμων ή των ομάδων, που περιέρχονται σε κατάσταση φτώχειας και ακραίας φτώχειας,
- γ. η δημοσιότητα των πολιτικών κοινωνικής προστασίας,
- δ. η λήψη μέτρων κοινωνικής πρόνοιας και η παρακολούθηση εφαρμογής τους, με στόχο την ορθολογική αξιοποίηση των κοινωνικών πόρων.

2. Η Διεύθυνση Καταπολέμησης της Φτώχειας συγκροτείται από τις ακόλουθες οργανικές μονάδες:

- α. Τμήμα Σχεδιασμού και Θεσμικής Υποστήριξης.
- β. Τμήμα Διοικητικής και Τεχνικής Υποστήριξης.
- γ. Τμήμα Παρακολούθησης και Διασύνδεσης.

3.α. Αρμοδιότητες του Τμήματος Σχεδιασμού και Θεσμικής Υποστήριξης:

- αα. ο σχεδιασμός των όρων και των προϋποθέσεων της πλήρους εθνικής εφαρμογής του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης (Κ.Ε.Α.),
  - ββ. ο συντονισμός των προβλεπόμενων σταδίων του ανωτέρω προγράμματος,
  - γγ. η εισήγηση νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου του Κ.Ε.Α.,
  - δδ. η έκδοση κατευθυντήριων γραμμών και οδηγιών προς τους εμπλεκόμενους φορείς,
  - εε. η εισήγηση και αξιολόγηση μέτρων και δράσεων στο πλαίσιο εφαρμογής του Κ.Ε.Α., για τη διαρκή βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας,
  - στστ. η πρόσβαση στο Ενιαίο Γεωπληροφοριακό Σύστημα του Εθνικού Μηχανισμού και η επεξεργασία στατιστικών στοιχείων, που άπτονται του Κ.Ε.Α.,
  - ζζ. η σύνταξη προγραμματικών συμβάσεων στο πλαίσιο ανάθεσης τεχνικής συνδρομής,
  - ηη. η αξιολόγηση του Κ.Ε.Α. και η ενσωμάτωση των ευρημάτων στον επανασχεδιασμό του.
- β. Αρμοδιότητες του Τμήματος Διοικητικής και Τεχνικής Υποστήριξης:
- αα. η ανάπτυξη στρατηγικής δημοσιότητας και ενημέρωσης του πληθυσμού,
  - ββ. η υποστήριξη της διαδικασίας εκπαίδευσης και επιμόρφωσης φορέων και υπηρεσιών στο πλαίσιο του Κ.Ε.Α.,
  - γγ. η παροχή στους κατά περίπτωση αρμόδιους φορείς (όπως οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών) πληροφοριών συναφών με την εφαρμογή του Κ.Ε.Α. σε εθνικό επίπεδο,
  - δδ. η μέριμνα για την εκπόνηση μελετών συναφών με την εφαρμογή του Κ.Ε.Α. σε εθνικό επίπεδο, λαμβάνοντας υπόψη εισηγήσεις των λοιπών Τμημάτων της Διεύθυνσης Καταπολέμησης της Φτώχειας.
- γ. Αρμοδιότητες του Τμήματος Παρακολούθησης και Διασύνδεσης:



αα. η σύνταξη αναφορών παρακολούθησης του Κ.Ε.Α. και η υποβολή τους στον Υπουργό Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης,

ββ. η διενέργεια επιτόπιων επισκέψεων στους κατά περίπτωση αρμόδιους φορείς υλοποίησης του Κ.Ε.Α., σε συνεργασία με τα άλλα Τμήματα της Διεύθυνσης Καταπολέμησης της Φτώχειας,

γγ. η συνεργασία με τις υπηρεσίες του Ο.Α.Ε.Δ., για το σχεδιασμό και την υλοποίηση προγραμμάτων για την ένταξη ή την επανένταξη των ωφελούμενων του Κ.Ε.Α. στην αγορά εργασίας,

δδ. η παρακολούθηση, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Ο.Α.Ε.Δ., της υλοποίησης προγραμμάτων κοινωνικής προστασίας και κοινωνικής ένταξης,

εε. η συνεργασία με αρμόδιες υπηρεσίες τοπικών φορέων, όπως με Δήμους, για τη διασύνδεση των ωφελούμενων με συμπληρωματικές κοινωνικές υπηρεσίες, παροχές και αγαθά.»

2. Συνιστώνται είκοσι (20) οργανικές θέσεις τακτικού, μόνιμου ή με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, προσωπικού των τριών Τμημάτων της Διεύθυνσης Καταπολέμησης της Φτώχειας της Γενικής Διεύθυνσης Πρόνοιας, μία από τις οποίες αποτελεί θέση Προϊσταμένου Διεύθυνσης. Οι ανωτέρω θέσεις προστίθενται στις προβλεπόμενες από το άρθρο 49 του π.δ. 113/2014 θέσεις. Στη Διεύθυνση Καταπολέμησης της Φτώχειας προΐσταται υπάλληλος κατηγορίας ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού.

3. Οι οργανικές θέσεις της παραγράφου 2 κατανέμονται κατά κατηγορία, κλάδο και ειδικότητα, ως εξής:

α. Τμήμα Σχεδιασμού και Θεσμικής Υποστήριξης: Επτά (7) θέσεις κατηγορίας ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού, στις οποίες τοποθετούνται υπάλληλοι με πανεπιστημιακό πτυχίο ή δίπλωμα Νομικών ή Κοινωνικών Επιστημών ή Κοινωνικής Εργασίας και μία (1) θέση κατηγορίας ΤΕ Κοινωνικής Εργασίας. Στην περίπτωση του πτυχίου Κοινωνικής Εργασίας, απαιτείται και άδεια άσκησης επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού, σύμφωνα με τις διατάξεις του π.δ. 23/1992 (Α' 6). Μία από τις ανωτέρω θέσεις συνιστά θέση Προϊσταμένου Τμήματος.

β. Τμήμα Διοικητικής και Τεχνικής Υποστήριξης: Έξι (6) θέσεις κατηγορίας ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού, στις οποίες τοποθετούνται υπάλληλοι με πανεπιστημιακό πτυχίο ή δίπλωμα Οικονομικών ή Κοινωνικών ή Πολιτικών Επιστημών ή Οικονομικής και Περιφερειακής Ανάπτυξης ή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών. Μία από τις ανωτέρω θέσεις συνιστά θέση Προϊσταμένου Τμήματος.

γ. Τμήμα Παρακολούθησης και Διασύνδεσης:

Τέσσερις (4) θέσεις κατηγορίας ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού, στις οποίες τοποθετούνται υπάλληλοι με πανεπιστημιακό πτυχίο ή δίπλωμα Πολιτικών ή Κοινωνικών Επιστημών ή Κοινωνικής Εργασίας και μία (1) θέση κατηγορίας ΤΕ Κοινωνικής Εργασίας. Στην περίπτωση του πτυχίου Κοινωνικής Εργασίας, απαιτείται και άδεια άσκησης επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού, σύμφωνα με τις διατάξεις του π.δ. 23/1992 (Α' 6). Μία από τις ανωτέρω θέσεις συνιστά θέση Προϊσταμένου Τμήματος.

4. Στις θέσεις κατηγορίας ΠΕ της παραγράφου 3 διορίζονται και απόφοιτοι της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

5. Η πλήρωση των ανωτέρω θέσεων μπορεί να γίνει με μετάταξη ή με απόσπαση μόνιμων υπαλλήλων ή υπαλλήλων με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου από Φορείς της Γενικής Κυβέρνησης ή του ευρύτερου δημόσιου τομέα, κατόπιν υποβολής σχετικής αίτησης, χωρίς γνώμη των οικείων υπηρεσιακών συμβουλίων και με κοινοποίηση στην υπηρεσία του υπαλλήλου και στο αρμόδιο τμήμα περί αποσπάσεων του Υπουργείου

Διοικητικής Ανασυγκρότησης. Η διάρκεια της απόσπασης δεν μπορεί να υπερβαίνει τα δύο (2) έτη συνολικά. Είναι δυνατή η παράταση για ισόχρονο διάστημα, εφόσον αυτό κρίνεται απολύτως αναγκαίο.

6. Για την επικουρία της Διεύθυνσης Καταπολέμησης της Φτώχειας κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων της και για τις ανάγκες εκτέλεσης συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων, είναι δυνατή η σύναψη ατομικών συμβάσεων μίσθωσης έργου (παρ. 4 του άρθρου 30 του ν. 4314/2014) με ειδικούς επιστημονικούς συνεργάτες, εμπειρογνώμονες έως επτά (7) άτομα, οι οποίοι θα είναι φυσικά πρόσωπα εξειδικευμένης εμπειρίας σε ζητήματα κοινωνικής προστασίας. Η ως άνω προκαλούμενη δαπάνη καλύπτεται από πόρους του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση» της προγραμματικής περιόδου 2014-2020.

7. Οι πράξεις μετάταξης και απόσπασης της παραγράφου 5 διενεργούνται με κοινή απόφαση του Υπουργού Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού.

8. Από την έναρξη ισχύος της απόσπασης, οι αποσπώμενοι υπάλληλοι λαμβάνουν τις αποδοχές τους, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4354/2015.

9. Με απόφαση του Υπουργού Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης καθορίζονται η τοποθέτηση του Προϊσταμένου Διεύθυνσης, των Προϊσταμένων των Τμημάτων Σχεδιασμού και Αξιολόγησης, Παρακολούθησης και Τεκμηρίωσης και Πληροφοριακών Συστημάτων της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής και των υπαλλήλων των ανωτέρω οργανικών μονάδων, τα κριτήρια και η διαδικασία επιλογής αυτών, καθώς και κάθε άλλο θέμα σχετικό με την εφαρμογή του παρόντος άρθρου.

#### Άρθρο 9 Συναρμόδια Υπουργεία και Σημεία Επαφής

1. Η πολιτική Κοινωνικής Προστασίας και Κοινωνικής Ένταξης ασκείται από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης σε συνεργασία, κατά περίπτωση, με τα εξής Υπουργεία:

- α. Εσωτερικών,
- β. Οικονομίας και Ανάπτυξης,
- γ. Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων,
- δ. Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων,
- ε. Οικονομικών,
- στ. Υγείας,
- ζ. Πολιτισμού και Αθλητισμού,
- η. Περιβάλλοντος και Ενέργειας,
- θ. Υποδομών και Μεταφορών,
- ι. Μεταναστευτικής Πολιτικής
- ια. Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων.

2. Ως Σημείο Επαφής του κάθε συναρμόδιου Υπουργείου με τον Εθνικό Μηχανισμό ορίζονται δύο (2) υπάλληλοι, μόνιμοι ή με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, με εμπειρία σε θέματα σχεδιασμού και εφαρμογής πολιτικών κοινωνικής προστασίας του Υπουργείου, στο οποίο ανήκουν οργανικά. Ως εμπειρία νοείται η άσκηση έργου, που σχετίζεται με πολιτικές κοινωνικής προστασίας. Η θητεία των μελών του Σημείου Επαφής κάθε συναρμόδιου Υπουργείου είναι διετής. Οι υπάλληλοι της παρούσας ορίζονται με απόφαση του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού.

3. Αρμοδιότητες των υπαλλήλων - Σημείων Επαφής των συναρμόδιων Υπουργείων με τον Εθνικό Μηχανισμό:

α. η υποστήριξη των οικείων Υπουργείων στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και η αξιολόγηση των εφαρμοζόμενων πολιτικών,

β. η συνεργασία με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες για το σχεδιασμό και ανάπτυξη συνεκτικών πολιτικών ανά τομέα,

γ. ο συντονισμός της παρακολούθησης και αξιολόγησης της πορείας εφαρμογής και του τρόπου υλοποίησης των κοινωνικών πολιτικών του Υπουργείου, του οποίου αποτελούν Σημείο Επαφής,

δ. η τροφοδότηση του Εθνικού Μηχανισμού με συγκεντρωτικά στοιχεία στατιστικής φύσεως και αναφορές, που άπτονται της Ε.Σ.Κ.Ε.,

ε. η σύνταξη ετήσιων εκθέσεων - αναφορών προόδου και η διαβίβαση αυτών, κατόπιν έγκρισης από τον κατά περίπτωση αρμόδιο Υπουργό, στη Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής της Γενικής Διεύθυνσης Πρόνοιας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

Άρθρο 10 Αρμοδιότητες εποπτευόμενων φορέων Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης

και Κοινωνικής Αλληλεγγύης στο πλαίσιο του Εθνικού Μηχανισμού

1. Στην παρ. 2 του άρθρου 2 του π.δ. 22/2006 (Α' 18) περί Οργανισμού του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ε.Κ.Κ.Α.) προστίθενται περιπτώσεις ι', ια' και ιβ' ως εξής:

«ι. ενημέρωση και πληροφόρηση για υπηρεσίες και προγράμματα κοινωνικής αλληλεγγύης, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Πρόνοιας,

ια. σχεδιασμός και εξειδίκευση τρόπων άμεσης κοινωνικής παρέμβασης σε ευάλωτες πληθυσμιακές ομάδες, που περιέρχονται σε κατάσταση φτώχειας και ακραίας φτώχειας,

ιβ. σύνταξη και υποβολή έκθεσης το πρώτο δίμηνο κάθε έτους προς τα αρμόδια Τμήματα της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής και της Διεύθυνσης Καταπολέμησης της Φτώχειας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, στην οποία αναφέρεται η πρόοδος στην υλοποίηση των στόχων, τα προβλήματα, που ανακύπτουν κατά την υλοποίηση και οι προτάσεις για διορθωτικές παρεμβάσεις, βάσει στοιχείων, τα οποία αντλούνται από το πληροφοριακό σύστημα «εργονομία για τον πολίτη.»»

2. Στην παρ. 3 του άρθρου 88 του ν. 3996/2011 περί Εθνικού Ινστιτούτου Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (Ε.Ι.Ε.Α.Δ.) προστίθενται περιπτώσεις κβ', κγ' και κδ' ως εξής:

«κβ. παρέχει επιστημονική συνδρομή προς τις αρμόδιες οργανικές μονάδες της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής συναφή με πολιτικές, οι οποίες σχεδιάζονται και εφαρμόζονται για την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού,

κγ. παρέχει τεχνική και συμβουλευτική υποστήριξη προς τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης για την επίτευξη των βέλτιστων δυνατών αποτελεσμάτων των δράσεων του Εθνικού Μηχανισμού,

κδ. συντάσσει και υποβάλλει έκθεση το πρώτο δίμηνο κάθε έτους προς τα αρμόδια Τμήματα της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής και της Διεύθυνσης Καταπολέμησης της Φτώχειας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, στην οποία αναφέρονται η πρόοδος των στόχων, προβλήματα και διορθωτικές προτάσεις, καθώς και παρεμβάσεις στο πλαίσιο της Ε.Σ.Κ.Ε. και προγραμμάτων φτώχειας, όπως Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης, Ταμείο Ευρωπαϊκής Βοήθειας για τους

Απόρους (άρθρο 45 του ν. 4314/2014), Στέγαση και Επανένταξη (άρθρο 29 του ν. 4052/2012, Α' 41).».

3. Στην παρ. 3 του άρθρου 2 του ν. 2956/2001 περί Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.) προστίθενται περιπτώσεις ιδ', ιε' και ιστ' ως εξής:

ιδ. για την υποβολή κάθε έτος στις αρμόδιες υπηρεσίες της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής και της Διεύθυνσης Καταπολέμησης της Φτώχειας εισηγητικής έκθεσης για τη χάραξη πολιτικής και τη λήψη μέτρων στο πεδίο της κοινωνικής ένταξης,

ιε. για τη σύνταξη και υποβολή ετησίως ενημερωτικού σημειώματος απολογισμού του προηγούμενου έτους σε ζητήματα κοινωνικής προστασίας προς τις αρμόδιες οργανικές μονάδες του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης,

ιστ. για τη τροφοδότηση του Ε.ΓΠ.Σ. του Εθνικού Μηχανισμού με συγκεντρωτικά στοιχεία στατιστικής φύσεως και αναφορές, που άπτονται των Μητρώων Ανέργων.»

#### Άρθρο 11 Αρμόδιες αρχές του ΕΣΠΑ

Οι κατά περίπτωση αρμόδιες αρχές του ν. 4314/2014 συνεργάζονται με τις υπηρεσίες της περίπτωσης α' της παραγράφου 2 του άρθρου 4 για την εκατέρωθεν διαβίβαση δεδομένων και αναφορών για συγχρηματοδοτούμενες δράσεις κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής προστασίας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 19.

#### Άρθρο 12 Εθνική Επιτροπή Κοινωνικής Προστασίας

1. Η παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 3144/2003 (Α' 111), όπως τροποποιήθηκε με το εδάφιο α' της παρ. 5 του άρθρου 76 του ν. 4144/2013 (Α' 88), αντικαθίσταται, ως εξής:

«Στο Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης συνιστάται Εθνική Επιτροπή Κοινωνικής Προστασίας (Ε.Ε.Κ.Π.). Η Ε.Ε.Κ.Π. συγκροτείται με απόφαση του Υπουργού Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, η οποία δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, και αποτελείται από:

α. τον Υπουργό Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης ως Πρόεδρο,

β. τον Αναπληρωτή Υπουργό Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, αρμόδιο για θέματα Κοινωνικής Αλληλεγγύης,

γ. τον Αναπληρωτή Υπουργό Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, αρμόδιο για θέματα ανεργίας,

δ. τον Γενικό Γραμματέα Πρόνοιας, ε. τον Συνήγορο του Πολίτη,

στ. έναν (1) εκπρόσωπο της Κεντρικής Ένωσης Δήμων Ελλάδος (Κ.Ε.Δ.Ε.),

ζ. έναν (1) εκπρόσωπο της Ένωσης Περιφερειών Ελλάδος (ΕΝ.Π.Ε.),

η. έναν (1) εκπρόσωπο της Εκκλησίας της Ελλάδος,

θ. έναν (1) εκπρόσωπο της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.),

ι. έναν (1) εκπρόσωπο της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος (Γ.Σ.Ε.Ε.),

ια. έναν (1) εκπρόσωπο του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.),

ιβ. έναν (1) εκπρόσωπο της Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδος (Γ.Σ.Ε.Β.Ε.Ε.),

ιγ. έναν (1) εκπρόσωπο της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ελληνικού Εμπορίου (Ε.Σ.Ε.Ε.) και

ιδ. έναν (1) εκπρόσωπο του Συνδέσμου Κοινωνικών Λειτουργιών Ελλάδος (Σ.Κ.Λ.Ε.).

Σε περίπτωση κωλύματος, απουσίας ή αδυναμίας, τον Πρόεδρο της Ε.Ε.Κ.Π. αναπληρώνει ο Αναπληρωτής Υπουργός Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, αρμόδιος για θέματα Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

Η θητεία των μελών της Ε.Ε.Κ.Π. ορίζεται τριετής.

Κατά τη συνεδρίαση της Ε.Ε.Κ.Π. τηρούνται Πρακτικά, τα οποία υπογράφονται από τα μέλη της.

Καθήκοντα γραμματειακής υποστήριξης της Ε.Ε.Κ.Π. ανατίθενται, με απόφαση του Υπουργού Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, σε υπαλλήλους της Γενικής Διεύθυνσης Πρόνοιας.

Η Ε.Ε.Κ.Π. συνεδριάζει τακτικά μία (1) φορά το χρόνο και εκτάκτως, όποτε κρίνεται αναγκαίο, κατόπιν πρόσκλησης του Προέδρου της.»

2. Το εδάφιο γ' της παρ. 2 του άρθρου 2 του ν. 3144/2003 αντικαθίσταται, ως εξής:

«Στην Ε.Ε.Κ.Π. καλούνται και μετέχουν ως μέλη, εφόσον συζητούνται θέματα της αρμοδιότητάς τους, Γενικοί Γραμματείς άλλων Υπουργείων, εκπρόσωποι φορέων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, κοινωνικοί εταίροι, ερευνητικά και πανεπιστημιακά ιδρύματα και γενικότερα νομικές οντότητες, που έχουν ως κύριο σκοπό την καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού.»

3. Η παρ. 3 του άρθρου 2 του ν. 3144/2003 αντικαθίσταται, ως κάτωθι:

«3. Έργο της Ε.Ε.Κ.Π. είναι:

α. η προώθηση του Κοινωνικού Διαλόγου για την καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού,

β. η προετοιμασία των προτάσεων πολιτικής, ο καθορισμός των προτεραιοτήτων και η αξιολόγηση δράσεων στο πλαίσιο της λειτουργίας του Εθνικού Μηχανισμού,

γ. η διαβούλευση επί των εκθέσεων των περιφερειακών και δημοτικών επιτροπών διαβούλευσης ως προς τις πολιτικές για την καταπολέμηση της φτώχειας,

δ. η διοργάνωση, ανά διετία, εκδήλωσης υπό τον τίτλο «Ημέρα Διαλόγου για την καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού»,

ε. η γνωμοδότηση επί της εξέλιξης της Εθνικής Στρατηγικής για την Κοινωνική Ένταξη,

στ. η υποβολή των πρακτικών των συνεδριάσεων της Ε.Ε.Κ.Π. στη Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής και στη Διεύθυνση Καταπολέμησης της Φτώχειας της Γενικής Διεύθυνσης Πρόνοιας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.»

Άρθρο 13 Διεύθυνση Κοινωνικής Μέριμνας της Περιφέρειας

1. Στο αυτοδιοικητικό επίπεδο λειτουργίας του Εθνικού Μηχανισμού, η Διεύθυνση Κοινωνικής Μέριμνας της κάθε Περιφέρειας είναι αρμόδια για:

α. την κατηγοριοποίηση, ιεράρχηση και επεξεργασία παρεμβάσεων, προτάσεων και επιμέρους αναγκών, όπως αυτές προκύπτουν από τη διαδικασία της δημόσιας διαβούλευσης και τις σχετικές εισηγήσεις των Περιφερειακών και Δημοτικών Συμβουλίων και των αρμόδιων για θέματα κοινωνικής προστασίας υπηρεσιών τους,

β. τη διατύπωση εισηγητικών προτάσεων για τη λήψη μέτρων και τη διαμόρφωση σχετικών πολιτικών και την υποβολή τους στο Περιφερειακό Συμβούλιο για έγκριση,

γ. τη σύνταξη της Περιφερειακής Στρατηγικής για την Κοινωνική Ένταξη (ΠΕ.Σ.Κ.Ε.), σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής και της Διεύθυνσης Καταπολέμησης της Φτώχειας,

δ. το συντονισμό των Δήμων εντός των ορίων της οικείας Περιφέρειας σε θέματα κοινωνικής αλληλεγγύης και τη μέριμνα για την εφαρμογή των οριζόντιων μέτρων πολιτικής και την ανάπτυξη παρεμβάσεων στο πλαίσιο της αντιμετώπισης ειδικών τοπικών αναγκών,

ε. την κατάλληλη υποστήριξη και διάθεση τεχνογνωσίας στους Δήμους για την εφαρμογή και παρακολούθηση των πολιτικών κοινωνικής ένταξης,

στ. τη δικτύωση όμορων Δήμων με επιδιωκόμενο σκοπό την αντιμετώπιση κοινών αναγκών,  
ζ. την παρακολούθηση σε περιφερειακό επίπεδο των ΠΕ.Σ.Κ.Ε., με έμφαση στην πρόοδο, που έχει επιτευχθεί κατά την εφαρμογή των επιμέρους δράσεων και την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί, τόσο σε επίπεδο Περιφέρειας, όσο και σε επίπεδο Δήμων,  
η. την αξιοποίηση στοιχείων και πληροφοριών από τα πληροφοριακά συστήματα και τις εισηγήσεις των Κοινωνικών Υπηρεσιών των Δήμων, καθώς και την εξέταση της μεταβολής των δεικτών κοινωνικού αποκλεισμού, σε μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο ορίζοντα,  
θ. τη διενέργεια τακτικών συναντήσεων με εκπροσώπους της οικείας Περιφέρειας, των Δήμων, των κοινωνικών εταίρων, της κοινωνίας των πολιτών, των φορέων υλοποίησης παρεμβάσεων κοινωνικού χαρακτήρα, της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης στο πλαίσιο Περιφερειακού Επιχειρησιακού Προγράμματος (Ε.Υ.Δ.Π.Ε.Π.), του Τμήματος Κοινωνικών Υποθέσεων της Αποκεντρωμένης Διοίκησης, σχετικά με την υλοποίηση των επιμέρους παρεμβάσεων και γενικότερα τη διενέργεια κοινωνικού διαλόγου - διαβούλευσης σε περιφερειακό επίπεδο,  
ι. τη δικτύωση των φορέων υλοποίησης προνοιακών παρεμβάσεων και κοινωνικών υπηρεσιών σε περιφερειακό επίπεδο,  
ια. την καταγραφή των βέλτιστων πρακτικών και τον εντοπισμό αποκλίσεων στην υλοποίηση,  
ιβ. τη διαβίβαση στοιχείων, δεδομένων και πληροφοριών προς το Ε.ΓΠ.Σ. του Εθνικού Μηχανισμού, και  
ιγ. τη σύνταξη και υποβολή ετήσιας έκθεσης, κατόπιν έγκρισης από το οικείο Περιφερειακό Συμβούλιο, προς τις αρμόδιες υπηρεσίες της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής και της Διεύθυνσης Καταπολέμησης της Φτώχειας της Γενικής Διεύθυνσης Πρόνοιας.

#### Άρθρο 14 Περιφερειακό Παρατηρητήριο Κοινωνικής Ένταξης

1. Στην έδρα κάθε Περιφέρειας συνιστάται Περιφερειακό Παρατηρητήριο Κοινωνικής Ένταξης (Παρατηρητήριο). Η λειτουργία του Παρατηρητηρίου αποσκοπεί:

- στην αποτελεσματική παρακολούθηση και το συντονισμό των στόχων, οι οποίοι εξειδικεύονται στο πλαίσιο της ΠΕ.Σ.Κ.Ε.,
- στην ανάδειξη τοπικών αναγκών σε θέματα πολιτικών κοινωνικής προστασίας, πρόνοιας και αλληλεγγύης,
- στη διαβίβαση στοιχείων και πληροφοριών στο Ε.ΓΠ.Σ. του Εθνικού Μηχανισμού,
- στην αποτύπωση και χαρτογράφηση των χωρικών διαστάσεων της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού.

2. Ως πυλώνας της κοινωνικής ένταξης σε αυτοδιοικητικό επίπεδο, το Παρατηρητήριο προωθεί ιδίως τις ακόλουθες δράσεις:

- την εκπόνηση ετήσιας Περιφερειακής Έρευνας Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης για τη διαπίστωση των επιπτώσεων συγκεκριμένων πολιτικών στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των κατοίκων της οικείας Περιφέρειας,
- την ανάπτυξη και εφαρμογή εργαλείων και δεικτών παρακολούθησης των διαδικασιών κοινωνικής ένταξης των ωφελούμενων της ΠΕ.Σ.Κ.Ε., ιδίως σε ζητήματα, που άπτονται της ένταξης στην αγορά εργασίας και της ανάπτυξης οικονομικής δραστηριότητας,
- την παρακολούθηση και καταγραφή κοινωνικών φαινομένων, όπως ακραία φτώχεια, υπερχρεωμένα νοικοκυριά και την αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων, ιδιαίτερα των ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων,

δ. Τη δημιουργία διαδικτυακής πύλης για την καταγραφή της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού, τη συλλογή, επεξεργασία και ανάλυση συγκεντρωτικών στοιχείων στατιστικού χαρακτήρα και αναφορών κοινωνικών φαινομένων σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, καθώς και δράσεων της περιφερειακής στρατηγικής.

3. Κατά τα λοιπά, τα ζητήματα, που σχετίζονται με την οργανωτική διάρθρωση και το προσωπικό των Παρατηρητηρίων, ρυθμίζονται με τους Οργανισμούς των Περιφερειών, κατά τη διαδικασία του άρθρου 241 του ν. 3852/2010.

#### Άρθρο 15 Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου

Στο πλαίσιο λειτουργίας του Εθνικού Μηχανισμού, η κοινωνική υπηρεσία κάθε Δήμου:

α. συλλέγει και επεξεργάζεται στοιχεία και πληροφορίες, που σχετίζονται με τις πτυχές του κοινωνικού αποκλεισμού και της υλικής αποστέρησης (όπως εισόδημα απασχόληση/ανεργία, εκπαίδευση και κατάρτιση, στέγαση, υγεία και κοινωνική φροντίδα, τοπικό περιβάλλον) σε επίπεδο Δήμου,

β. υποστηρίζει το έργο των χαρτογραφήσεων, ερευνών και μελετών του Τμήματος Τεκμηρίωσης και Πληροφοριακών Συστημάτων της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης,

γ. διαβουλεύεται με την τοπική κοινωνία και εισηγείται προς το Δημοτικό Συμβούλιο και τα αρμόδια όργανα της Περιφέρειας τη χάραξη πολιτικών και τη λήψη μέτρων για την κοινωνική ένταξη,

δ. λειτουργεί ως σημείο αναφοράς των φορέων υλοποίησης έργων για την κοινωνική ένταξη, οι οποίοι δραστηριοποιούνται στα όρια της διοικητικής αρμοδιότητας του Δήμου και στο πλαίσιο αυτό συντάσσει χάρτη χωρικών παρεμβάσεων, τον οποίο υποβάλλει στο Ε.Γ.Π.Σ. του Εθνικού Μηχανισμού,

ε. προωθεί τη δικτύωση των φορέων υλοποίησης παρεμβάσεων και των κοινωνικών υπηρεσιών, που δρουν σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο, για την υλοποίηση ολιστικών παρεμβάσεων,

στ. μεριμνά για την εφαρμογή των οριζόντιων πολιτικών,

ζ. υποβάλλει στοιχεία, δεδομένα και πληροφορίες, που άπτονται του κοινωνικού αποκλεισμού των ατόμων, του είδους της προνοιακής στήριξης και των κοινωνικών παροχών των ωφελούμενων, προς τη Διεύθυνση Κοινωνικής Μέριμνας της οικείας Περιφέρειας και στις αρμόδιες κεντρικές υπηρεσίες του Εθνικού Μηχανισμού.

#### Άρθρο 16 Κέντρα Κοινότητας

1. Τα Κέντρα Κοινότητας, όπως καθορίζονται στις διατάξεις του άρθρου 4 του ν. 4368/2016 (Α' 21) και στην Δ23/ΟΙΚ.14435-1135/2016 κοινή απόφαση των Υπουργών Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης και Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Β' 854), αποτελούν δομές συμπληρωματικές των κοινωνικών υπηρεσιών των αντίστοιχων Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' βαθμού και εποπτεύονται από αυτές.

2. Σκοπός της λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας στο πλαίσιο του Εθνικού Μηχανισμού είναι η περαιτέρω υποστήριξη των Δήμων στην εφαρμογή πολιτικών κοινωνικής προστασίας και καταπολέμησης του κοινωνικού αποκλεισμού και η ανάπτυξη ενός τοπικού σημείου αναφοράς για την υποδοχή, εξυπηρέτηση και διασύνδεση των πολιτών με κοινωνικά προγράμματα και υπηρεσίες προνοιακού χαρακτήρα, που υλοποιούνται σε τοπικό, περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο.

3. Ως χώρος πρώτης υποδοχής, τα Κέντρα Κοινότητας συμβάλλουν στο έργο των κοινωνικών υπηρεσιών των Δήμων στο πλαίσιο του Εθνικού Μηχανισμού, επιτελώντας:

α. την υποδοχή, καταγραφή και εξυπηρέτηση των ωφελούμενων, μέσω πληροφοριακού συστήματος, το οποίο εξασφαλίζει τη συλλογή και επεξεργασία στοιχείων και δεδομένων, β. τη σύσταση και διαχείριση αρχείου και ατομικών φακέλων των ωφελούμενων, γ. τη διαβίβαση των στοιχείων στις αρμόδιες για θέματα κοινωνικής προστασίας υπηρεσίες των Δήμων και την απευθείας και άμεση ενημέρωση του Ε.ΓΠ.Σ. του Εθνικού Μηχανισμού.

#### Άρθρο 17 Περιφερειακή και Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης

1. Στο αυτοδιοικητικό επίπεδο του Εθνικού Μηχανισμού για την αξιολόγηση πολιτικών και δράσεων κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής συνοχής, η Περιφερειακή Επιτροπή Διαβούλευσης κάθε Περιφέρειας και η Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης Δήμου, με πληθυσμό μεγαλύτερο των δέκα χιλιάδων (10.000) κατοίκων, ασκούν τα γνωμοδοτικά τους καθήκοντα, όπως καθορίζονται από τις διατάξεις των άρθρων 178 και 76 του ν. 3852/2010, αντίστοιχα.

2. Κατά τη φάση λειτουργίας του Εθνικού Μηχανισμού, τα πρακτικά της Περιφερειακής Επιτροπής Διαβούλευσης, που άπτονται θεμάτων κοινωνικής προστασίας, διαβιβάζονται στη Διεύθυνση Κοινωνικής Μέριμνας της οικείας Περιφέρειας.

3. Στο πλαίσιο λειτουργίας του Εθνικού Μηχανισμού, τα πρακτικά της Δημοτικής Επιτροπής Διαβούλευσης, που άπτονται θεμάτων κοινωνικής προστασίας, διαβιβάζονται στην αρμόδια κοινωνική υπηρεσία του οικείου Δήμου.

#### Άρθρο 18 Εργαλεία Αξιολόγησης Εθνικού Μηχανισμού: Μεθοδολογία και Σύστημα Δεικτών

1. Για την αποτελεσματική αξιολόγηση και αποδοτική αποτύπωση των επιπτώσεων εφαρμοζόμενων πολιτικών, προγραμμάτων και παρεμβάσεων κοινωνικής ένταξης, το Τμήμα Σχεδιασμού και Αξιολόγησης της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής χρησιμοποιεί μεθοδολογικά εργαλεία ποιοτικού και ποσοτικού χαρακτήρα, ιδίως δε ερωτηματολόγια πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την εφαρμογή του μέτρου, συνεντεύξεις, συγκριτική αξιολόγηση, μελέτες περιπτώσιολογικές, έρευνες, ομάδες ελέγχου ορθής εφαρμογής κοινωνικών προγραμμάτων και αναφορά δεδομένων, ομάδες εργασίας και διαβούλευσης, χρήση και επεξεργασία συγκεντρωτικών στοιχείων στατιστικού χαρακτήρα, ανάλυση με αντιπαραδείγματα.

2. Στο πλαίσιο λειτουργίας του Εθνικού Μηχανισμού καταρτίζεται «Σύστημα Κοινών Δεικτών». Στόχος του είναι η συστηματική παρακολούθηση της προόδου υλοποίησης κάθε προτεραιότητας της Ε.Σ.Κ.Ε. και της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των εθνικών, περιφερειακών και τοπικών παρεμβάσεων σε θέματα καταπολέμησης της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού.

Το Τμήμα Σχεδιασμού και Αξιολόγησης της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής μεριμνά για τη διαμόρφωση, εξειδίκευση και εφαρμογή του Συστήματος Κοινών Δεικτών. Για το σκοπό αυτόν, λαμβάνει υπόψη: α. τους δείκτες της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (EUROSTAT), β. τους δείκτες της Ελληνικής Στατιστικής Υπηρεσίας (ΕΛ.ΣΤΑΤ.), γ. τους δείκτες ανεργίας του Ο.Α.Ε.Δ., καθώς και δ. τους εθνικούς στόχους για την κοινωνική ένταξη στο πλαίσιο της Στρατηγικής «Ευρώπη 2020», όπως καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού, καταπολέμηση της παιδικής φτώχειας, δόμηση ενός «κοινωνικού δικτύου ασφαλείας», αύξηση της απασχόλησης και μείωση της σχολικής διαρροής.

Η καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσία της παρούσας παραγράφου μεριμνά για την κατάρτιση διακριτών κατηγοριών δεικτών, όπως δείκτες μέτρησης όλων των διαστάσεων αποκλεισμού, ιδίως φτώχειας, υλικής στέρησης, στέγασης, πρόσβασης σε βασικά αγαθά, ανεργίας,



διακρίσεων, δείκτες εκροών, δείκτες αποτελέσματος, οικονομικούς δείκτες, δείκτες χωρικών παρεμβάσεων ανά φορέα και τομέα δράσης.

Το Σύστημα Κοινών Δεικτών εγκρίνεται με απόφαση του Υπουργού Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

#### Άρθρο 19 Ενιαίο Γεωπληροφοριακό Σύστημα

1. Στο πλαίσιο λειτουργίας του Εθνικού Μηχανισμού συνιστάται στη Γενική Διεύθυνση Πρόνοιας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης Ενιαίο Γεωπληροφοριακό Σύστημα (Ε.ΓΠ.Σ.). Μέσω του Ε.ΓΠ.Σ., συγκεκριμένο και ειδικά εξουσιοδοτημένο προσωπικό του Τμήματος Τεκμηρίωσης και Πληροφοριακών Συστημάτων της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής συλλέγει και επεξεργάζεται δεδομένα, πληροφορίες και συγκεντρωτικά στοιχεία στατιστικής φύσεως, που άπτονται αποκλειστικά της κοινωνικής προστασίας, του κοινωνικού αποκλεισμού και των επιπτώσεων των εφαρμοζόμενων πολιτικών και μέτρων, της εφαρμογής και πορείας υλοποίησης της Εθνικής Στρατηγικής για την Κοινωνική Ένταξη. Στόχος της συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων αυτών είναι η προάσπιση του κοινωνικού δημοσίου συμφέροντος, ο δημόσιος έλεγχος των κοινωνικών και προνοιακών παροχών, η χρηστή, αποτελεσματική και αποδοτική διαχείριση των κοινωνικών πόρων και η διασφάλιση της μέγιστης κάλυψης των αναγκών των ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων.

2. Στο Ε.ΓΠ.Σ. συνιστώνται τρία (3) ενιαία μητρώα, ως εξής:

α. το Εθνικό Μητρώο Ωφελούμενων, στο οποίο καταχωρίζονται αποκλειστικά στοιχεία ταυτοποίησης των δικαιούχων κοινωνικών επιδομάτων μη ανταποδοτικού χαρακτήρα, ήτοι Α.Μ.Κ.Α., Α.Φ.Μ., επώνυμο, όνομα, πατρώνυμο, φύλο, ημερομηνία γέννησης, δημογραφικά στοιχεία, είδος και ποσό προνοιακής παροχής,

β. το Μητρώο Φορέων άσκησης προνοιακής πολιτικής, στο οποίο καταχωρίζονται αποκλειστικά στοιχεία δημόσιων και ιδιωτικών φορέων, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας, και ειδικότερα πληροφορίες για τη σύσταση, οργάνωση και λειτουργία τους, αναλυτικά στοιχεία εργαζομένων και οικονομικά τους στοιχεία κάθε μορφής, όπως πόροι χρηματοδότησης, ισολογισμός, απολογισμός,

γ. το Μητρώο Κοινωνικών Προγραμμάτων, στο οποίο καταχωρίζονται αποκλειστικά δράσεις και πολιτικές προνοιακού χαρακτήρα, οι οποίες υλοποιούνται από οποιονδήποτε φορέα και χρηματοδοτούνται ή επιχορηγούνται από εθνικούς και κοινοτικούς πόρους.

3.α. Υπεύθυνος επεξεργασίας των ως άνω τηρούμενων στοιχείων ορίζεται η καθ' ύλην αρμόδια Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής της Γενικής Διεύθυνσης Πρόνοιας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

β. Τα χορηγούμενα ως άνω στοιχεία χρησιμοποιούνται, αποκλειστικά, για την υποστήριξη και εφαρμογή πολιτικών της πρόνοιας και της κοινωνικής αλληλεγγύης και απαγορεύεται οποιαδήποτε δημοσιοποίησή τους.

γ. Σε κάθε περίπτωση επεξεργασίας, όπως ορίζεται στην περίπτωση δ' του άρθρου 2 του ν. 2472/1997 (Α' 50), όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς του παρόντος άρθρου οφείλουν να λαμβάνουν τα κατάλληλα προληπτικά μέτρα, ώστε να μην είναι δυνατή η παραβίαση του απορρήτου των στοιχείων. Σε περίπτωση παραβίασης του απορρήτου των στοιχείων, εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 21 του ν. 2472/1997.

δ. Ο χρόνος τήρησης των ως άνω δεδομένων από τον υπεύθυνο επεξεργασίας διέπεται από τις κείμενες διατάξεις περί τήρησης αρχείου δημοσίων υπηρεσιών.

4. Το Ε.ΓΠ.Σ. αποτελείται από τρία επιμέρους υποσυστήματα:

α. το υποσύστημα δεδομένων, στο οποίο καταχωρίζονται δεδομένα και στατιστικά στοιχεία για τα επίπεδα φτώχειας και τον κοινωνικό αποκλεισμό ομάδων του πληθυσμού. Το υποσύστημα δεδομένων περιλαμβάνει την κεντρική βάση συλλογής δεδομένων ήτοι τα τρία (3) ενιαία μητρώα της παραγράφου 2 και τις απαιτούμενες συνδέσεις με υφιστάμενες ψηφιακές βάσεις δεδομένων και διαδικτυακές υπηρεσίες (Portal),

β. το γεωπληροφοριακό υποσύστημα, το οποίο αξιοποιεί κάθε πληροφορία, συμβάλλει στην πολυεπίπεδη χωρική επεξεργασία των δεδομένων φτώχειας και στέρησης, με τη χρήση εξελιγμένων μεθόδων και επιτρέπει την αναπαράσταση των δεδομένων, μέσω διαδραστικών χαρτών. Το γεωπληροφοριακό υποσύστημα περιλαμβάνει διαδικτυακές υπηρεσίες γεωγραφικού περιεχομένου (geportal), καθώς και ειδικά σχεδιασμένη βάση γεωγραφικών και περιγραφικών πληροφοριών φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού, επιτρέποντας τη χωρική ανάλυση της φτώχειας και της στέρησης και το χωρικό εντοπισμό ευάλωτων ομάδων πληθυσμού, που τελούν σε συνθήκες φτώχειας,

γ. το υποσύστημα υποστήριξης αποφάσεων, το οποίο υποστηρίζει τη λήψη αποφάσεων διαμόρφωσης ολοκληρωμένων πολιτικών ένταξης, αξιοποιώντας δεδομένα από τα δύο (2) άλλα υποσυστήματα της παρούσας παραγράφου. Το υποσύστημα υποστήριξης αποφάσεων επιτρέπει την πολυδιάστατη παρουσίαση των δεδομένων και στοιχείων και τη δυναμική δημιουργία απεικονίσεων, την κατασκευή και παρακολούθηση τυποποιημένων και δυναμικών δεικτών της προτίμησης του χρήστη, χώροχρονικές εκτιμήσεις, προβολές και προβλέψεις για την εξέλιξη της φτώχειας και της στέρησης, πολλαπλές δυνατότητες διαχείρισης εκτυπώσεων, γραφημάτων και απεικόνισης των αποτελεσμάτων και χαρτογράφησης της φτώχειας και των επιμέρους διαστάσεων της στέρησης.

5. Το Ε.ΓΠ.Σ. διασυνδέεται με:

α. τις ψηφιακές βάσεις δεδομένων και τα μητρώα, που τηρούν υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ιδίως δε το πληροφοριακό σύστημα «ΕΡΓΑΝΗ» (υποπαράγραφος ΙΑ.3, παρ. ΙΑ, άρθρο πρώτο του ν. 4152/2013, Α' 107), το πληροφοριακό σύστημα «ΗΛΙΟΣ» (άρθρο 10 του ν. 4225/2014, Α' 2), το Εθνικό Μητρώο δικαιούχων κοινωνικών και προνοιακών επιδομάτων (άρθρο 18 του ν. 4025/2011, Α' 228), το Εθνικό Μητρώο φορέων ιδιωτικού τομέα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας (άρθρο 5 του ν. 2646/1998, Α' 236), το Γενικό Μητρώο Φορέων Κοινωνικής και Αλληλεγγύης Οικονομίας (άρθρο 4 του ν. 4430/2016, Α' 205),

β. τις ψηφιακές βάσεις δεδομένων και τα μητρώα, που τηρούν φορείς εποπτευόμενοι από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ιδίως δε το πληροφοριακό σύστημα του Ε.Κ.Κ.Α. «επρωποία για τον πολίτη», το οποίο προβλέπεται στις διατάξεις του άρθρου 21, τα Μητρώα Ανέργων του Ο.Α.Ε.Δ., το Μητρώο οικογενειακών επιδομάτων του Οργανισμού Γεωργικών Ασφαλίσεων (Ο.Γ.Α.), το Μητρώο εξωιδρυματικών επιδομάτων αναπηρίας και το Αρχείο κοινωνικών επιδομάτων προνοιακού χαρακτήρα (άρθρο δεύτερο του ν. 4366/2016, Α' 18), που τηρούνται από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε. (Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.),

γ. το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (Ο.Π.Σ.) του άρθρου 55 του ν. 4314/2014 (Α' 265), στο πλαίσιο συγχρηματοδοτούμενων δράσεων, οι οποίες σχετίζονται αποκλειστικά με την κοινωνική ένταξη και την κοινωνική προστασία,

δ. τις ψηφιακές βάσεις δεδομένων και τα μητρώα, που τηρούν αρμόδιες για θέματα κοινωνικής πολιτικής και ένταξης υπηρεσίες και συμπληρωματικές δομές των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' και Β' βαθμού,

ε. ψηφιακές βάσεις δεδομένων και μητρώα, που τηρούν ειδικώς πιστοποιημένοι (άρθρο 5 του ν. 2646/1998) ή μη πιστοποιημένοι φορείς παροχής κοινωνικής φροντίδας, στ. κάθε άλλη ψηφιακή βάση δεδομένων και μητρώο Φορέων της Γενικής Κυβέρνησης για θέματα, που άπτονται αποκλειστικά της εφαρμογής και παρακολούθησης πολιτικών κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής συνοχής και εν γένει δράσεων πρόνοιας.

6. Στο Ε.ΓΠ.Σ. και τα διασυνδεδεμένα με αυτό πληροφοριακά συστήματα έχουν πλήρη ηλεκτρονική πρόσβαση οι αρμόδιες υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων.

7. Με απόφαση του Υπουργού Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης καθορίζονται: α. οι τεχνικές και λειτουργικές απαιτήσεις του μητρώου ωφελούμενων, του μητρώου φορέων άσκησης προνοιακής πολιτικής, του μητρώου κοινωνικών προγραμμάτων, του υποσυστήματος επιτελικών αναφορών και υποστήριξης αποφάσεων (MIS), του υποσυστήματος (GIS), β. ζητήματα διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας του Ε.ΓΠ.Σ. με άλλα πληροφοριακά συστήματα, γ. οργανωτικά και τεχνικά θέματα απορρήτου και πολιτικής ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων του παρόντος άρθρου, όπως δικαίωμα πρόσβασης και χρήσης, κρυπτογράφηση δεδομένων, ασφάλεια επικοινωνιών, εμπιστευτικότητα, και δ. κάθε άλλο θέμα σχετικό με την ανάπτυξη και λειτουργία του Ε.ΓΠ.Σ. στο πλαίσιο του Εθνικού Μηχανισμού.

#### Άρθρο 20 Μεταβατικές Διατάξεις

Μετά τη δημοσίευση των αποφάσεων τοποθέτησης Προϊσταμένου Διεύθυνσης και Προϊσταμένων Τμημάτων στις οργανικές μονάδες της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής της Γενικής Διεύθυνσης Πρόνοιας, όπως ορίζονται στο άρθρο 7, παύουν να ισχύουν οι διατάξεις του εδαφίου β' της παρ. 1 και των εδαφίων αβ', αγ', αστ', αζ', αη' και αθ' της παρ. 3 του άρθρου 17 του π.δ. 113/2014.

#### Άρθρο 21 Πληροφοριακό Σύστημα «e-προνοία για τον πολίτη»

1. Συνιστάται στο Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ε.Κ.Κ.Α.) πληροφοριακό σύστημα, υπό τον τίτλο, «e-προνοία για τον πολίτη», το οποίο περιλαμβάνει Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Διασύνδεσης και Διαδραστικότητας των υπηρεσιών Πρόνοιας, Διαδικτυακή Πύλη Πρόνοιας για την εξυπηρέτηση του πολίτη και Σύστημα Ηλεκτρονικής Αναφοράς, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης Δράσεων Κοινωνικής Φροντίδας και Αλληλεγγύης. Επιδιωκόμενος σκοπός είναι η βελτίωση της πρόσβασης και της εξυπηρέτησης του πολίτη στις προνοιακές υπηρεσίες, η εύρυθμη λειτουργία και αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας, καθώς και ο συντονισμός των δράσεων φορέων, που παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας.

2. Το πληροφοριακό σύστημα «e-προνοία για τον πολίτη» αποτελείται από τα εξής υποσυστήματα:

α. Υποσύστημα «Ηλεκτρονική Διασύνδεση και Διαδραστικότητα των Υπηρεσιών Πρόνοιας» (Η.Δ.Δ.Υ.Π.), το οποίο διαχειρίζεται το Μητρώο των φορέων, που παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας, τις ηλεκτρονικές φόρμες για την επιγραμμική καταχώρηση δεδομένων, που αφορούν στη λειτουργία αυτών και τις ηλεκτρονικές φόρμες για την επιγραμμική συλλογή πληροφοριών μέσω ερωτηματολογίων ανοικτών ερευνών. Τα δεδομένα, τα οποία καταχωρίζονται στο ως άνω υποσύστημα, προσδιορίζονται κατά κατηγορία σε: ταυτότητα, πιστοποιήσεις, υπηρεσίες, εξυπηρετούμενος πληθυσμός, ανθρόπιοι πόροι, διαθέσιμες κλίνες, επισυναπτόμενα έγγραφα, χάρτης και προσβασιμότητα.

β. Υποσύστημα «Πληροφοριακό σύστημα Διοίκησης και Αναφορών» (Management Information System MIS και Reporting), το οποίο υποστηρίζει τη διοικητική πληροφόρηση και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

γ. Υποσύστημα «Διαδικτυακή Πύλη Πρόνοιας» (Δ.Π.Π.), το οποίο περιλαμβάνει την ενιαία ηλεκτρονική πρόσβαση από τους πολίτες και τους σχετικούς φορείς σε πληροφορίες συναφείς με παροχές και υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας.

δ. Υποσύστημα «Διαχείριση χρηστών», το οποίο αφορά στην κεντρική διαχείριση των χρηστών, παρέχοντας υπηρεσίες αυθεντικοποίησης και εξουσιοδότησης σε χρήστες ή ομάδες χρηστών.

ε. Υποσύστημα «Εθνικό Κέντρο Αναφοράς και Παρακολούθησης Δραστηριοτήτων Κοινωνικής Αλληλεγγύης για το παιδί» (Ε.Κ.Α.Π.), το οποίο υποστηρίζει και διαχειρίζεται τη λειτουργία των επιχειρησιακών διαδικασιών των προνοιακών φορέων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους μέσω ενιαίου ηλεκτρονικού συστήματος τήρησης, αρχειοθέτησης και διαχείρισης φακέλων των παιδιών, που τελούν υπό καθεστώς προστασίας. Ο ηλεκτρονικός φάκελος παιδιού περιέχει τα κάτωθι: στοιχεία φακέλου, κοινωνικό ιστορικό, παρακολούθηση, αναδοχή, υιοθεσία εκκρεμότητες, επισυναπτόμενα έγγραφα, κίνηση, δικαιώματα πρόσβασης φακέλου ανά χρήστη και αναζήτηση ριζών.

στ. Υποσύστημα «Διαχείριση Αιτημάτων Ε.Κ.Α.Π.», το οποίο διαχειρίζεται αιτήματα, που υποβάλλονται ηλεκτρονικά από τους πολίτες, με αντικείμενο το Ε.Κ.Α.Π..

3. Το πληροφοριακό σύστημα «εργονομία για τον πολίτη» διασυνδέεται με:

α. τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου παροχής προνοιακών υπηρεσιών, που εποπτεύονται από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης,

β. τους ειδικώς πιστοποιημένους (άρθρο 5 του ν. 2646/1998) ή μη πιστοποιημένους φορείς παροχής υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας,

γ. τις αρμόδιες κοινωνικές υπηρεσίες των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ βαθμού και τα Κέντρα Κοινότητας (άρθρο 4 του ν. 4368/2016),

δ. τους φορείς, οι οποίοι εποπτεύονται από το Υπουργείο Υγείας και παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας,

ε. τις Εταιρείες Προστασίας Ανηλίκων, τις Υπηρεσίες Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής, τις Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και το Ίδρυμα Αγωγής Ανηλίκων Αρρένων Βόλου, φορείς εποπτευόμενους από το Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

4.α. Στο πληροφοριακό σύστημα «εργονομία για τον πολίτη», που λειτουργεί στο Ε.Κ.Κ.Α., συνιστάται και λειτουργεί Κεντρική Βάση Δεδομένων, στην οποία καταχωρίζονται στοιχεία της παραγράφου 2. Ως υπεύθυνος επεξεργασίας για την τήρηση και επεξεργασία των ανωτέρω δεδομένων ορίζεται το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) του Ε.Κ.Κ.Α., το οποίο ορίζει ειδικώς εξουσιοδοτημένο προσωπικό για τη διαχείριση των δεδομένων αυτών.

β. Τα χορηγούμενα ως άνω στοιχεία χρησιμοποιούνται, αποκλειστικά, για την υποστήριξη δράσεων κοινωνικής φροντίδας και αλληλεγγύης και απαγορεύεται οποιαδήποτε δημοσιοποίησή τους.

γ. Σε κάθε περίπτωση επεξεργασίας, όπως ορίζεται στην περίπτωση δ΄ του άρθρου 2 του ν. 2472/1997, όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς του παρόντος άρθρου οφείλουν να λαμβάνουν τα κατάλληλα προληπτικά μέτρα, ώστε να μην είναι δυνατή η παραβίαση του απορρήτου των στοιχείων. Σε περίπτωση παραβίασης του απορρήτου των στοιχείων, εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 21 του ν. 2472/1997.

δ. Ο χρόνος τήρησης των ανωτέρω δεδομένων από τον υπεύθυνο επεξεργασίας διέπεται από τις κείμενες διατάξεις περί τήρησης αρχείου δημοσίων υπηρεσιών.

5. Με απόφαση του Υπουργού Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, συστήνεται Επιτελική Ομάδα Παραγωγικής Λειτουργίας (Ε.Ο.Π.Λ.) στο πλαίσιο του πληροφοριακού συστήματος «εργονομία για τον πολίτη». Η Ε.Ο.Π.Λ. αποτελείται από: α. δύο (2) υπαλλήλους της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, β. δύο (2) υπαλλήλους των αρμόδιων υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Πρόνοιας, ένας εκ των οποίων αναλαμβάνει καθήκοντα Προέδρου της Ε.Ο.Π.Λ. και γ. τρεις (3) εκπροσώπους του Ε.Κ.Κ.Α., που ορίζονται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του οικείου φορέα. Με την ίδια απόφαση ανατίθενται χρέη γραμματειακής υποστήριξης της Ε.Ο.Π.Λ. σε υπάλληλο της Γενικής Διεύθυνσης Πρόνοιας. Η θητεία των μελών της Ε.Ο.Π.Λ. ορίζεται τριετής. Σκοπός της Ε.Ο.Π.Λ. είναι η παρακολούθηση της νόμιμης, πρόσφορης και θεμιτής διαχείρισης και εν γένει λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος «εργονομία για τον πολίτη».

6. Με απόφαση του Υπουργού Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης καθορίζονται: α. οι τεχνικές και λειτουργικές απαιτήσεις των υποσυστημάτων, που υπάγονται στο πληροφοριακό σύστημα «εργονομία για τον πολίτη», β. ζητήματα διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας του πληροφοριακού συστήματος του Ε.Κ.Κ.Α. με άλλα πληροφοριακά συστήματα, γ. οργανωτικά και τεχνικά θέματα απορρήτου και πολιτικής ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων του παρόντος άρθρου, όπως δικαίωμα πρόσβασης και χρήσης, κρυπτογράφηση δεδομένων, ασφάλεια επικοινωνιών, εμπιστευτικότητα, και δ. κάθε άλλο θέμα σχετικό με την ανάπτυξη και λειτουργία του «εργονομία για τον πολίτη».

#### Άρθρο 22 Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης

1. Από 1.1.2017 το Πρόγραμμα «Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης» (Κ.Ε.Α.), όπως ορίζεται στο άρθρο 235 του ν. 4389/2016 (Α' 94), επεκτείνεται σε όλους τους Δήμους της Χώρας.

2. Το εδάφιο α' της παρ. 2 του άρθρου 235 του ν. 4389/2016 αντικαθίσταται ως εξής:

«2. Ως Ωφελούμενες Μονάδες ορίζονται οι κάτωθι κατηγορίες: α. Μονοπρόσωπο νοικοκυριό: κάθε ενήλικο άτομο, το οποίο διαμένει μόνο του σε κατοικία και δεν εμπίπτει στην κατηγορία ενηλίκων έως 25 ετών, που φοιτούν σε πανεπιστημιακές σχολές ή σχολεία ή ινστιτούτα επαγγελματικής εκπαίδευσης ή κατάρτισης της ημεδαπής ή αλλοδαπής. β. Πολυπρόσωπο νοικοκυριό: όλα τα άτομα, τα οποία διαμένουν κάτω από την ίδια στέγη. Δύναται να απαρτίζεται και από φιλοξενούμενα άτομα ή φιλοξενούμενη οικογένεια, υπό την προϋπόθεση ότι η φιλοξενία έχει δηλωθεί στην τελευταία εκκαθαρισμένη φορολογική δήλωση. Στο πολυπρόσωπο νοικοκυριό εντάσσονται και τα ενήλικα τέκνα έως 25 ετών που φοιτούν σε πανεπιστημιακές σχολές ή σχολεία ή ινστιτούτα επαγγελματικής εκπαίδευσης ή κατάρτισης, ανεξαρτήτως του τόπου διαμονής τους. γ. Αστεγοί: όσοι διαβιούν στο δρόμο ή σε ακατάλληλα καταλύματα, με την προϋπόθεση ότι έχουν καταγραφεί από τις κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων ή κάνουν χρήση των υπηρεσιών Ανοικτών Κέντρων Ημέρας Αστέγων, που λειτουργούν στους Δήμους.»

3. Το εδάφιο ε' της παρ. 2 του άρθρου 235 του ν. 4389/2016 αντικαθίσταται ως εξής:

«ε. Ως Εγγυημένο Ποσό ορίζεται το ποσό, που εγγυάται το πρόγραμμα για κάθε νοικοκυριό, ανάλογα με τον αριθμό και την ηλικία των μελών του, μετά και την καταβολή της εισοδηματικής ενίσχυσης του Κ.Ε.Α.»

4. Το εδάφιο γ' της παρ. 2 και η περίπτωση γ' του εδαφίου θ' της παρ. 2 του άρθρου 235 του ν. 4389/2016 καταργούνται.

5. Το εδάφιο α' της παρ. 3 του άρθρου 235 του ν. 4389/2016 αντικαθίσταται ως εξής:

«3. Αρμόδιες υπηρεσίες για την υλοποίηση του Κ.Ε.Α. είναι οι εξής:

- α. η Διεύθυνση Καταπολέμησης της Φτώχειας της Γενικής Διεύθυνσης Πρόνοιας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης,
- β. η Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης και Υπηρεσιών του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης,
- γ. η 24η Διεύθυνση Λογαριασμών του Δημοσίου του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους (Γ.Λ.Κ.),
- δ. η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) του Υπουργείου Οικονομικών,
- ε. η Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.) του Υπουργείου Οικονομικών,
- στ. η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.), του ν. 3607/2007 (Α' 245),
- ζ. οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' Βαθμού (Δήμοι),
- η. τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.),
- θ. το Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (Ε.Ι.Ε.Α.Δ.) του άρθρου 88 του ν. 3996/2011 (Α' 170),
- ι. ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.),
- ια. το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.)».

6. Οι παράγραφοι 5 και 6 του άρθρου 235 του ν. 4389/2016 αναριθμούνται σε 6 και 7 αντίστοιχα και προστίθεται νέα παράγραφος 5, ως εξής:

«5. Υπό την επιφύλαξη αυστηρότερων ποινών, που προβλέπονται στην κείμενη ποινική νομοθεσία, σε περίπτωση δήλωσης από τον αιτούντα ψευδών στοιχείων ή απόκρυψης αληθινών στην αίτηση ένταξης του στο Κ.Ε.Α., με σκοπό τον προσπορισμό περιουσιακού οφέλους στον ίδιο ή σε τρίτο, εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 22 του ν. 1599/1986 (Α' 75).

Σε κάθε περίπτωση, μετά από αυτεπάγγελτη ή κατόπιν αναφοράς έρευνα, η Γενική Διεύθυνση Πρόνοιας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης αποστέλλει τα σχετικά στοιχεία στον αρμόδιο εισαγγελέα για την εξέταση των ενδεχόμενων ποινικών ευθυνών των υπευθύνων.»

7. Ως έναρξη ισχύος του παρόντος άρθρου ορίζεται η 1.1.201

### Παράρτημα 3: ΚΥΑ Δ14/15834/237/19.04.2019

Καθορισμός προδιαγραφών λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας.

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ - ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις των άρθρων 7 και 16 του ν.4445/2016 «Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, ρυθμίσεις για την κοινωνική αλληλεγγύη και εφαρμοστικές διατάξεις του ν.4387/2016 και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 236 Α΄).
2. Τις διατάξεις του άρθρου 4 του ν.4368/2016 «Μέτρα για την επιτάχυνση του κυβερνητικού έργου και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 21 Α΄).
3. Τις διατάξεις της υπουργικής απόφασης με α.π. Δ23/ΟΙΚ. 14435-1135/2016 Καθορισμός ελάχιστων προδιαγραφών λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας (ΦΕΚ 854/Β΄/30-3-2016).
4. Τις διατάξεις της υπουργικής απόφασης με α.π. Δ25/οικ.22052/25/15.05.2017, (ΦΕΚ 1801/ Β΄/2017).
5. Τις διατάξεις του άρθρου 90 του «Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα» που κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του π.δ. 63/2005 «Κωδικοποίηση της νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά όργανα (ΦΕΚ Α΄ 98).
6. Τις διατάξεις του π.δ. 134/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης» (ΦΕΚ Α΄ 168), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 50 του ν.4554/2018 (ΦΕΚ 130 Α΄).
7. Τις διατάξεις του π.δ. 141/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Εσωτερικών» (ΦΕΚ 180 Α΄).
8. Τις διατάξεις του π.δ. 73/2015 «Διορισμών Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (ΦΕΚ 2116 Α΄).
9. Την Υ28/08.10.2015 (ΦΕΚ 2168 Β΄) απόφαση του Πρωθυπουργού «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στην Αναπληρώτρια Υπουργό Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Θεανώ Φωτίου», όπως ισχύει.
10. Τις διατάξεις του π.δ. 88/2018 «Διορισμών Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (ΦΕΚ Α΄ 160).
11. Το άρθρο 75 Ι παρ. ε του ν.3463/2006 (Α΄114), όπως ισχύει.
12. Την 15422/οικ.31022/21.04.2011 υπουργική απόφαση (ΦΕΚ 824 Β΄).
13. Το γεγονός ότι από την παρούσα απόφαση δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1

ΟΡΙΣΜΟΣ

1. Σε κάθε Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ Βαθμού δύναται να λειτουργεί «Κέντρο Κοινότητας».
2. Τα «Κέντρα Κοινότητας», τα Παραρτήματα και οι Κινητές Μονάδες τους, λειτουργούν ως δομές συμπληρωματικές των Κοινωνικών Υπηρεσιών των αντίστοιχων ΟΤΑ α΄ βαθμού και

εποπτεύονται από αυτές. Σε περίπτωση που σε ΟΤΑ α' βαθμού δεν λειτουργεί Κοινωνική Υπηρεσία, ισχύουν τα αναφερόμενα στο άρθρο 6.

3. Σκοπός των «Κέντρων Κοινότητας» είναι η υποστήριξη των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' βαθμού στην εφαρμογή πολιτικών κοινωνικής προστασίας και στην ανάπτυξη ενός τοπικού σημείου αναφοράς για την υποδοχή, εξυπηρέτηση και διασύνδεση των πολιτών με όλα τα Κοινωνικά Προγράμματα και Υπηρεσίες που υλοποιούνται στην περιοχή λειτουργίας τους.

## Άρθρο 2

### ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ

1. Κάθε «Κέντρο Κοινότητας» λειτουργεί υποχρεωτικά με τις κάτωθι αρμοδιότητες:

1.1. Υποδοχή – Ενημέρωση – Υποστήριξη των πολιτών.

1.1.1. Πληροφόρηση ή/και παραπομπή των πολιτών σχετικά με τα προγράμματα πρόνοιας και κοινωνικής

ένταξης που υλοποιούνται σε τοπικό, περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο (π.χ. Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης, προγράμματα του «Ταμείου Ευρωπαϊκής Βοήθειας προς τους Απόρους», κοινωνικές δομές και υπηρεσίες που συγχρηματοδοτούνται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, προγράμματα της Γενικής Γραμματείας Διά Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς κ.λπ.).

1.1.2. Υποστήριξη στη διαδικασία ένταξης των πολιτών στα ανωτέρω προγράμματα. Τα «Κέντρα Κοινότητας» υποχρεούνται ιδιαίτερα να παρέχουν υποστήριξη στους πολίτες κατά τη διαδικασία υποβολής της αίτησης για το Πρόγραμμα «Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», τόσο για την ορθή συμπλήρωση αυτής, όσο και για την προσκόμιση και παραλαβή των κατά περίπτωση απαραίτητων δικαιολογητικών.

1.2. Συνεργασία με Υπηρεσίες και Δομές.

1.2.1. Συνεργασία και παραπομπή αιτημάτων σε δομές και υπηρεσίες που παρέχονται στα γεωγραφικά όρια

της περιοχής λειτουργίας του «Κέντρου Κοινότητας», π.χ. Κοινωνικοί Ξενώνες Αστεγών, Ξενώνες Κακοποιημένων Γυναικών και θυμάτων διακίνησης και εμπορίας ανθρώπων, Κοινωνικά Φροντιστήρια, Δομές Ψυχικής Υγείας, Δομές για ΑμεΑ, Βρεφονηπιακοί και Παιδικοί Σταθμοί, Προγράμματα για Ηλικιωμένους, Προγράμματα για Ρομά, Προγράμματα για Μετανάστες κ.λπ.

1.2.2. Συνεργασία και παραπομπή αιτημάτων: α) σε υπηρεσίες απασχόλησης (π.χ. ΟΑΕΔ) για την ένταξη των ωφελούμενων σε προγράμματα κατάρτισης, δράσεις απασχόλησης, επιμορφωτικά σεμινάρια β) σε φορείς αρμόδιους για την εφαρμογή προγραμμάτων της Γενικής Γραμματείας Διά Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς.

1.2.3. Συνεργασία με την τοπική αγορά εργασίας προς ένταξη των ανέργων.

2. Το «Κέντρο Κοινότητας» ανάλογα με τις ιδιαίτερες ανάγκες του πληθυσμού της περιοχής, δύναται να παρέχει υπηρεσίες που θα αποσκοπούν στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και θα διασφαλίζουν την κοινωνική ένταξη των ωφελουμένων.

Ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω υπηρεσίες:

- Παροχή γενικής συμβουλευτικής υποστήριξης για την ένταξη στην αγορά εργασίας, υπηρεσίες επαγγελ-

ματικού προσανατολισμού κ.α.

- Παροχή συμβουλευτικής ψυχοκοινωνικής στήριξης σε παιδιά, ενήλικες και οικογένειες.



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

### 3. Παραρτήματα και κινητές μονάδες.

Το «Κέντρο Κοινότητας» δύναται να διευρύνει τη δράση του με Παραρτήματα, ώστε να εξυπηρετεί θύλακες φτώχειας, καταυλισμούς Ρομά, θύλακες Μεταναστών κ.α., καθώς και με Κινητές Μονάδες για την εξυπηρέτηση ατόμων απομακρυσμένων περιοχών. Τα Παραρτήματα και οι Κινητές Μονάδες θα είναι παρακολουθήματα του «Κέντρου Κοινότητας» αναφοράς, εποπτεύονται από τις ίδιες υπηρεσίες του ΟΤΑ α' βαθμού και συνδέονται άμεσα με τις υπηρεσίες που παρέχονται από το «Κέντρο Κοινότητας» αναφοράς τους. Ειδικότερα, οι Κινητές Μονάδες θα πρέπει να παρέχουν οπωσδήποτε τις υποχρεωτικές υπηρεσίες που περιγράφονται στην παρ. 1. του άρθρου 2. Επιπλέον, τα παραρτήματα δύναται να εξειδικεύονται σε μία ή ορισμένες υπηρεσίες, ανάλογα με τις ανάγκες κάθε περιοχής ή ομάδας - στόχου. Στις περιπτώσεις που στο Δήμο λειτουργεί ήδη «Κέντρο Στήριξης Ρομά και Ευπαθών Ομάδων», αυτό παραμένει ως Παράρτημα του διευρυμένου Κέντρου Κοινότητας, ώστε αυτό να συνεχίσει να παρέχει τις υπηρεσίες που παρέχονταν από το υφιστάμενο Κέντρο Στήριξης Ρομά. Για τις ειδικότητες που είναι κοινές με αυτές που προβλέπονται στο «Κέντρο Κοινότητας» αναφοράς, ο οικείος ΟΤΑ θα έχει την ευχέρεια να ορίσει τον τρόπο κάλυψης

των αναγκών της κεντρικής δομής και του Παραρτήματος από τις συγκεκριμένες υφιστάμενες ειδικότητες, έχοντας τη δυνατότητα, εάν το κρίνει απαραίτητο, να αυξήσει τον αριθμό των απασχολούμενων αυτών των ειδικοτήτων.

### Άρθρο 3

#### ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ

1. Ωφελούμενοι από την ενέργεια είναι οι πολίτες που διαβιούν στην περιοχή παρέμβασης των «Κέντρων Κοινότητας», και κατά προτεραιότητα άτομα και οικογένειες που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού, παιδιά που βιώνουν καταστάσεις αποκλεισμού, οι ωφελούμενοι του Προγράμματος «Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», καθώς και μετανάστες, ΑμεΑ, Ρομά και γενικότερα ευπαθείς ομάδες πληθυσμού όπως περιγράφονται στο «Εθνικό Στρατηγικό πλαίσιο για την Κοινωνική Ένταξη».
2. Ανάλογα με τις ιδιαίτερες τοπικές ανάγκες και περιστάσεις, η δράση κάθε «Κέντρου Κοινότητας» δύναται να εστιάζει περισσότερο σε μια ή περισσότερες ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, χωρίς ωστόσο να αποκλείονται οι υπόλοιπες.
3. Η εξυπηρέτηση των ωφελούμενων θα γίνεται μέσω ηλεκτρονικού συστήματος καταγραφής το οποίο θα διασυνδέεται με τα αντίστοιχα συστήματα συνεργαζόμενων φορέων και υπηρεσιών που εφαρμόζουν προγράμματα σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο.

### Άρθρο 4

#### ΦΟΡΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

##### 1. Φορείς Υλοποίησης.

Ως φορείς υλοποίησης των «Κέντρων Κοινότητας» ορίζονται οι Δήμοι και όλοι οι φορείς που συστήνονται

και εποπτεύονται από αυτούς (όπως Δημοτικά ΝΠΔΔ, Κοινωφελείς Επιχειρήσεις).

##### 2. Λειτουργία.

###### 2.1. Ωράριο Λειτουργίας.

Τα «Κέντρα Κοινότητας» λειτουργούν από Δευτέρα έως Παρασκευή με ωράριο ημερήσιας λειτουργίας το

οποίο, κατά την κρίση του οικείου ΟΤΑ α΄ βαθμού και με βάση τις δυνατότητές του σε ανθρώπινο δυναμικό,

δύναται να εκτείνεται και πέραν της 17:00, ώρα λήξης του ωραρίου του τακτικού προσωπικού, προκειμένου

να εξυπηρετεί τους πολίτες στο μεγαλύτερο δυνατό χρονικό εύρος. Το ακριβές ωράριο του «Κέντρου Κοινότητας» καθορίζεται σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

Καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου λειτουργίας του, στο Κέντρο Κοινότητας πρέπει να απασχολούνται δύο τουλάχιστον υπάλληλοι, εκ των οποίων ο ένας Κοινωνικός Λειτουργός.

Κατά τη δικαιολογημένη απουσία εργαζομένου, την ευθύνη μέριμνας για την εύρυθμη λειτουργία του Κέντρου έχει η αρμόδια για το προσωπικό Υπηρεσία του φορέα υλοποίησης.

###### 2.2. Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας.

Οι Φορείς υλοποίησης υποχρεούνται να συντάσσουν Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, ο οποίος να περι-

λαμβάνει όλα τα θέματα αναφορικά με την οργάνωση και τη λειτουργία του «Κέντρου Κοινότητας», ιδίως τα

σχετικά με:

- Τις διαδικασίες διοικητικής και οικονομικής οργάνωσης του Κέντρου Κοινότητας.
- Τα καθήκοντα του απασχολούμενου προσωπικού.
- Τις διαδικασίες ένταξης στις παρεχόμενες από το «Κέντρο Κοινότητας» υπηρεσίες και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά.
- Την υποδοχή, καταγραφή και εξυπηρέτηση των ωφελούμενων μέσω ηλεκτρονικού συστήματος που εξασφαλίζει τη δυνατότητα συγκέντρωσης στοιχείων για τον αριθμό και τον τρόπο εξυπηρέτησής τους.
- Τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των ωφελούμενων.
- Τη μεθοδολογία οργάνωσης της παροχής των υπηρεσιών με έμφαση στο σεβασμό των δικαιωμάτων και των ιδιαίτερων αναγκών κάθε ωφελούμενου.
- Τις διαδικασίες τήρησης αρχείου και ατομικών φακέλων των ωφελούμενων, σε συμμόρφωση με τα προβλεπόμενα στο ν. 2472/1997.
- Την τήρηση αρχείου κοινωνικών ιστορικών και συνεντεύξεων στις περιπτώσεις παροχής συμβουλευτικής δράσης, στο οποίο να πληρούνται οι προδιαγραφές του επιστημονικού απορρήτου.
- Τις διαδικασίες αξιολόγησης της κατάστασης των ωφελούμενων.
- Τη διασύνδεση του «Κέντρου Κοινότητας» με φορείς παροχής υπηρεσιών στέγασης, σίτισης, ψυχολογικής υποστήριξης, υγείας, πρόνοιας και κοινωνικής επανένταξης.
- Την προσέλκυση εθελοντών και την αξιοποίηση φοιτητών σε πρακτική άσκηση, καθώς και για τη σύνδεση με την κοινότητα και την τήρηση σχετικού μητρώου.
- Την αξιοποίηση των παρεχόμενων πόρων για τη λειτουργία του «Κέντρου Κοινότητας», συμπεριλαμβανομένης της προσέλκυσης πόρων από δωρεές.
- Τις διαδικασίες τήρησης αρχείου και ατομικών φακέλων των ωφελούμενων, σε συμμόρφωση με τα προβλεπόμενα για την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα από την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ)2016/679.

### 3. Στελέχωση.

3.1. Το Κέντρο Κοινότητας, ανάλογα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, όπως ορίζονται στο άρθρο 2, δύναται να στελεχώνεται με προσλαμβανόμενο προσωπικό, πλήρους ή μερικής απασχόλησης, με σύμβαση εργασίας Ι.Δ.Ο.Χ., ή μίσθωσης έργου, ή με μετακίνηση τακτικού προσωπικού του φορέα υλοποίησης, σύμφωνα πάντοτε με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

3.2. Το Κέντρο Κοινότητας στελεχώνεται ανάλογα με τον πληθυσμό του οικείου Δήμου, και υποχρεωτικά

τουλάχιστον από δύο υπαλλήλους, εκ των οποίων ο ένας θα πρέπει να είναι Κοινωνικός Λειτουργός, ΠΕ ή ΤΕ Κοινωνικής Εργασίας με άδεια άσκησης επαγγέλματος, πλήρους απασχόλησης. Ο Κοινωνικός Λειτουργός θα εκτελεί χρέη συντονιστή και βασικού υπευθύνου υλοποίησης των προγραμμάτων, των δράσεων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, ενώ θα μεριμνά για την εύρυθμη λειτουργία του Κέντρου και την τήρηση του Κανονισμού Λειτουργίας.

3.3. Όλοι οι υπάλληλοι του «Κέντρου Κοινότητας», όλων των προβλεπόμενων ειδικοτήτων, και ανεξαρτήτως από την ύπαρξη ή μη διοικητικού υπαλλήλου στο προσωπικό του Κέντρου, καλύπτουν, καθ' όλη τη

διάρκεια του ωραρίου λειτουργίας του Κέντρου, και διοικητικά καθήκοντα, στα οποία περιλαμβάνεται υποχρεωτικά η καταγραφή ωφελούμενων και η υποβολή αιτήσεων για λογαριασμό τους, σε προγράμματα και υπηρεσίες, καθώς και η τήρηση φυσικού αρχείου, όταν αυτό απαιτείται.

3.4. Στις περιπτώσεις Κέντρου Κοινότητας διευρυμένου με παράρτημα Ρομά, σε Δήμο όπου ήδη λειτουργούσε «Κέντρο Στήριξης Ρομά και Ευπαθών Ομάδων Πληθυσμού», εάν στο προσωπικό του υπήρχε ήδη εργαζόμενος με ειδικότητα Κοινωνικού Λειτουργού, αυτός μπορεί να αναλάβει το συντονισμό του Κέντρου Κοινότητας αναφοράς. Σε διαφορετική περίπτωση, θα πρέπει αυτό να στελεχωθεί υποχρεωτικά με Κοινωνικό Λειτουργό που θα έχει την ευθύνη λειτουργίας και συντονισμού. Σε κάθε περίπτωση, στα παραρτήματα Ρομά ορίζεται συντονιστής, επίσης κοινωνικός λειτουργός, ο οποίος συνεργάζεται, με το συντονιστή του Κέντρου Κοινότητας αναφοράς. Στις περιπτώσεις όπου το ρόλο συντονιστή του προϋπάρχοντος Κέντρου Στήριξης είχε Κοινωνιολόγος ή άλλος κοινωνικός επιστήμονας, τότε αυτός παραμένει συντονιστής του παραρτήματος, λόγω εμπειρίας.

3.5. Οι ειδικότητες του προσωπικού του Κέντρου Κοινότητας ορίζονται ως εξής:

- Πτυχιούχος ΑΕΙ ή ΤΕΙ Κοινωνικών Επιστημών, ει δυνατόν με εμπειρία σε θέματα κοινωνικής πολιτικής και κοινωνικής προστασίας.

- Ψυχολόγος ή σχολικός ψυχολόγος, πτυχιούχος ΑΕΙ με άδεια άσκησης επαγγέλματος.

- Πτυχιούχος ΑΕΙ ή ΤΕΙ Οικονομικής Κατεύθυνσης ή Διοίκησης Επιχειρήσεων, ει δυνατόν με εμπειρία σε θέματα απασχόλησης και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.

- Πτυχιούχος ΑΕΙ/ ΤΕΙ με ειδίκευση ή/και εμπειρία στη μαθησιακή στήριξη και τη δημιουργική ενασχόληση παιδιών (Νηπιαγωγοί, Εκπαιδευτικοί, Ειδικοί Παιδαγωγοί κ.λπ.).

- Επισκέπτης Υγείας ή Νοσηλεύτης, πτυχιούχος ΑΕΙ ή ΤΕΙ με άδεια άσκησης επαγγέλματος, στην περίπτωση Κέντρου Κοινότητας διευρυμένου με παράρτημα Ρομά ή ΚΕΜ. Ελλείψει αυτού, βοηθός νοσηλεύτη των σχολών ΤΕΕ/ΜΤΕΝΣ/ΙΕΚ/ΕΠΑΛ με άδεια άσκησης επαγγέλματος.

- Διαμεσολαβητής για Ρομά, Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής για μετανάστες και πρόσφυγες, στην περίπτωση Κέντρου Κοινότητας διευρυμένου αντίστοιχα με παράρτημα Ρομά ή ΚΕΜ, τουλάχιστον ΥΕ (εκτός αν

δεν υπάρχουν υποψήφιοι με το τυπικό αυτό προσόν), ο οποίος, σε κάθε περίπτωση θα έχει γνώση των κοινωνικών χαρακτηριστικών της κοινότητας και της διαλέκτου της, ειδικότερα δε, προκειμένου για Ρομά, της διαλέκτου Ρομανί.

- Υπάλληλος αρμόδιος για τη διοικητική υποστήριξη του Κέντρου, τουλάχιστον ΔΕ.

3.6. Κάθε Κέντρο Κοινότητας δύναται να έχει παραπάνω από ένα άτομο ανά ειδικότητα, ανάλογα με τις

ανάγκες της περιοχής παρέμβασης, με την επιφύλαξη των περιορισμών της υποπαραγράφου 3.7.

3.7. Το Κέντρο Κοινότητας δύναται και μετά την έναρξη λειτουργίας του να προβεί σε πρόσληψη πρόσθετου

προσωπικού, προκειμένου να αντιμετωπίσει αυξημένες ανάγκες του, όπως η παροχή ολοκληρωμένης φροντίδας σε ηλικιωμένους, η ενισχυμένη στήριξη σε Ρομά και μετανάστες, ή για να εξυπηρετήσει με τον βέλτιστο τρόπο συγκεκριμένες κατηγορίες δικαιούχων, όπως το παιδί και η οικογένεια. Στην περίπτωση αυτή, οι ειδικότητες οι οποίες δύνανται να στελεχώσουν το Κέντρο Κοινότητας είναι οι αναφερόμενες στην υποπαρ. 3.5., εκτός των

πτυχιούχων ΑΕΙ ή ΤΕΙ Οικονομικής κατεύθυνσης ή Διοίκησης επιχειρήσεων και των υπαλλήλων αρμόδιων για τη διοικητική υποστήριξη. Κατ' εξαίρεση, στις περιπτώσεις επιπλέον στελέχωσης παραρτήματος Ρομά, μπορούν να προσληφθούν εργαζόμενοι πτυχιούχοι ΑΕΙ ή ΤΕΙ Οικονομικής κατεύθυνσης ή Διοίκησης Επιχειρήσεων, κατά προτίμηση με εμπειρία σε θέματα απασχόλησης ή διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, προκειμένου να συνδράμουν στην εργασιακή ένταξη αυτής της πληθυσμιακής ομάδας.

3.8. Ένα Κέντρο Κοινότητας, διά του φορέα υλοποίησής του, δύναται να συνάψει συμβάσεις έργου ή κατ'

αποκοπή παροχής ανεξάρτητων υπηρεσιών, όπως για νομικές συμβουλές, υπηρεσίες υγείας, όπου αυτές προβλέπονται ρητά.

3.9. Το Κέντρο Κοινότητας δύναται επίσης με τον ίδιο τρόπο να απασχολήσει βοηθητικό προσωπικό, ή να

συνάψει συμβάσεις για την εξασφάλιση της φύλαξης, της ασφάλειας, της καθαριότητας κ.λπ., ανάλογα με τις

ανάγκες του Κέντρου, με σχέση εργασίας Ι.Δ.Ο.Χ. ή σύμβαση έργου.

3.10 Το απαιτούμενο προσωπικό για την υλοποίηση της πράξης προσλαμβάνεται σύμφωνα με τις εκάστοτε

ισχύουσες διατάξεις του θεσμικού πλαισίου και ειδικότερα του ν. 2190/1994 όπως κάθε φορά ισχύει, για τους

φορείς που υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής του.

3.11. Οι Φορείς Υλοποίησης οφείλουν να μεριμνούν για την επιμόρφωση και τη συνεχή υποστήριξη των στε-

λεχών του Κέντρου Κοινότητας, μέσω ενδεδειγμένων σεμιναρίων, ειδικών προγραμμάτων της Γενικής Γραμματείας Διά Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς και άλλων, καθώς και για την ενημέρωσή τους επί εξειδικευμένων θεμάτων που αφορούν σε άτομα τα οποία πλήττονται από πολλαπλό κοινωνικό αποκλεισμό.

3.12. Οι εργαζόμενοι, που από την επιστημονική τους ιδιότητα και την άδεια άσκησης επαγγέλματος νομιμοποιούνται να εκτελούν έρευνες και αυτοψίες για σύνταξη κοινωνικών εκθέσεων, ή διακρίβωση συνθηκών προς αντιμετώπιση περιστατικών, που εντάσσονται στο πλαίσιο των υπηρεσιών του άρθρου 2 παρ. 2, μπορούν να διενεργούν επιτόπιες επισκέψεις εφόσον υπάρχει προς τούτο η έγγραφη άδεια του/της Υπεύθυνου/ης Έργου της πράξης ή του/της Προϊσταμένου/ης της εποπτεύουσας Διεύθυνσης Κοινωνικής Προστασίας του Δήμου και υπό την προϋπόθεση ότι λαμβάνεται μέριμνα για την απρόσκοπτη λειτουργία του Κέντρου και την υλοποίηση όλων των υποχρεωτικών του αρμοδιοτήτων.

3.13. Σε περίπτωση ένταξης του Κέντρου Κοινότητας σε συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα, ο φορέας υλοποίησης, ως Δικαιούχος, έχει την ευθύνη μέριμνας για την εκπλήρωση υποχρεώσεων που απορρέουν από τα οριζόμενα στο εθνικό και κοινοτικό θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο το οποίο διέπει το εν λόγω συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα, ενδεικτικά, υλοποίηση φυσικού και οικονομικού αντικειμένου, αποστολή παραδοτέων στην οικεία Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης, κ.λπ.

## Άρθρο 5

### ΣΤΕΓΑΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ

1. Όπου καθίσταται δυνατό, τα «Κέντρα Κοινότητας» θα συστεγάζονται με τις αρμόδιες Διευθύνσεις Κοινωνικής Προστασίας των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' Βαθμού, σε διακριτό χώρο, ει δυνατόν πλησίον της Κοινωνικής Υπηρεσίας ή σε άλλες κοινωνικές

δομές του οικείου Δήμου. Σε διαφορετική περίπτωση, οι ΟΤΑ θα μεριμνήσουν για τη στέγαση των Κέντρων Κοινότητας σε κτιριακές εγκαταστάσεις που κρίνουν εκείνοι κατάλληλες και συμφέρουσες για το Δήμο και τους δημότες τους, αξιοποιώντας, αν αυτό είναι εφικτό, αδρανείς κτιριακές υποδομές κυριότητάς τους.

2. Τα κτίρια στα οποία θα λειτουργούν τα «Κέντρα Κοινότητας» θα πρέπει να διασφαλίζουν την προσβασιμότητα και εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία ή εμποδιζόμενων ατόμων. Επίσης θα πρέπει να πληρούν τις κτιριολογικές και υγειονομικές προδιαγραφές, όπως αυτές προκύπτουν από τις ισχύουσες πολεοδομικές και υγειονομικές διατάξεις.

3. Τα «Κέντρα Κοινότητας» θα πρέπει να διαθέτουν τουλάχιστον τους παρακάτω χώρους οι οποίοι να είναι

προσβάσιμοι για ΑμεΑ:

- Χώρος υποδοχής και αναμονής κοινού και διεκπεραίωσης διοικητικών υποθέσεων.

- Γραφείο ατομικών συνεντεύξεων και συμβουλευτικών δράσεων.

- Χώρους Υγιεινής για την εξυπηρέτηση του προσωπικού και του κοινού.

4. Σε περίπτωση που στο «Κέντρο Κοινότητας» παρέχονται οι υπηρεσίες που ορίζονται στο άρθρο 2 παρ.

2, προβλέπεται ανάλογα με το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών μια ή περισσότερες αίθουσες δραστηριοτήτων προσβάσιμη/ες για ΑμεΑ.

5. Σε περίπτωση που στο «Κέντρο Κοινότητας» γίνεται συγκέντρωση και διανομή βασικών αγαθών θα πρέπει να διασφαλίζεται χώρος αποθήκευσης βασικών αγαθών που να πληροί τις υγειονομικές διατάξεις.

6. Τα «Κέντρα Κοινότητας» θα πρέπει να διαθέτουν τον απαραίτητο τεχνικό και λοιπό εξοπλισμό για την υποδοχή και διασύνδεση των ωφελούμενων με συναρμόδιες υπηρεσίες, για την ολοκληρωμένη λειτουργία των ηλεκτρονικών συστημάτων, καθώς και για κάθε άλλη υπηρεσία που προβλέπεται από την παρούσα υπουργική απόφαση να παρέχεται στους πολίτες.

## Άρθρο 6

### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

1. Η εποπτεία και ο έλεγχος λειτουργίας των «Κέντρων Κοινότητας», σε ότι αφορά το φυσικό αντικείμενο, δηλαδή τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ανήκει στη Διεύθυνση που ασκεί αρμοδιότητες Κοινωνικής Προστασίας δια της Κοινωνικής Υπηρεσίας, σε ό,τι, δε, αφορά το οικονομικό και διοικητικό αντικείμενο, στις αρμόδιες Διευθύνσεις διοικητικής και οικονομικής υποστήριξης του οικείου Δήμου.

2. Σε περίπτωση που δεν έχει συσταθεί ή/και λειτουργεί στον οικείο Δήμο η εν λόγω Διεύθυνση ή Κοινωνική

Υπηρεσία, την εποπτεία του Κέντρου ασκεί η αντίστοιχη Διεύθυνση του Δήμου Έδρας δια της Κοινωνικής Υπηρεσίας της, συνεπικουρούμενης από τους Κοινωνικούς Επιστήμονες άλλων δομών ή κοινωνικών προγραμμάτων, του Δήμου στον οποίο λειτουργεί το «Κέντρο Κοινότητας», ή του οικείου ΟΤΑ β' βαθμού.

3. Τακτικοί και έκτακτοι έλεγχοι για την τήρηση των προδιαγραφών λειτουργίας πραγματοποιούνται βάσει

των οριζόμενων στο κείμενο θεσμικό πλαίσιο.

4. Όλοι οι Φορείς οι οποίοι λειτουργούν «Κέντρα Κοινότητας» υποχρεούνται να υποβάλουν στη Διεύθυνση

Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης τον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας των Κέντρων κατά την έναρξη λειτουργίας τους, τις τυχόν τροποποιήσεις αυτού, καθώς και ετήσια απολογιστικά στατιστικά στοιχεία της λειτουργίας του Κέντρου.

Άρθρο 7

#### ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ

1. Η χρηματοδότηση των Κέντρων Κοινότητας δύναται να καλύπτεται από εθνικούς ή/ και ευρωπαϊκούς πόρους.
2. Σε περίπτωση συγχρηματοδότησης των κέντρων κοινότητας από πόρους των ΕΔΕΤ, εφαρμόζονται όλοι οι κανόνες και το σύστημα διαχείρισης και ελέγχου του ΕΣΠΑ 2014-2020.

Άρθρο 8

#### ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Από την έναρξη ισχύος της παρούσας απόφασης, η Δ23/οικ.14435/1135/2016 υπουργική απόφαση καταργείται.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 8 Απριλίου 2019

Οι Υπουργοί  
Εσωτερικών

Αναπληρώτρια Υπουργός  
Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής

Αλληλεγγύης  
ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ ΧΑΡΙΤΣΗΣ

ΘΕΑΝΩ ΦΩΤΙΟΥ

## **Παράρτημα 4:Υπόδειγμα Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας Κέντρου Κοινότητας**

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ & ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΔΡΑΣΕΩΝ  
ΕΥΡΩΠΑΙΚΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΤΑΜΕΙΟΥ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

### **ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΕΝΤΡΟΥ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ**

ΜΑΡΤΙΟΣ 2017



## Περιεχόμενα

Προοίμιο .....	162
Άρθρο 1: Σύσταση, Σκοπός, Κανονιστικό πλαίσιο .....	162
Άρθρο 2: Παρεχόμενες Υπηρεσίες – Αντικείμενο .....	163
Άρθρο 3: Ωφελούμενοι, δικαιώματα και υποχρεώσεις .....	164
Άρθρο 4: Διοικητική και Οικονομική Οργάνωση του Κέντρου Κοινότητας.....	168
Άρθρο 5 : Οργάνωση και λειτουργία.....	169
Άρθρο 6: Συνεργασία του Κέντρου Κοινότητας με την Κοινωνική Υπηρεσία .....	170
Άρθρο 7: Ωράριο λειτουργίας.....	170
Άρθρο 8: Στελέχωση του Κέντρου Κοινότητας .....	171
Άρθρο 9: Καθήκοντα & Αρμοδιότητες προσωπικού .....	173
Άρθρο 10: Χωροταξία – Κτιριακή Υποδομή -Εξοπλισμός.....	181
Άρθρο 11: Πληροφοριακό Σύστημα Κέντρου Κοινότητας.....	182
Άρθρο 12 : Τήρηση Αρχείου .....	183
Άρθρο 13: Ισχύς – Τροποποίηση Κανονισμού.....	184

## Προόμιο

Με τον Κανονισμό αυτό, ρυθμίζεται η λειτουργία του Κέντρου Κοινότητας του Δήμου ..... . Ο Κανονισμός αυτός εγκρίνεται, συμπληρώνεται και τροποποιείται από το Δημοτικό Συμβούλιο.

### Άρθρο 1. Σύσταση, Σκοπός, Κανονιστικό πλαίσιο

1. Το Κέντρο Κοινότητας είναι μια νέα δομή που θεσμοθετήθηκε με το Ν. 4368 (ΦΕΚ 21 Α'/21.02.2016) και την Κοινή Υπουργική Απόφαση (ΚΥΑ) που ορίζει τις ελάχιστες προδιαγραφές λειτουργίας του (Δ23/ΟΙΚ.14435-1135 /ΦΕΚ 854 Β'/30.03.2016).
2. Με τη λειτουργία του επιδιώκεται η περαιτέρω υποστήριξη των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' βαθμού στην εφαρμογή πολιτικών κοινωνικής προστασίας και η ανάπτυξη ενός τοπικού σημείου αναφοράς για την υποδοχή, εξυπηρέτηση, την παροχή υπηρεσιών και τη διασύνδεση των πολιτών με όλους τους φορείς, δομές, Υπηρεσίες και τα Κοινωνικά Προγράμματα κοινωνικής προστασίας που αναπτύσσονται, είτε στην περιοχή είτε στην Περιφέρεια, είτε σε εθνικό επίπεδο, με ιδιαίτερη στόχευση στα προγράμματα και στις δράσεις που αποσκοπούν στην κοινωνική ένταξη και την ένταξη στην αγορά εργασίας.
3. Αποτελεί το βασικό «πυρήνα» διευρυμένων υπηρεσιών τύπου "One StopShop", με εξατομικευμένη ολιστική προσέγγιση, *υποστηρίζοντας ή συνεργώντας με την κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου, ως δράση «ομπρέλα»* παρέχοντας υπηρεσίες οι οποίες ανταποκρίνονται στις πολιτικές που ήδη υλοποιούνται ή προγραμματίζονται και τις ενισχύουν περαιτέρω.
4. Το Κέντρο Κοινότητας .....καθώς και το Παράρτημα ...  
..... λειτουργούν ως δομές συμπληρωματικές της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου και εποπτεύονται από αυτή.

Σε περίπτωση που δεν υπάρχει κοινωνική υπηρεσία στον Δήμο, την εποπτεία του Κέντρου ασκεί η αντίστοιχη Δ/νση του Δήμου Έδρας της Περιφερειακής Ενότητας όπου εντάσσεται ο Δήμος, δια της Κοινωνικής Υπηρεσίας της, συνεπικουρούμενης από τους Κοινωνικούς Επιστήμονες που τυχόν στελεχώνουν άλλες δομές ή κοινωνικά προγράμματα του Δήμου ή Νομικών του Προσώπων ή, ελλείψει τέτοιων, από κοινωνικούς επιστήμονες της Περιφέρειας. Για το σκοπό αυτόν μπορεί να υπογράφεται σύμβαση διαδημοτικής συνεργασίας μεταξύ του Δήμου και του Δήμου της Έδρας της Περιφέρειας

5. Η δημιουργία του Κέντρου Κοινότητας (ΚΚ) έχει ως στόχο να συμβάλει στην ολοκληρωμένη προσέγγιση σχεδιασμού και εφαρμογής της κοινωνικής πολιτικής

σε τοπικό επίπεδο, στο συντονισμό των δράσεων μεμονωμένων φορέων και στη χωρική ενοποίηση των κοινωνικών υποδομών και υπηρεσιών στο Δήμο ..... , μέσω μιας κεντρικής δομής.

6. Φορέας Υλοποίησης του Κέντρου Κοινότητας είναι .....
7. Βασικός άξονας για τη λειτουργία του Κέντρου είναι το *Ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα (Ε.Π.Σ.)*, δεδομένου ότι δίνει τη δυνατότητα άμεσης διασύνδεσης και επικοινωνίας τόσο μεταξύ των διαφορετικών επιπέδων διαχείρισης/διοίκησης όσο και των διαφορετικών φορέων και δομών παροχής υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας. Το Ε.Π.Σ. διατίθεται στο Δήμο αδαπάνως από τον φορέα που το σχεδιάζει και το υλοποιεί με μέριμνα του Υπουργείου Εργασίας, Κοιν. Ασφάλισης και Κοιν. Αλληλεγγύης.

## **Άρθρο 2. Παρεχόμενες Υπηρεσίες – Αντικείμενο**

### **1. Παρεχόμενες Υπηρεσίες**

Η λειτουργία του Κέντρου εστιάζει *αφενός* στην υποδοχή και στην ενημέρωση των πολιτών, ειδικότερα όσων ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, και *αφετέρου* στην υποστήριξή τους με σκοπό τη βελτίωση του βιοτικού τους επιπέδου παράλληλα με τη συνεργασία που αναπτύσσει με τις λοιπές κοινωνικές δομές και υπηρεσίες του δήμου.<sup>58</sup>

Οι Υπηρεσίες που παρέχει το Κέντρο Κοινότητας κινούνται σε τρεις ( 3) κεντρικούς άξονες:

- A) Υποδοχή - Ενημέρωση - Υποστήριξη των πολιτών
- B) Συνεργασία με Υπηρεσίες, Φορείς και Δομές παροχής υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας
- Γ) Παροχή Υπηρεσιών. που θα αποσκοπούν στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των πολιτών και θα διασφαλίζουν την κοινωνική ένταξη των ωφελουμένων.

Ειδικότερα, το Κέντρο Κοινότητας μπορεί:

- να πληροφορεί και να διασυνδέει τους πολίτες με φορείς και προγράμματα κοινωνικής προστασίας, αλληλεγγύης και κοινωνικής ένταξης που υλοποιούνται σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο,

---

<sup>58</sup>Σύμφωνα με όσα ορίζονται στη σχετική ΚΥΑ

- να υποστηρίζει τους πολίτες για την ένταξή τους στα προγράμματα κοινωνικής προστασίας και στη διαδικασία υποβολής αιτήσεων,
- να παρέχει ολοκληρωμένη υποστήριξη στους ωφελούμενους του Προγράμματος «Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης» (πρώην «Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα»), από τη διαδικασία της υποβολής της αίτησης και την ορθή συμπλήρωσή της έως τις απαραίτητες οδηγίες για την προσκόμιση και παραλαβή των απαραίτητων δικαιολογητικών.
- να συνεργάζεται και παραπέμπει αιτήματα σε άλλες δομές καθώς και σε υπηρεσίες απασχόλησης, που παρέχονται στα γεωγραφικά όρια της περιοχής λειτουργίας του
- να παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη,
- να αναπτύσσει δράσεις δημιουργικής απασχόλησης και κοινωνικής ένταξης,
- να συγκεντρώνει και διανέμει βασικά αγαθά,
- να συμπράττει στην ανάπτυξη Δικτύου Εθελοντισμού
- να διοργανώνει εκδηλώσεις πολιτισμικού, επιμορφωτικού, κοινωνικού περιεχομένου.

Το Κέντρο Κοινότητας, εφόσον δύναται, μπορεί να εξυπηρετεί και να υποστηρίζει παιδιά και εφήβους σε θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού, μαθητές με μαθησιακές δυσκολίες και γενικότερα κάθε πολίτη που προσέρχεται ζητώντας να λάβει τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

## **2. Αντικείμενο**

Στόχος της λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας είναι να αποτελέσουν ένα «front desk» υποδοχής, καταγραφής, κατεύθυνσης και παραπομπής των ωφελούμενων ατόμων στις αρμόδιες υπηρεσίες, είτε σε τοπικό, είτε σε περιφερειακό είτε σε εθνικό επίπεδο.

Το Κέντρο Κοινότητας λειτουργεί

- Παράρτημα για πληθυσμό ΡΟΜΑ και ευάλωτων κοινωνικά ομάδων
- Παράρτημα Ένταξης Μεταναστών (ΚΕΜ)
- Κινητή Μονάδα για την εξυπηρέτηση.....

### **Άρθρο 3. Ωφελούμενοι: δικαιώματα και υποχρεώσεις**

## **3. Ωφελούμενοι, εξυπηρετούμενοι**

Ως ωφελούμενος ορίζεται ο πολίτης που κάνει χρήση των υπηρεσιών και παροχών του Κέντρου και του/των Παραρτήματος/ -των του , και ο οποίος έχει καταγραφεί στο ηλεκτρονικό πληροφοριακό σύστημα και έχει αποκτήσει μοναδικό αριθμό αναφοράς.

Ειδικότερα, ωφελούμενοι του Κέντρου Κοινότητας είναι πολίτες που κατοικούν στον τόπο λειτουργίας και παρέμβασής του, και κατά προτεραιότητα, οι ωφελούμενοι του Προγράμματος «Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», καθώς και άτομα και οικογένειες που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού, άνεργοι/ες, παιδιά και άτομα που βιώνουν καταστάσεις αποκλεισμού, μετανάστες, δικαιούχοι διεθνούς προστασίας, αιτούντες άσυλο, ΑμεΑ, ΡΟΜΑ και γενικότερα ευάλωτες ομάδες πληθυσμού.

Οι ωφελούμενοι μπορεί να είναι και κάτοικοι άλλων περιοχών εκτός της περιοχής λειτουργίας και παρέμβασης του Κέντρου Κοινότητας.

#### **4. Διαδικασία Εγγραφής Ωφελουμένων**

Ο πιθανός ωφελούμενος που απευθύνεται στο Κέντρο Κοινότητας, ή σε άλλη διασυνδεδεμένη δομή η οποία μπορεί να αποτελεί το αρχικό σημείο εισόδου για την λήψη υπηρεσιών, εγγράφεται από το αρμόδιο στέλεχος στην Καρτέλα Εγγραφής και Παρακολούθησης Ωφελούμενου με Μοναδικό Κωδικό Ωφελούμενου, ο οποίος θα αποδίδεται με τρόπο ώστε να χαρακτηρίζει όλα τα μέλη της οικογένειας.

Στην *Καρτέλα Εγγραφής και Παρακολούθησης Ωφελούμενου* συμπληρώνονται:

α) *Γενικά στοιχεία*, εφόσον η αρχική καταγραφή γίνεται από άλλο σημείο εισόδου και παραπομπή στο Κέντρο Κοινότητας για πλήρες ιστορικό. Με τον όρο γενικά στοιχεία εννοούμε τα αρχικά στοιχεία ταυτοποίησης του προσώπου δηλαδή τα στοιχεία εκείνα που αναφέρονται στην ταυτότητα του ωφελούμενου και τα οποία μπορούν να επιβεβαιωθούν από την ίδια την αστυνομική του ταυτότητα ή άλλο αντίστοιχο/ισοδύναμο έγγραφο (δίπλωμα, διαβατήριο, βιβλιάριο υγείας).

β) *Πλήρη στοιχεία για τη μορφωτική, εργασιακή και κοινωνική κατάσταση και ιστορικό του ωφελούμενου*, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων που τεκμηριώνουν την ανάγκη λήψης παροχών και υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας, εφόσον η καταγραφή γίνεται από τους πιστοποιημένους υπαλλήλους του Κέντρου Κοινότητας ή του Παραρτήματός του.

γ) *Επιπλέον εξειδικευμένα στοιχεία* τα οποία σχετίζονται με συγκεκριμένες υπηρεσίες που ζητούνται από τον κατά γραφόμενο (π.χ. νομική συνδρομή, πλάνο οικονομικής διαχείρισης) .

## **5. Δικαιώματα ωφελούμενων**

Για τους ωφελούμενους εξασφαλίζονται κατ' ελάχιστον τα εξής:

- Ψυχοκοινωνική υποστήριξη και εργασιακή συμβουλευτική (ή διασύνδεση με αντίστοιχες υπηρεσίες)
- Διασύνδεση με τους φορείς και προγράμματα που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του για παροχές και υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας.
- Πληροφόρηση αναφορικά με τα προγράμματα κοινωνικής προστασίας και πρόνοιας που υλοποιούνται σε τοπικό, περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο.
- Λήψη των υπηρεσιών κατά το διάστημα των προβλεπόμενων ωρών και ημερών λειτουργίας του Κέντρου και των ωρών παροχής υποστηρικτικών υπηρεσιών, όπως αυτές αναγράφονται σε εμφανές σημείο στο χώρο του.
- Πλήρης σεβασμός της ιδιωτικότητας, των θρησκευτικών και πολιτικών πεποιθήσεων, της εθνοτικής και φυλετικής καταγωγής και του σεξουαλικού προσανατολισμού τους.
- Κατόπιν αίτησής τους, οι ωφελούμενοι έχουν δικαίωμα στην πληροφόρηση και στην ενημέρωση, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών, για την εξέλιξη των αιτημάτων ή/και των αιτήσεων που έχουν κάνει στο Κέντρο για οποιαδήποτε δράση, πρόγραμμα και παροχή υπηρεσιών εν γένει.

## **6. Υποχρεώσεις εξυπηρετούμενων – πιθανών ωφελουμένων**

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

- Σε περίπτωση που προσέρχονται σε ημέρες και ώρες εκτός προγράμματος, το προσωπικό διατηρεί το δικαίωμα να μην παρέχει τις προβλεπόμενες υπηρεσίες ή/και να μην επιτρέψει την είσοδο στον χώρο.
- Συναινούν στην τήρηση των αρχείων και των ατομικών τους φακέλων, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Ν. 2472/1997 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- Γνωρίζουν και αποδέχονται την απαγόρευση οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης (λεκτικής, σωματικής, σεξουαλικής, θρησκευτικής, φυλετικής, ψυχολογικής) μεταξύ εξυπηρετούμενων ή εξυπηρετούμενων και στελεχών της Δομής

- Είναι υπεύθυνοι για τα προσωπικά τους αντικείμενα και σε περίπτωση απώλειας τα μέλη του προσωπικού δεν φέρουν καμία ευθύνη. Οφείλουν να σέβονται τους υπαλλήλους, τους εθελοντές, τους άλλους ωφελούμενους, καθώς και τους χώρους του Κέντρου.
- Είναι υποχρεωμένοι να προσέρχονται αυτοπροσώπως στο Κέντρο για τη λήψη των παρεχόμενων υπηρεσιών εκτός από τις περιπτώσεις που τεκμηριώνεται επαρκώς η αδυναμία τους. Στις περιπτώσεις αυτές, διορίζουν και εξουσιοδοτούν πληρεξούσιο αντιπρόσωπό τους.
- Είναι αποκλειστικά υπεύθυνοι για τη φύλαξη της βεβαίωσης ή της κάρτας με το μοναδικό αριθμό αναφοράς που τους διατίθεται από το Κέντρο για την εξυπηρέτησή τους.
- Η βεβαίωση ή η κάρτα ανήκει αποκλειστικά στο δικαιούχο που αναγράφεται σε αυτή και απαγορεύεται η μεταβίβασή της σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο, εκτός του συνδικαιούχου, ο οποίος θα μπορεί να οριστεί με υπεύθυνη δήλωση του κύριου δικαιούχου. Σε περίπτωση απώλειας είναι υποχρεωμένοι να ενημερώσουν το Κέντρο.
- Οφείλουν να προσκομίζουν οποιοδήποτε τυχόν δικαιολογητικό τους ζητηθεί από την αρμόδια υπηρεσία, το οποίο η ίδια δεν μπορεί να προμηθευτεί ηλεκτρονικά ή με άλλο τρόπο βάσει της κείμενης νομοθεσίας. Σε περίπτωση μη προσκόμισης, ενδέχεται να εξαιρεθούν από προγράμματα των οποίων οφείλουν να τηρούν τις προϋποθέσεις και να μην καταστούν ωφελούμενοι

## **7. Παρακολούθηση εξυπηρετούμενων και ωφελουμένων**

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

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

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

## **Άρθρο 4. Διοικητική και Οικονομική Οργάνωση του**

### **Κέντρου Κοινότητας**

#### **8. Διοικητική οργάνωση του Κέντρου Κοινότητας**

Το Κέντρο Κοινότητας με το/τα Παράρτημα/τα αυτού υπάγεται διοικητικά, οικονομικά και θεσμικά στο Δήμο ..... ή στη .....(Φορέα Υλοποίησης) και ανήκει οργανωτικά στην Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου ....., η οποία ασκεί εποπτεία και έλεγχο στη λειτουργία του Κέντρου και με την οποία βρίσκεται σε διαρκή συνεργασία για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πληθυσμού.

Ο Δήμος<sup>59</sup> ως φορέας υλοποίησης είναι υπεύθυνος για την εύρυθμη λειτουργία του Κέντρου Κοινότητας, για τη διαρκή και απρόσκοπτη συνεργασία του με την Κοινωνική Υπηρεσία, για την παροχή αδειών του προσωπικού και για την τήρηση του ωραρίου και των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας.

Το Κέντρο Κοινότητας υπόκειται σε διοικητικό έλεγχο από τις αρμόδιες αρχές του Δήμου και της αρμόδιας Περιφέρειας. Τα στελέχη του Κέντρου υποχρεούνται να παρέχουν κάθε πληροφορία στα αρμόδια όργανα.

Το Κέντρο Κοινότητας δύναται να διευρύνει τη δράση του, εκτός των Παραρτημάτων, και με Κινητές Μονάδες για τον εντοπισμό και την εξυπηρέτηση ατόμων απομακρυσμένων περιοχών.

Η Κινητή Μονάδα, διοικητικά ανήκει στο Κέντρο Κοινότητας και θα εποπτεύεται από την Κοινωνική Υπηρεσία που εποπτεύει και το Κέντρο Κοινότητας.

#### **9. Πόροι του Κέντρου Κοινότητας**

---

<sup>59</sup> ή το νομικό πρόσωπο του Δήμου



Οι πόροι του Κέντρου Κοινότητας προέρχονται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο στο πλαίσιο του Θεματικού Στόχου 9 των Περιφερειακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων (ΠΕΠ) του ΕΣΠΑ 2014-2020. Δύναται να αξιοποιηθούν πόροι από χορηγίες ή και δωρεές.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το Κέντρο προς τους ωφελούμενους είναι δωρεάν.

## **Άρθρο 5 . Οργάνωση και λειτουργία**

Το Κέντρο Κοινότητας λειτουργεί στο πλαίσιο του Ε.Π «.....» και έχει συσταθεί με βάση το Άρθρο 4 του Ν. 4368/2016 (ΦΕΚ 21/Α) «Μέτρα για την επιτάχυνση του κυβερνητικού έργου και άλλες διατάξεις» και τη σχετική ΚΥΑ.

Διοικητικά Υπεύθυνος για το Κέντρο είναι ο/η Προϊστάμενος/η της Κοινωνικής Υπηρεσίας ή Δ/νσης Κοινωνικής Προστασίας του Δήμου.

Στο Κέντρο υπάρχουν αναρτημένες σε ευδιάκριτο σημείο και ευανάγνωστα διατυπωμένες, αφενός οι παρεχόμενες υπηρεσίες, αφετέρου τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για κάθε μια από αυτές.

Η εξυπηρέτηση των ωφελούμενων γίνεται μέσω ηλεκτρονικού συστήματος καταγραφής, το οποίο διασυνδέεται με τα αντίστοιχα συστήματα συνεργαζόμενων φορέων και υπηρεσιών που εφαρμόζουν προγράμματα σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

Το Κέντρο Κοινότητας είναι υποχρεωμένο να καταγράφει ηλεκτρονικά τον/την κάθε ωφελούμενο/η με σκοπό τη συγκέντρωση επαρκών δεδομένων που: α) θα εξασφαλίζουν την καλύτερη εξυπηρέτησή του με γνώμονα πάντα το σεβασμό των δικαιωμάτων και της προσωπικότητάς του και β) θα καλύπτουν τις απαιτήσεις παρακολούθησης και αξιολόγησης που θα προκύπτουν από το εθνικό και κοινοτικό κανονιστικό πλαίσιο.

Η υποστήριξη της λειτουργίας του Κέντρου γίνεται από το προσωπικό, το οποίο δύναται να συνεπικουρείται από ομάδα εθελοντών, η οποία θα δημιουργηθεί γι' αυτό το σκοπό, ή / και φοιτητών σε πρακτική άσκηση.

Ο Δήμος θα ορίσει τα πεδία, στα οποία θα απασχολούνται οι εθελοντές, το προφίλ τους και τις διαδικασίες εκπαίδευσης και ένταξής τους στις δραστηριότητες του Κέντρου, ενώ θα τηρεί σχετικό αρχείο.

Τόσο οι εθελοντές, όσο και οι ασκούμενοι, θα πρέπει να ενεργούν αυστηρά υπό τους όρους που τίθενται από το Συντονιστή του Κέντρου και υπό την εποπτεία των

πιστοποιημένων εργαζομένων αυτού καθώς και της Κοινωνικής Υπηρεσίας ή Διεύθυνσης του Δήμου. Σε καμία περίπτωση δεν μπορούν να πιστοποιηθούν και να έχουν πρόσβαση στο ηλεκτρονικό σύστημα καταγραφής και διασύνδεσης των εξυπηρετούμενων.

## **Άρθρο 6. Συνεργασία του Κέντρου Κοινότητας με την Κοινωνική Υπηρεσία**

Συντονίστρια και εποπτεύουσα αρχή για το Κέντρο Κοινότητας, σύμφωνα με την αρμόδια ΚΥΑ, είναι η Κοινωνική Υπηρεσία<sup>60</sup> του Δήμου.

Το Κέντρο Κοινότητας ως ξεχωριστή μονάδα της Κοινωνικής Υπηρεσίας του οικείου Δήμου λειτουργεί συμπληρωματικά και υποστηρικτικά ως προς αυτήν. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων που έχουν περιγραφεί τόσο στην ΚΥΑ όσο και στον Οδηγό Εφαρμογής το Κέντρο Κοινότητας είναι υποχρεωτικό και ταυτόχρονα αναγκαίο να λειτουργήσει παράλληλα, επάλληλα και ενισχυτικά με την Κοινωνική Υπηρεσία.

Στο ως άνω πλαίσιο μπορούμε σχηματικά να διακρίνουμε δύο (2) περιπτώσεις επίπεδων συνεργασίας του Κέντρου Κοινότητας με την Κοινωνική Υπηρεσία:

- Στην περίπτωση που ο Ο.Τ.Α. έχει στελεχωμένη Κοινωνική Υπηρεσία, το Κέντρο θα λειτουργήσει υποστηρικτικά σύμφωνα με τα όσα περιγράφονται στην αρμόδια ΚΥΑ.
- Στην περίπτωση που ο Ο.Τ.Α. έχει υποστελεχωμένη Κοινωνική Υπηρεσία, ή στην περίπτωση που δεν υπάρχει καθόλου κοινωνική υπηρεσία, το Κέντρο θα κληθεί να καλύψει το κενό της υποδοχής, ενημέρωσης και διασύνδεσης των πιθανών ωφελούμενων με φορείς και προγράμματα κοινωνικής προστασίας.

## **Άρθρο 7. Ωράριο λειτουργίας**

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

---

<sup>60</sup> Διεύθυνση/τμήμα/ γραφείο σύμφωνα με να με το οργανόγραμμα του Δήμου

Η Κινητή Μονάδα θα παρέχει τις υπηρεσίες της από τις .....

Το Παράρτημα Στήριξης ΡΟΜΑ θα λειτουργεί από .....

Το Παράρτημα Ένταξης ΜΕΤΑΝΑΣΤΩΝ θα λειτουργεί από .....

Το ωράριο λειτουργίας δύναται να επεκτείνεται και κατά τις απογευματινές ώρες με Απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου ή του ΔΣ του ..... (Φορέα υλοποίησης), με βάση τη δυναμικότητα του Κέντρου και των Παραρτημάτων του, όπου υφίστανται, αλλά και των τοπικών αναγκών.

Με Απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου<sup>61</sup> και εφόσον κάτι τέτοιο είναι εφικτό από τον αριθμό του προσωπικού που απασχολείται στο Κέντρο, δύναται να εφαρμόζεται κυλιόμενο ωράριο απασχόλησης του προσωπικού (βάρδιες) προκειμένου να διασφαλιστεί η μέγιστη αποτελεσματικότητα της δομής και η καλύτερη κάλυψη των αναγκών του εξυπηρετούμενου πληθυσμού.

Τα Παραρτήματα για ΡΟΜΑ ή/και για Μετανάστες και Δικαιούχους Διεθνούς Προστασίας, μπορούν να λειτουργούν με ευέλικτο ωράριο προκειμένου να είναι δυνατή η ανάπτυξη δραστηριοτήτων όπως π.χ. δημιουργική απασχόληση, σύσταση ομάδων κινητοποίησης του πληθυσμού, ημερίδες ή λοιπές απογευματινές δραστηριότητες.

Σε κάθε περίπτωση η απασχόληση του προσωπικού δε θα υπερβαίνει τις σαράντα (40) ώρες την εβδομάδα.

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

Η πιθανή υπερωριακή απασχόληση του προσωπικού, δεν αποτελεί επιλέξιμη δαπάνη στο πλαίσιο της συγχρηματοδοτούμενης Πράξης από το ΕΚΤ.

Το ωράριο δύναται να τροποποιηθεί μόνο με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου (ή Διοικητικού Συμβουλίου) και πάντως σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

## **Άρθρο 8. Στελέχωση του Κέντρου - προσωπικό**

---

<sup>61</sup> ή του Διοικητικού Συμβουλίου σε περίπτωση που ο φορέας υλοποίησης είναι Νομικό πρόσωπο

*Στο άρθρο αυτό, θα υπάρχει συγκεκριμένη περιγραφή του προσωπικού που έχει προσληφθεί στο Κέντρο Κοινότητας σύμφωνα με την Εγκριτική Απόφαση του ΠΕΠ και με όσα περιγράφονται στην ΚΥΑ.*

Το Κέντρο στελεχώνεται με

- α. Επιστημονικό προσωπικό .....
- β. Διοικητικό προσωπικό .....
- γ. Προσωπικό καθαριότητας, ασφάλειας .....

*Το Κέντρο, μέσω του φορέα υλοποίησης, δύναται να απασχολήσει προσωπικό με Σύμβαση Έργου ή κατ' αποκοπή ή με απόσπαση, ανάλογα με τις ανάγκες του (πχ. νομικές υπηρεσίες, υπηρεσίες υγείας).*

*Επίσης, για την ασφάλεια και την καθαριότητα του Κέντρου δύναται να απασχολήσει προσωπικό είτε με Συμβάσεις Εργασίας είτε με Συμβάσεις Έργου, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.*

*Στην περίπτωση που στο Δήμο υφίσταται ήδη «Κέντρο Στήριξης ΡΟΜΑ και Ευπαθών Ομάδων» αυτό παραμένει ως Παράρτημα του Διευρυμένου Κέντρου. Στην περίπτωση που στο Κέντρο Στήριξης ΡΟΜΑ υπάρχει εργαζόμενος με ειδικότητα Κοινωνικού Λειτουργού, αυτός δύναται να αναλάβει το συντονισμό του Κέντρου Κοινότητας.*

Συντονιστής του Κέντρου Κοινότητας ως βασικός υπεύθυνος για την υλοποίηση των προγραμμάτων, των δράσεων και των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και των ωρών λειτουργίας του Κέντρου θα είναι Κοινωνικός Λειτουργός.

Αν στο Κέντρο Στήριξης ΡΟΜΑ είναι ήδη συντονιστής Κοινωνιολόγος ή άλλος Κοινωνικός Επιστήμονας τότε παραμένει, λόγω εμπειρίας ως συντονιστής του ως άνω Κέντρου. Σε κάθε περίπτωση ο αρμόδιος Ο.Τ.Α. έχει την ευθύνη για τον τρόπο κάλυψης των αναγκών και του Κέντρου Κοινότητας και του Παραρτήματός του και όταν κρίνει απαραίτητο μπορεί να αυξήσει τον αριθμό των απασχολούμενων από τις προβλεπόμενες στην ΚΥΑ ειδικότητες ανάλογα με τις τοπικές ανάγκες και τις συνθήκες, χωρίς όμως η δαπάνη αυτή να είναι επιλέξιμη από την συγχρηματοδοτούμενη πράξη.

Για τη στελέχωση (αριθμός και ειδικότητες) των Παραρτημάτων Ένταξης Μεταναστών και των Κινητών Μονάδων υπεύθυνος είναι ο αρμόδιος ΟΤΑ και σε κάθε περίπτωση η κάλυψη θα γίνεται από τις προβλεπόμενες στην ΚΥΑ ειδικότητες.

Σε εξαιρετικά σπάνιες περιπτώσεις, όπως πολυήμερη απουσία στελέχους και κατόπιν απόφασης του Δημοτικού Συμβουλίου ή του Δ.Σ. του φορέα υλοποίησης αν είναι άλλος από το Δήμο, υπάρχει η δυνατότητα μετακίνησης του ήδη υπάρχοντος προσωπικού από συναφείς δομές και υπηρεσίες του φορέα υλοποίησης που διαθέτουν αντίστοιχες ειδικότητες, οι οποίες προβλέπονται από την ΚΥΑ.

Σκόπιμο είναι, όπου καθίσταται δυνατό, να απασχολούνται και άτομα από τις ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού, καθώς και εθελοντές, με βάση τις οδηγίες και κατευθύνσεις του τακτικού προσωπικού και την εποπτεία του Συντονιστή του Κέντρου.

Το απαιτούμενο προσωπικό του Κέντρου θα προσλαμβάνεται με τις διαδικασίες και τα κριτήρια που προβλέπονται από το ΑΣΕΠ και τη σχετική ΚΥΑ.

Το σύνολο του προσωπικού του Κέντρου είναι επιφορτισμένο με τις αρμοδιότητες που απαιτούνται για την ολοκλήρωση των Παραδοτέων του Έργου ή του Υποέργου ως δομή συγχρηματοδοτούμενου προγράμματος, όπως περιγράφεται στο σχετικό Οδηγό Εφαρμογής και Λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας.

### **Άρθρο 9: Καθήκοντα & Αρμοδιότητες προσωπικού**

#### **10. Αρμοδιότητες στελεχών Κέντρου Κοινότητας**

##### Συντονιστής (Κοινωνικός Λειτουργός)

- › Έχει την ευθύνη τήρησης του Σχεδίου Λειτουργίας (επιχειρησιακό πλάνο) του Κέντρου
- › Έχει την ευθύνη συντονισμού του προσωπικού για τη λειτουργία του Κέντρου, με σκοπό την επίτευξη των στόχων
- › Έχει εν γένει την ευθύνη της εύρυθμης λειτουργίας του Κέντρου και της τήρησης ωραρίου
- › Έχει την ευθύνη συγκέντρωσης και τήρησης των στατιστικών και απολογιστικών στοιχείων από κάθε μέλος του προσωπικού του Κέντρου. Επίσης, έχει την ευθύνη διαφύλαξης της ασφάλειας, εμπιστευτικότητας και του απορρήτου των τηρουμένων στοιχείων
- › Συντονίζει, μέσα από διαδικασίες συνεργασίας, και γενικευμένης συμμετοχής, τις δράσεις ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης της κοινότητας (διοργάνωση ημερίδων, διαλέξεων, έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων κ.λπ.)
- › Συγκεντρώνει και αξιολογεί δεδομένα από το προσωπικό για τις δράσεις και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν και προτείνει διορθωτικές ενέργειες
- › Έχει την ευθύνη τήρησης των απαραίτητων βιβλίων όπως αναφέρονται στο αντίστοιχο τμήμα.
- › Έχει την ευθύνη τήρησης των κανόνων δημοσιότητας. Έχει την ευθύνη έκδοσης ενημερωτικού εντύπου ο ή ηλεκτρονικού υλικού.

##### Ψυχολόγος

- › Αναλαμβάνει την υποδοχή & διαχείριση περιστατικών που χρήζουν ψυχολογικής στήριξης

- › Συμβάλλει στη διάγνωση και διενεργεί ψυχολογικές αξιολογήσεις (τεστ κι άλλες μεθόδους ψυχολογικής εκτίμησης)
- › Αναλαμβάνει την αρμοδιότητα παροχής ψυχολογικής στήριξης μέσα από ατομικές και ομαδικές συνεδρίες καθώς επίσης και συνεδρίες οικογένειας όπου απαιτείται (π.χ. θύλακες ΡΟΜΑ)
- › Συνεργάζεται με τους αντιπροσώπους της Γενικής Γραμματείας Δια Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς για την αξιοποίηση υφιστάμενων δράσεων ψυχολογικής στήριξης για τους ωφελούμενους του Κέντρου Κοινότητας
- › Συνεργάζεται με το υπόλοιπο προσωπικό του ΚΚ και της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου για τον προσδιορισμό και κάλυψη των αναγκών και των ψυχοκοινωνικών προβλημάτων των ωφελουμένων
- › Συμμετέχει σε προγράμματα αγωγής ψυχικής υγείας καθώς και σε θέματα ευαισθητοποίησης για τον πληθυσμό στόχο, στο πεδίο αυτό
- › Παραπέμπει τους ωφελούμενους σε αρμόδιους φορείς όταν αυτό κρίνεται αναγκαίο
- › Συνεργάζεται με το προσωπικό του κέντρου και του Τμήματος Κοινωνικής Πολιτικής και Δ/σης Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας και Πολιτισμού καθώς και με όποια άλλη δομή
- › Συνεργάζεται με την Υπηρεσία ή το φορέα για την προώθηση της εκπαίδευσης των ενηλίκων, την προώθηση και σύνδεση περιστατικών με μονάδες ψυχικής υγείας, όπου αυτό κριθεί σκόπιμο
- › Συνεργάζεται με τον διαμεσολαβητή του Παραρτήματος ΡΟΜΑ και ΚΕΜ στις ομάδες υποστήριξης γυναικών, εφήβων, γονέων κτλ ανάλογα με τις ανάγκες των συγκεκριμένων ομάδων στόχου (ΡΟΜΑ, Μετανάστες, Πρόσφυγες)
- › Συνεργάζεται με το στέλεχος που ασχολείται με τη μαθησιακή στήριξη για τις ανάγκες των ομάδων των παιδιών
- › Έχει την ευθύνη τήρησης βιβλίου/ εισαγωγής στοιχείων στο πληροφοριακό σύστημα, με το ιστορικό, τα συμπεράσματα και τα αποτελέσματα της ψυχολογικής αξιολόγησης από κάθε συνεδρία.

#### Διοικητικός Υπάλληλος

Ο διοικητικός υπάλληλος συνεργάζεται με τον υπεύθυνο του Κέντρου Κοινότητας και του Τμήματος Κοινωνικής Πολιτικής του Δήμου καθώς και υπόλοιπα στελέχη (Κέντρο Κοινότητας και Τμήματος Κοινωνικής Πολιτικής), υποστηρίζοντας διοικητικά το κέντρο, αναλαμβάνοντας την:

- › Αρχαιοθήτηση, (έντυπη και ηλεκτρονική)
- › Δακτυλογράφηση και επεξεργασία κειμένων
- › Έκδοση αντιγράφων-φωτοτυπιών
- › Προετοιμασία εντύπων και παρουσιάσεων του Κέντρου
- › Καταχώρηση στοιχείων και επεξεργασία αποτελεσμάτων, ερευνών που εκπονούν τα στελέχη του Κέντρου
- › Ηλεκτρονική αλληλογραφία του Κέντρου
- › Παρακολούθηση – ενημέρωση ιστοσελίδας της δομής, ή την παροχή στοιχείων για την ενημέρωση της ιστοσελίδας του ΟΤΑ αναφορικά με τις δραστηριότητες του Κέντρου (υπηρεσίες, εκδηλώσεις, προσκλήσεις κ.λπ.)

- › Διεκπεραιώσεις ΕΛΤΑ και courier
- › Επιμέλεια αποστολής ομαδικών επιστολών - προσκλήσεις
- › Υποδοχή και εσωτερική προώθηση αιτήσεων
- › Προετοιμασία συναντήσεων
- › Συνεννόηση με προμηθευτές
- › Καταχώρηση στοιχείων που υποδεικνύονται από τον υπεύθυνο του Κέντρου και τα στελέχη- τήρηση ηλεκτρονικών αρχείων.
- › Σύνταξη εξοδολογίων, παρουσιολογίων και τήρηση αρχείου

Συμμετέχει σε δράσεις για την προσέλκυση χορηγών, εθελοντών και τη διασύνδεση με την κοινότητα. Τηρεί το αρχείο εθελοντών και ενημερώνει το βιβλίο δωρεών.

Επισημαίνεται ότι, όσες από τις προαναφερθέντες εργασίες που έχουν άμεση σχέση με τον προσερχόμενο στο Κέντρο ωφελούμενο, δεν αποτελούν αποκλειστικό καθήκον του Διοικητικού υπαλλήλου, θα υλοποιούνται σε συνεργασία με τον υπεύθυνο και τα υπόλοιπα στελέχη του Κέντρου (π.χ. υποδοχή αιτήσεων, τήρηση ηλεκτρονικού αρχείου).

Επίσης, σε περίπτωση έλλειψης διοικητικού υπαλλήλου, τα καθήκοντα αυτά θα καλύπτονται από τα υπόλοιπα στελέχη του Κέντρου.

#### Στέλεχος για θέματα προώθησης στην απασχόληση

- › Ενημερώνει για πιθανά σεμινάρια, θέσεις εργασίας, επιδοτούμενα προγράμματα του ΟΑΕΔ, ΕΣΠΑ, κ.λπ.
- › Συνεργάζεται με άλλα στελέχη του κέντρου στην ανίχνευση αναγκών που παρουσιάζονται (π.χ. ταχύρρυθμη εκπαίδευση στην γλώσσα, διαδικασίες δημιουργίας επιχείρησης, έκδοση αδειών οδήγησης )
- › Αναπτύσσει και διατηρεί επαφή με εργοδότες και την αγορά εργασίας εν γένει με στόχο την ένταξη των ανέργων ατόμων σε αυτή.<sup>62</sup>
- › Υποστηρίζει και κατευθύνει τα ωφελούμενα άτομα στη προσπάθειά τους να εισέλθουν/επαναεισέλθουν στην αγορά εργασίας και παρακολουθεί την πρόοδό τους (ενδεικτικά: αναζήτηση εργασίας, σύνταξη και αποστολή βιογραφικού και συνοδευτικής επιστολής, συνέντευξη με δυνητικό εργοδότη)
- › Βοηθά στη δημιουργία συνεταιρισμών/προωθεί την ιδέα της κοινωνικής οικονομίας.

Όλα τα στελέχη του Κέντρου υποχρεούνται να παραδίδουν τα στοιχεία εκείνα που απαιτούνται για την παρακολούθηση της συνολικής πορείας του έργου (απολογισμοί) και τη συμπλήρωση βάσεων δεδομένων.

---

<sup>62</sup>Όπως περιγράφεται στο κεφάλαιο «Παρεχόμενες Υπηρεσίες» του Οδηγού (πεδίο Β. Συνεργασία με Υπηρεσίες και Δομές)

Επίσης, ανάλογα με τα θέματα που χειρίζονται καθώς και την κατανομή των αρμοδιοτήτων:

- › συμπληρώνουν την ηλεκτρονική φόρμα υποδοχής και καταγραφής των ωφελούμενων.
- › συμμετέχουν σε συναντήσεις της ομάδας.
- › συμμετέχουν σε εκδηλώσεις ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης, κ.λπ.
- › υποχρεούνται στη τήρηση του απορρήτου και των προσωπικών δεδομένων των περιστατικών που διαχειρίζονται.
- › παίρνουν μέρος στις έρευνες/καταγραφές που απαιτούνται.

## **11. Αρμοδιότητες στελεχών Παραρτήματος ΡΟΜΑ**

### Κοινωνικός Λειτουργός / Κοινωνικός Επιστήμονας, επικεφαλής παραρτήματος ΡΟΜΑ

Το έργο του Κοινωνικού Λειτουργού/Κοινωνικού Επιστήμονα που είναι επικεφαλής του Παραρτήματος, πλέον των ανωτέρω, αφορά στην:

- › Καταγραφή, διερεύνηση και αξιολόγηση των κοινωνικών αναγκών του οικισμού και της ομάδας στόχου με έμφαση σε ειδικά προβλήματα / ανάγκες των ατόμων
- › Υποδοχή περιστατικών (καταγραφή στοιχείων)
- › Διαχείριση περιστατικών (εξυπηρέτηση κοινωνικών, οικονομικών κ.α. αιτημάτων), καταγραφή αιτημάτων πληθυσμού
- › Παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικού και υποστηρικτικού χαρακτήρα
- › Ανάπτυξη και αξιοποίηση της εθελοντικής προσφοράς
- › Συμβολή στην πρόληψη και αντιμετώπιση κοινωνικοοικονομικών προβλημάτων του ατόμου ή της οικογένειας
- › Κοινωνική εργασία με: α) ωφελούμενους, β) ομάδες ωφελουμένων (οικογένεια κλπ.), γ) κοινότητα/ οικισμό
- › Συνοδεία (όπου αυτή είναι αναγκαία)
- › Διαμεσολάβηση, πληροφόρηση, σύνδεση με αρμόδιες υπηρεσίες
- › Διευκόλυνση της πρόσβασης του ωφελούμενου σε δημόσια αγαθά και υπηρεσίες.

### Επισκέπτρια υγείας / νοσηλεύτης-τρια

Σχεδιάζει & αναπτύσσει δράσεις για την προαγωγή της υγείας των ωφελουμένων, και ειδικότερα:

- › Παρακολουθεί τη φαρμακευτική αγωγή σε άτομα που κρίνει ότι είναι απαραίτητο
- › Παρέχει νοσηλευτικές συμβουλές για την καλύτερη και ταχύτερη αποθεραπεία των ατόμων
- › Συμμετέχει σε προγράμματα αγωγής υγείας καθώς και σε θέματα ευαισθητοποίησης για τον πληθυσμό στόχο
- › Συμμετέχει στην καταγραφή της υγειονομικής κατάστασης των ωφελουμένων



- › Ενημερώνει κατ' άτομο/ομαδικά (π.χ γυναίκες)/μαζικά για θέματα υγείας
- › Διενεργεί εμβολιασμούς σε παιδιά & ενήλικες (σε συνεργασία με ιατρό, όταν υπάρχει)
- › Προγραμματίζει ραντεβού υγείας σε νοσοκομεία, ΙΚΑ κ.λπ.
- › Ενημερώνει τις γυναίκες για θέματα πρόληψης και σχετικές ενέργειες ή εξετάσεις (π.χ. οικογενειακός προγραμματισμός/αντισύλληψη, τεστ ΠΑΠ) και τις υποστηρίζει για την επίσκεψή τους σε νοσοκομεία, ιατρούς, διαγνωστικά κέντρα κ.λπ.)
- › Πραγματοποιεί ενημερωτικές επισκέψεις κατ' οίκον (σε νεογέννητα, νέες μητέρες, συγγενείς ηλικιωμένων κ.λπ.)
- › Συνοδεύει σε μονάδες υγείας (όπου χρειάζεται)
- › Πραγματοποιεί προληπτικές εξετάσεις (μέτρηση αρτηριακής πίεσης, σακχάρου, χοληστερίνης κ.λπ.)
- › Συνεργάζεται με προγράμματα όπως το «Βοήθεια στο Σπίτι», «Κέντρα Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων», κ.λπ. για ειδικά περιστατικά,
- › Τηρεί στοιχεία ατομικού φακέλου - ιστορικού.

### Διαμεσολαβητής<sup>63</sup>

Ο Διαμεσολαβητής αποτελεί σημαντικό μέλος της ομάδας των στελεχών του Διευρυμένου Κέντρου με Παράρτημα ΡΟΜΑ και ως εκ τούτου συμμετέχει ισότιμα στο σχεδιασμό, την υλοποίηση και την αξιολόγηση των δράσεων, δεδομένου ότι ως μέλος ή/και συνομιλητής της κοινότητας των ωφελουμένων, είναι σε θέση να γνωρίζει τις πραγματικές ανάγκες αυτών. Στο πλαίσιο αυτό υποστηρίζει και καθοδηγεί την ομάδα των στελεχών του Κέντρου Κοινότητας ως προς την παροχή των υπηρεσιών.

Ειδικότερα, ο Διαμεσολαβητής συνεργάζεται με τις λοιπές ειδικότητες του Κέντρου, για:

- › Τη δημιουργία και εξασφάλιση μίας σχέσης εμπιστοσύνης και ανοικτού διαλόγου μεταξύ των μελών της Κοινότητας ΡΟΜΑ και των στελεχών του Κέντρου
- › Τη δίκαιη και αμερόληπτη παροχή των υπηρεσιών του Κέντρου
- › Την πληροφόρηση των στελεχών του Κέντρου για ζητήματα που αφορούν στους ωφελούμενους, υπό το πρίσμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων
- › Την έγκαιρη ενημέρωση των ωφελουμένων σχετικά με τις προγραμματισμένες ενέργειες του Κέντρου, αλλά και ευρύτερα δράσεων που αφορούν στους ίδιους
- › Τη διευκόλυνση και ενδυνάμωση της επικοινωνίας και των επαφών μεταξύ της Κοινότητας ΡΟΜΑ και των δημόσιων/δημοτικών οργανισμών και υπηρεσιών

---

<sup>63</sup>Εκτεταμένη αναφορά στο ρόλο και τα καθήκοντα του διαμεσολαβητή γίνεται στο εγχειρίδιο για την Υποστήριξη της Λειτουργίας των Ιατροκοινωνικών Κέντρων για Ρομά της ΜΟΔ Α.Ε. [www.mou.gr](http://www.mou.gr) (Ηλεκτρονική βιβλιοθήκη/Εκδόσεις και εργαλεία ΜΟΔ/Εγχειρίδια/Εγχειρίδιο για την υποστήριξη της λειτουργίας των Ιατροκοινωνικών Κέντρων για Τσιγγάνους)

(σχετικά με την εκπαίδευση, την υγεία, την απασχόληση, τις αστικές υποθέσεις και διεκπεραιώσεις, κ.λπ.).

Σκόπιμο είναι να διαθέτει:

- ◇ Επικοινωνιακά προσόντα και ικανότητα διαπραγμάτευσης
- ◇ Στοιχειώδεις γραμματικές γνώσεις ,

καθώς και να έχει συμμετάσχει ή να συμμετάσχει σε επιμορφωτικά σεμινάρια που αφορούν στην κοινωνική διαμεσολάβηση (π.χ. εκπαίδευση διαμεσολαβητή από τα προγράμματα ROMED).

### Στέλεχος για τη μαθησιακή στήριξη και την ενασχόληση παιδιών

Το εν λόγω στέλεχος προβαίνει στις παρακάτω ενέργειες, σε συνεργασία με τις δράσεις του ΕΠΑΝΑΔ – ΕΔΒΜ και του Υπ. Παιδείας.

- › Εντοπίζει και καταγράφει τα προβλήματα στη σχολική ένταξη των παιδιών της ομάδας στόχου
- › Φροντίζει για την προώθηση στην εκπαίδευση (π.χ. πραγματοποιεί επισκέψεις πόρτα - πόρτα σε οικογένειες των παιδιών που πρέπει να εγγραφούν στη δημόσια εκπαίδευση (νηπιαγωγείο μέχρι γυμνάσιο))
- › Συμβάλει στην επίλυση εκκρεμοτήτων για την εγγραφή των παιδιών στο σχολείο (συνεργασία με στελέχη του Κέντρου),
- › Συνοδεύει παιδιά στο σχολείο (όπου απαιτείται)
- › Φροντίζει για μαθήματα ενισχυτικής διδασκαλίας, είτε ο ίδιος, είτε παραπέμποντας σε ανάλογες δράσεις άλλου φορέα (π.χ. Υπ. Παιδείας)
- › Διοργανώνει δράσεις δημιουργικής απασχόλησης
- › Διοργανώνει μουσικά, θεατρικά και άλλα εργαστήρια
- › Έχει την ευθύνη τήρησης βιβλίου παρουσιών - καταγραφής δραστηριοτήτων.
- › Συνεργάζεται με τους εκπαιδευτικούς των σχολείων της περιοχής
- › Συνεργάζεται με φορείς που μπορούν να υποστηρίξουν ζητήματα εκπαίδευσης και μαθησιακών δυσκολιών (π.χ. Δήμος, λοιπές δομές των Δήμων, φορείς που υλοποιούν εκπαιδευτικά προγράμματα μέσα από το ΕΠΕΑΕΚ κ.λπ.)
- › Συνεργάζεται με το εκπαιδευτικό προσωπικό για δράσεις που αναπτύσσονται στο κέντρο (για να αποφεύγεται η αλληλοεπικάλυψη),
- › Οργανώνει ομάδες παιδιών με κοινά εκπαιδευτικά ενδιαφέροντα και ανάγκες,
- › Συνεργάζεται με τους εκπαιδευτικούς, τις οικογένειες, και το συντονιστή, για αντιμετώπιση περιπτώσεων διαρροών από το σχολείο,
- › Μεριμνά για την ενημέρωση ενηλίκων σε προγράμματα εκπαίδευσης/απόκτησης απολυτηρίου κ.λπ..

Ιατρός (όταν υφίσταται)

- › Έχει τη συνολική ευθύνη του ιατρείου & των ιατρικών πράξεων (εμβολιασμών, μετρήσεων κ.τ.λ.),
- › Αναλαμβάνει την αρμοδιότητα παροχής πρωτοβάθμιας ιατρικής φροντίδας στον πληθυσμό των ωφελουμένων
- › Προβαίνει σε ιατρικό έλεγχο και διενεργεί ιατρικές εξετάσεις
- › Δημιουργεί αρχείο καταγραφής των καλυπτόμενων πληθυσμών σε συνεργασία με το υπόλοιπο προσωπικό
- › Συνεργάζεται με το υπόλοιπο προσωπικό καθώς και το ΚΕΕΛΠΝΟ για την υλοποίηση επιδημιολογικής έρευνας που να αφορά την καταγραφή των αναγκών, των υγειονομικών και κοινωνικών προβλημάτων τους
- › Τηρεί για κάθε ωφελούμενο που προσέρχεται στο Κέντρο όλα τα σχετικά έντυπα όπως αναφέρονται στο αντίστοιχο κεφάλαιο
- › Έχει την ευθύνη της εμβολιαστικής κάλυψης και μπορεί να εκτελεί προγράμματα εμβολιασμού σε συνεργασία με το ΚΕΕΛ ή την αρμόδια Διεύθυνση Υγιεινής της Νομαρχίας όπου ανήκει ο Δήμος.
- › Συνεργάζεται με τη Δ.Υ.ΠΕ για την προμήθεια του Φαρμακείου
- › Συμμετέχει ή/και συντονίζει ή/και συνεργάζεται για την υλοποίηση προγραμμάτων αγωγής υγείας καθώς και για υλοποίηση δράσεων ευαισθητοποίησης σε θέματα υγείας για τον πληθυσμό στόχο
- › Παραπέμπει τους ασθενείς σε αρμόδιους φορείς παροχής υγείας όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο και προωθεί την ενσωμάτωση του πληθυσμού στόχου στο Δημόσιο Σύστημα Υγείας.

## **12. Αρμοδιότητες στελεχών Παραρτήματος ΚΕΜ**

### Συντονιστής Κοινωνικός Λειτουργός

Καταρτίζει σε συνεργασία με τον Συντονιστή του Κέντρου Κοινότητας Σχέδιο Λειτουργίας του Παραρτήματος

- › Έχει την ευθύνη τήρησης του Σχεδίου Λειτουργίας, συντονισμού του προσωπικού για το σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων ένταξης μεταναστών/δικαιούχων διεθνούς προστασίας και την συνολική ευθύνη εύρυθμης λειτουργίας του Παραρτήματος
- › Έχει την ευθύνη καταγραφής δεδομένων, επικαιροποίησης της βάσης δεδομένων του πληροφοριακού συστήματος
- › Έχει την ευθύνη τήρησης στοιχείων των δράσεων, των απαραίτητων βιβλίων, την τήρηση της συνέργειας με άλλα προγράμματα/δράσεις καθώς και την ευθύνη της δημοσιότητας,
- › Διοργανώνει δράσεις ένταξης μεταναστών/προσφύγων και έχει την ευθύνη ανάληψης κοινωνικών ερευνών/ καταγραφών στο πεδίο.

Επιμέρους αρμοδιότητες αποτελούν:

- › Η καταγραφή, αξιολόγηση κοινωνικών αναγκών των ομάδων-στόχου

- › Η υποδοχή περιστατικών και διαχείρισή τους
- › Η παραπομπή περιστατικών όπου χρειάζεται / σύνδεση με αρμόδιες υπηρεσίες
- › Η ανάπτυξη – αξιοποίηση της εθελοντικής προσφοράς υπηρεσιών και αγαθών
- › Η κοινωνική εργασία με ωφελούμενους των ομάδων-στόχου (ατομικό/συλλογικό επίπεδο)
- › Οι ενέργειες για ενεργοποίηση του Συμβουλίου Ένταξης Μεταναστών (ΣΕΜ).

#### Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής / Διερμηνέας

Ο Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής διαδραματίζει κρίσιμο και απαραίτητο ρόλο τόσο στο σχεδιασμό και την υλοποίηση των δράσεων ένταξης όσο και στην επικοινωνία των ομάδων στόχου με τη τοπική κοινωνία ώστε να αποφεύγονται τυχόν συγκρούσεις, παρανοήσεις και κατά συνέπεια ο κοινωνικός αποκλεισμός τους.

Ειδικότερα ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής των ΚΕΜ εξασφαλίζει:

- › Την επικοινωνία με τους αρμόδιους των Κ.Κ., ΚΕΜ και μεταναστών και δικαιούχων διεθνούς προστασίας
- › Τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης και διαλόγου μεταξύ των μελών των μεταναστευτικών/προσφυγικών κοινοτήτων και της τοπικής κοινωνίας
- › Τη διευκόλυνση της επικοινωνίας και των επαφών των μεταναστών με δημόσιους οργανισμούς, την τοπική κοινωνία και τους τοπικούς φορείς (π.χ. Κέντρο Κοινότητας και λοιπές Κοινωνικές Υπηρεσίες, Υπηρεσίες έκδοσης αδειών διαμονής)
- › Τη συμβολή στην εξάλειψη αρνητικών στερεοτύπων, πολιτισμικών παρεξηγήσεων και διακρίσεων και ευρύτερα στην ένταξη των ομάδων στόχου στην τοπική κοινωνία
- › Την εκ του σύνεγγυς επικοινωνία με την ομάδα στόχο στην περιοχή παρέμβασης.

Ο Διαπολιτισμικός μεσολαβητής θα πρέπει να έχει εμπειρία και εξειδικευμένη κατάρτιση στη διαπολιτισμική μεσολάβηση, να έχει γνώση όχι μόνο της ελληνικής αλλά και γλωσσών της ομάδας στόχου και γνώση των κοινωνικών/πολιτισμικών χαρακτηριστικών της ομάδας στόχου. Τέλος η επικοινωνιακή δεξιότητα και η διαπραγματευτική ικανότητα κρίνονται απαραίτητα προσόντα.

#### Νομικός

Ο Νομικός παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες για θέματα μεταναστευτικής νομοθεσίας / δικαιούχων διεθνούς προστασίας, περιπτώσεις παραβίασης των ανθρωπίνων και οικονομικών – κοινωνικών δικαιωμάτων των ομάδων στόχου και διακρίσεων, ξενοφοβίας ή ρατσισμού και για εργασιακά θέματα.

Επίσης, ο Νομικός φροντίζει για προώθηση περιστατικών στο Συνήγορο του Πολίτη/Παιδιού, και στις αρμόδιες υπηρεσίες και φορείς για την παιδική προστασία, την προστασία θυμάτων εμπορίας ανθρώπων, ενδοοικογενειακής και ρατσιστικής βίας.

Αναλαμβάνει επίσης, την υποστήριξη και συμβουλευτική για τη σύνταξη καταστατικών για συλλόγους, οργανώσεις μεταναστών / προσφύγων.

### Ψυχολόγος

- › Αναλαμβάνει την υποδοχή και διαχείριση ή παραπομπή περιστατικών.
- › Διενεργεί ψυχολογικές αξιολογήσεις και παρέχει ψυχολογική στήριξη σε ατομικό και οικογενειακό επίπεδο σε συνεργασία με τον διαπολιτισμικό μεσολαβητή.
- › Ανιχνεύει τραύματα που σχετίζονται με την αναγκαστική εκτόπιση, την εμπορία και εκμετάλλευση ατόμων κυρίως γυναικών και ανηλίκων, εμπειρίες κακοποίησης, βασανιστηρίων, αναπηριών, φυλακίσεων, κοινωνικής απομόνωσης και συναισθηματικών διαταραχών και παρέχει σχετική στήριξη σε συνεργασία με κοινωνικές υπηρεσίες.
- › Συνεργάζεται με τον κοινωνικό λειτουργό, τον διαπολιτισμικό μεσολαβητή και τον υπεύθυνο εκπαίδευσης για την στήριξη και την συνδιαμόρφωση σχεδίων ζωής (life projects) για ασυνόδευτους ανήλικους.
- › Στήριζει εξαρτημένα άτομα και παραπέμπει σε σχετικές δομές.
- › Καταγράφει το ψυχοκοινωνικό προφίλ και τις ανάγκες μεταναστών/δικαιούχων διεθνούς προστασίας, συνεργάζεται με άλλους εργαζόμενους στα Κ.Ε.Μ. για δημιουργία ολοκληρωμένης εικόνας ωφελούμενων, τηρεί το ιστορικό και τα συμπεράσματα των συνεδριών, διασφαλίζει το ιατρικό απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα των ωφελούμενων.

## **Άρθρο 10. Χωροταξία – Κτιριακή Υποδομή –Εξοπλισμός**

### **13. Χωροταξία – Κτιριακή Υποδομή**

Το Κέντρο Κοινότητας λειτουργεί επί της Οδού .....αριθ. .... .

Στεγάζεται σε ειδικά διαμορφωμένο για το σκοπό αυτό χώρο, αποτελούμενο, (κατ' ελάχιστο), από:

- ένα χώρο υποδοχής, αναμονής κοινού και διεκπεραίωσης διοικητικών υποθέσεων (γραμματεία), στον οποίο θα στεγάζεται ο συντονιστής
- ένα διακριτό χώρο για ατομικές συνεντεύξεις, συνεδρίες και παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής, χώρους υγιεινής – τουαλέτες, για το προσωπικό και το κοινό.
- αίθουσα δραστηριοτήτων για παιδιά προσχολικής και σχολικής ηλικίας, καθώς και για έφηβους (εάν στο Κέντρο παρέχονται υπηρεσίες δημιουργικής απασχόλησης και μαθησιακής στήριξης)

*Στην περίπτωση Παραρτήματος ΡΟΜΑ, αυτό θα ήταν χρήσιμο να διαθέτει επιπλέον διακριτό Χώρο Ιατρείου, εφόσον προβλέπεται ιατρός.*

*Στην περίπτωση Παραρτήματος Κέντρου Ένταξης Μεταναστών, αυτό θα ήταν χρήσιμο να διαθέτει επιπλέον – και εφόσον υπάρχει το αντίστοιχο προσωπικό:*

- ένα γραφείο Υποδοχής για το διαπολιτισμικό μεσολαβητή
- ένα ειδικό χώρο, για την πραγματοποίηση παιδαγωγικών δραστηριοτήτων που συνδέονται με τη μαθησιακή στήριξη των παιδιών.
- χώρους υγιεινής – τουαλέτες (τρεις) , μία για το προσωπικό, μία για άνδρες και μία για γυναίκες.

Το παράρτημα του Κ.Ε.Μ. στεγάζεται σε ένα διακριτό χώρο, εντός του Κέντρου Κοινότητας.

Σε περίπτωση που στο Κέντρο Κοινότητας γίνεται συγκέντρωση και διανομή βασικών αγαθών, θα πρέπει να διασφαλίζεται χώρος αποθήκευσης βασικών αγαθών που να πληροί τις υγειονομικές διατάξεις.

Όλοι οι χώροι των Κέντρων Κοινότητας, είναι προσβάσιμοι από ΑμεΑ.

#### **Άρθρο 11. Πληροφοριακό Σύστημα Κέντρου Κοινότητας**

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

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

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

α. την Κοινωνική Υπηρεσία του αρμόδιου Ο.Τ.Α,

β. τα Περιφερειακά Παρατηρητήρια της Περιφέρειάς τους

γ. τη Διαχειριστική Αρχή του ΠΕΠ ΕΣΠΑ της Περιφέρειάς τους.

δ. Άλλες αρμόδιες Διοικητικές Αρχές (Διευθύνσεις και Μονάδες του Υπουργείου Εργασίας, Κοιν. Ασφάλισης και Κοιν. Αλληλεγγύης και του Υπ. Εσωτερικών, όταν ζητηθούν,

Τα στελέχη του Κέντρου Κοινότητας δεσμεύονται από τον οικείο περί προσωπικών δεδομένων νόμο. Τα δεδομένα αυτά κοινοποιούνται μόνο μεταξύ των στελεχών του Κέντρου, της Κοινωνικής Υπηρεσίας και των άλλων αρχών όπως προαναφέρθηκαν.

## **Άρθρο12 . Τήρηση Αρχείου**

Οι διαδικασίες της τήρησης αρχείου και των ατομικών φακέλων των ωφελούμενων είναι σύμφωνες με τα προβλεπόμενα στο Ν.2472/1997, περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως αυτός ισχύει κάθε φορά..

Το Κέντρο Κοινότητας, με το *Ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα (Ε.Π.Σ.)*, που λειτουργεί κεντρικά για την εν λόγω πράξη και το οποίο χρησιμοποιεί, τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο, με τα ακόλουθα:

- α. Μητρώο εξυπηρετούμενου πληθυσμού – ωφελουμένων.*
- β. Μητρώο Φορέων (παροχών υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας και αλληλεγγύης)*
- γ. Μητρώο Κοινωνικών Προγραμμάτων.*

Το Κέντρο Κοινότητας για τις ανάγκες χρηματοδότησής από το .....(οικείο ΠΕΠ) τηρεί σε φυσικό αρχείο όσα έχουν αναφερθεί ως παραδοτέα κατά την ένταξη της Πράξης και πιστοποιούν το φυσικό αντικείμενο.

Ενδεικτικά αναφέρονται τα παρακάτω:

1. Κατάλογος με τους ανθρωπομήνες απασχόλησης των στελεχών του Κέντρου.
2. Ημερήσια υπογεγραμμένα παρουσιολόγια στελεχών του Κέντρου.
3. Ημερήσιες καρτέλες καταγραφής εισερχομένων στη δομή ανεξάρτητα αν είναι ωφελούμενοι ή όχι.
4. Ατομικές εκθέσεις στελεχών για την παροχή υπηρεσιών σε ωφελούμενους.
5. Έντυπο και ψηφιακό υλικό συναντήσεων- συνεργασιών δικτύωσης με αναφορά των στοιχείων των συμμετεχόντων, ημερομηνία, ημερήσια διάταξη, έγγραφα συμφωνιών κλπ, ανάλογα με το είδος της ενέργειας.
6. Έντυπο και ψηφιακό υλικό από δράσεις δημοσιότητας (φωτογραφίες, φυλλάδια, λίστες συμμετεχόντων, λίστες αποδεκτών, διανεμηθέν υλικό από δράσεις, κτλ).
7. Υλικό που παράχθηκε από τα στελέχη του Κέντρου.

8. Συμβάσεις του προσωπικού καθώς και άλλες συμβάσεις που τυχόν λάβουν χώρα στο πλαίσιο της Πράξης.
9. Μηνιαίες αναφορές προόδου των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους ωφελούμενους τους έργου.

Όσα από τα προαναφερόμενα αποτυπώνονται στο πληροφοριακό σύστημα, είναι αποδεκτά ως στοιχεία πιστοποίησης.

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

### **Άρθρο 13. Ισχύς – Τροποποίηση Κανονισμού**

1. Η ισχύς του παρόντος Κανονισμού αρχίζει από την ψήφισή του από το Δημοτικό Συμβούλιο (ή Διοικητικό Συμβούλιο).
2. Ο παρών Κανονισμός υποβάλλεται στη Διεύθυνση Κοινωνικής Αντίληψης και Αλληλεγγύης του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης κατά την έναρξη λειτουργίας του Κέντρου Κοινότητας. Το ίδιο ισχύει για τις τυχόν τροποποιήσεις αυτού.



## Παράρτημα 5: Επιστολή Ερευνητικής Ομάδας προς τα στελέχη των Κέντρων Κοινότητας

**Θέμα: Αποστολή Ερωτηματολογίου στο πλαίσιο εκπόνησης έρευνας**

Προς: Στελέχη Κέντρων Κοινότητας

Αξιότιμες-οι κυρίες, κύριοι, καλημέρα σας,

Υπό την αιγίδα του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ) εκπονείται μελέτη με θέμα «Αξιολόγηση της ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων πολιτών από τα Κέντρα Κοινότητας».

Σκοπός της μελέτης είναι η διερεύνηση της ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων πολιτών από τα Κέντρα Κοινότητας, που λειτουργούν ως σημεία εισόδου (αναφοράς) του πολίτη στην κοινωνική διοίκηση, σε τοπικό επίπεδο.

Σας ενημερώνουμε πως είναι η πρώτη φορά που επιχειρείται μια τέτοια προσπάθεια, δηλαδή, να συγκεντρωθεί, να εξεταστεί και να καταγραφεί η προσωπική άποψη των ίδιων των πολιτών-ωφελουμένων, σχετικά με την πληροφόρηση, υποστήριξη ή παραπομπή που έλαβαν, ως χρήστες, από τα Κέντρα Κοινότητας.

Στο πλαίσιο αυτό, σας αποστέλλουμε το συνημμένο ερωτηματολόγιο που απευθύνεται αποκλειστικά στους ωφελούμενους των Κέντρων Κοινότητας.

Οι πληροφορίες που θα συγκεντρωθούν και η επεξεργασία τους από την ερευνητική ομάδα θα συμβάλλουν αφενός στην ανάδειξη του έργου των Κέντρων Κοινότητας, αφετέρου στην υποβολή προτάσεων με σκοπό την βελτίωση και αναβάθμιση του ρόλου τους.

Τα αποτελέσματα της μελέτης θα αναρτηθούν στην ιστοσελίδα του ΕΚΔΔΑ, περί τα τέλη Οκτωβρίου 2020.

Κατά το μέρος που σας αφορά η συμμετοχή σας είναι προαιρετική και έγκειται αποκλειστικά στην προώθηση του σχετικού ερωτηματολογίου (σε ηλεκτρονική μορφή) σε 2 ωφελούμενους του Κέντρου σας. Η επιλογή των ωφελουμένων - συμμετεχόντων θα γίνει στη βάση της τυχαίας δειγματοληψίας, όπως περιγράφεται παρακάτω.

Για λόγους αξιοπιστίας και εγκυρότητας, παρακαλούμε να ακολουθήσετε τα εξής βήματα:

**1. Επιλέγετε δύο (2) ωφελούμενους του Κέντρου Κοινότητας, οι οποίοι είναι εγγεγραμμένοι στο μητρώο ωφελουμένων. Ο τρόπος επιλογής τους είναι ο εξής:**

A) ο πρώτος που θα επιλέξετε είναι αυτός/ή που καταχωρήθηκε στο μητρώο ωφελουμένων την πρώτη Τρίτη, μηνός Νοεμβρίου 2019, εφόσον διαθέτει ηλεκτρονική διεύθυνση.

B) ο δεύτερος που θα επιλέξετε είναι αυτός/ή που καταχωρήθηκε στο μητρώο ωφελουμένων την πρώτη Τρίτη, μηνός Δεκεμβρίου 2019, εφόσον διαθέτει ηλεκτρονική διεύθυνση.

**2. Αποστέλλετε ηλεκτρονικά, στους δύο ωφελούμενους που έχετε επιλέξει το σχετικό link, <https://forms.gle/QExpwe1s8JdSs4eA6> την επομένη ημέρα επιλογής των ωφελουμένων που θα συμμετέχουν. Στο ηλεκτρονικό σας μήνυμα μπορείτε να αναφέρετε τα εξής: «Παρακαλούμε για την συμπλήρωση του Ερωτηματολογίου που εμφανίζεται επιλέγοντας το link: <https://forms.gle/QExpwe1s8JdSs4eA6>». Θα επιθυμούσαμε να κοινοποιήσετε την ενέργειά σας στα μέλη της ερευνητικής ομάδας, Κυριακούλα Βατοή και Ερίκ Γκαζόν, στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις [vatsi.koula@gmail.com](mailto:vatsi.koula@gmail.com) και [eigazon@gmail.com](mailto:eigazon@gmail.com) αντίστοιχα.**

Σας ευχαριστούμε προκαταβολικά για την βοήθειά σας και τον χρόνο που θα αφιερώσετε για την επιλογή του δείγματος και την προώθηση του ερωτηματολογίου.

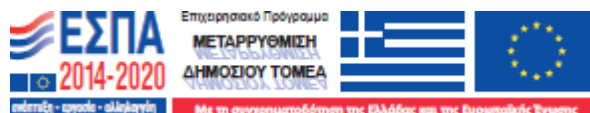
Εάν επιθυμείτε να επικοινωνήσετε τηλεφωνικά μαζί μας, για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή ερώτηση, καλέστε μας στα τηλέφωνα 695\*\*\*\*\*31 (Κυριακούλα Βατοή) και 693\*\*\*\*\*70 (Ερίκ Γκαζόν).

## Παράρτημα 6: Πιλοτικό Ερωτηματολόγιο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ



### ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Κυρίες, Κύριοι,

Σας αποστέλλουμε το παρακάτω ερωτηματολόγιο, προκειμένου μέσα από τις απαντήσεις σας να διαπιστώσουμε το βαθμό ικανοποίησής σας από τις υπηρεσίες που λαμβάνετε από το Κέντρο Κοινότητας του Δήμου σας. Σκοπός μας είναι, μέσα από τις απαντήσεις σας, να αναδείξουμε τον βαθμό ευχαρίστησής ή δυσαρέσκειάς σας από την συναλλαγή σας μέχρι σήμερα με το Κέντρο Κοινότητας, αλλά και να καταλήξουμε σε προτάσεις βελτίωσης των υπηρεσιών που σας παρέχονται από αυτό.

Αυτή η έρευνα πραγματοποιείται με την υποστήριξη του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης.

Σας ενημερώνουμε πως είναι η πρώτη φορά που οργανώνεται μια τέτοια προσπάθεια, δηλαδή, η προσπάθεια να συγκεντρωθεί, να εξεταστεί και να καταγραφεί η προσωπική σας άποψη σχετικά με την πληροφόρηση, υποστήριξη ή παραπομπή που λάβατε, ως χρήστες, από τα Κέντρα Κοινότητας. Η γνώμη σας είναι σημαντική, ώστε Υπηρεσίες, όπως τα Κέντρα Κοινότητας να βελτιώνονται

συνεχώς, προκειμένου να ικανοποιούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ανάγκες και τις ανησυχίες σας.

Σας ευχαριστούμε προκαταβολικά για την βοήθειά σας και τον χρόνο που θα αφιερώσετε για να σημειώσετε τις απαντήσεις σας.

Σας διευκρινίζουμε ότι τα Κέντρα Κοινότητας δεν εμπλέκονται / συμμετέχουν στην έρευνα και στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων. Η μοναδική τους εμπλοκή - και ευχαριστούμε γι' αυτό - είναι η αποστολή του ερωτηματολογίου σε εσάς, μέσα από τυχαία επιλογή (δειγματοληψία).

Ο χρόνος που απαιτείται για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου δεν ξεπερνά τα 10 λεπτά.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι ανώνυμη.

Τα αποτελέσματα της μελέτης θα αναρτηθούν στην ιστοσελίδα του ΕΚΔΔΑ, περί τα τέλη Οκτωβρίου 2020.

Εάν επιθυμείτε να επικοινωνήσετε τηλεφωνικά μαζί μας, για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή ερώτηση, καλέστε μας στα τηλέφωνα 6957594331 (Κυριακούλα Βατσή) και 6934366870 (Ερίκ Γκαζόν).

**Παρακαλούμε να αποστείλετε εντός τεσσάρων (4) ημερών το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο στις παρακάτω ηλεκτρονικές διευθύνσεις:**

[ejgazon@gmail.com](mailto:ejgazon@gmail.com)

[vatsi.koula@gmail.com](mailto:vatsi.koula@gmail.com)

**Με εκτίμηση**

**Δήμητρα Νίκου**

**Κυριακούλα Βατσή**

**Ερίκ Γκαζόν**

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

### I. Προφίλ του ωφελούμενου

Παρακαλούμε, συμπληρώστε τα παρακάτω προσωπικά σας στοιχεία:

#### 6.1 Φύλο

Άνδρας	Γυναίκα

## 6.2 Ηλικία

0-18	18-39	40-64	>65

## 6.3 Οικογενειακή κατάσταση

Παντρεμένος/η	Διαζευγμένος/η	Σε διάσταση	Άγαμος/η	Χήρος/α	Άλλο

## 6.4 Αριθμός εξαρτώμενων μελών

0	1	2	3	4	>4

## 6.5 Επίπεδο Εκπαίδευσης

Χωρίς εκπαίδευση	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Λυκείου	ΤΕ	ΠΕ

## 6.6 Επαγγελματική Κατάσταση

Άνεργος	Απασχολούμενος σε πρόγραμμα κοινωφελούς εργασίας	Απασχολούμενος με καθεστώς μερικής απασχόλησης	Εργαζόμενος ορισμένου χρόνου	Εργαζόμενος αορίστου χρόνου	Αυτοαπασχολούμενος	Δημόσιος Υπάλληλος

## 6.7 Δήμος Κατοικίας:

### 6.5 Λόγοι επίσκεψης στο Κέντρο Κοινότητας/Αίτημα

.....

.....

.....

## II. Ενημέρωση και επίσκεψη σας στο Κέντρο Κοινότητας

1.1 Με ποιον από τους παρακάτω τρόπους πληροφορηθήκατε την ύπαρξη του Κέντρου Κοινότητας;






	Ναι	Όχι
Μέσα ενημέρωσης		
Από στόμα σε στόμα (φίλοι, οικογένεια)		
Διαδίκτυο (Ιντερνετ)		
Άλλη δημόσια υπηρεσία		
Άλλο		

1.2 Κατά τα έτη 2018, 2019 και 2020 επισκεφτήκατε το Κέντρο Κοινότητας;






	Ναι	Όχι
2018		
2019		
2020		

## III. Γενικές συνθήκες λειτουργίας του Κέντρου Κοινότητας






2.1- Σημειώστε το βαθμό ικανοποίησής σας αναφορικά με την ευκολία πρόσβασης στο κτίριο που στεγάζεται το Κέντρο Κοινότητας

Πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/ η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Καθόλου ικανοποιημένος/ η 	Δεν με αφορά 

**2.2-** Είστε ικανοποιημένοι από το ωράριο λειτουργίας του Κέντρου Κοινότητας;






Πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/ η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Καθόλου ικανοποιημένος/ η 	Δεν με αφορά 

**2.3-** Είστε ικανοποιημένοι από τους τρόπους που μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Κέντρο Κοινότητας, όταν δεν μπορείτε να το επισκεφτείτε; (π.χ, τηλέφωνο, διαδίκτυο)

Πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/ η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Καθόλου ικανοποιημένος/ η 	Δεν με αφορά 

**2.4-** Είστε ικανοποιημένοι από τον χρόνο που χρειάζεται να περιμένετε μέχρι να εξυπηρετηθείτε από το Κέντρο Κοινότητας;

Πραγματικά ικανοποιημένος/η	Περισσότερο από ικανοποιημένος/η	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/η	Καθόλου ικανοποιημένος/η	Δεν με αφορά
--------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------	--------------

	η 	η 	η 	

**2.5-** Είστε ικανοποιημένοι από το γενικότερο περιβάλλον που επικρατεί στο Κέντρο Κοινότητας (αίθουσα αναμονής, διαρρύθμιση χώρου)

Πραγματικά ικανοποιημένος/η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/ η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Καθόλου ικανοποιημένος/ η 	Δεν με αφορά 

**IV. Επαγγελματικότητα (γενική συμπεριφορά των υπαλλήλων του Κέντρου Κοινότητας ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα, ως προς τη λήψη υπηρεσίας από εσάς)**

**3.1-**Είστε ικανοποιημένοι από την γενικότερη συμπεριφορά και στάση του/ων υπαλλήλου/ων του Κέντρου Κοινότητας απέναντί σας (ευγένεια. σεβασμός, προσοχή);

Πραγματικά ικανοποιημένος/η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/ η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Καθόλου ικανοποιημένος/ η 	Δεν με αφορά 

**3.2 -** Κατά την επίσκεψή σας στο Κέντρο Κοινότητας, θεωρείτε ότι ο υπάλληλος σας έδωσε τις αναγκαίες πληροφορίες που χρειαζόσασταν;

<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
------------	------------



--	--

**3.3-** Κατά την επίσκεψή σας στο Κέντρο Κοινότητας, οι πληροφορίες που σας έδωσε ο υπάλληλος ήταν σαφείς και κατανοητές σε εσάς;

<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>	<b>Δεν με αφορά</b>

**3.4-** Κατά την επίσκεψή σας στο Κέντρο Κοινότητας, ο υπάλληλος σας ενημέρωσε με ακρίβεια για όλα τα δικαιολογητικά που θα έπρεπε να προσκομίσετε για να εξυπηρετηθείτε;

<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>	<b>Δεν με αφορά</b>

**3.5-** Κατά την επίσκεψή σας στο Κέντρο Κοινότητας, ο υπάλληλος σας ενημέρωσε με ακρίβεια για τις υπηρεσίες στις οποίες πρέπει να απευθυνθείτε για την αντιμετώπιση του ζητήματός σας;

<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>	<b>Δεν με αφορά</b>

**3.6-** Κατά την επίσκεψή σας στο Κέντρο Κοινότητας, ο υπάλληλος σας ενημέρωσε με ακρίβεια για το στάδιο που βρίσκεται το αίτημά σας;

<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>	<b>Δεν με αφορά</b>

--	--	--

**V. Αποτελεσματικότητα κατά την εξέταση του αιτήματός σας**






**4.1-** Ο υπάλληλος του Κέντρου Κοινότητας σας έδωσε σαφείς πληροφορίες για την υπηρεσία που ήταν αρμόδια για την διαχείριση του αιτήματός σας;

Ναι	Όχι	Δεν με αφορά

**4.2-** Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των ραντεβού που απαιτήθηκαν για την ικανοποίηση του αιτήματός σας;

Πραγματικά ικανοποιημένος/η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/η 	Καθόλου ικανοποιημένος/η 	Δεν με αφορά 

**4.3-** Είστε ικανοποιημένοι από το τελικό αποτέλεσμα του αιτήματός σας;

Πραγματικά ικανοποιημένος/η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/η 	Καθόλου ικανοποιημένος/η 	Δεν με αφορά 

**4.4** -Θα συστήνατε το Κέντρο Κοινότητας σε φίλους ή συγγενείς σας;

Όχι	Μάλλον Όχι	Μάλλον Ναι	Ναι






**4.5** – Συγκρίνοντας το Κέντρο Κοινότητας με τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου σας πριν από αυτό, θεωρείτε ότι έχει προστιθέμενη αξία;

Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου

**4.6-** Εάν στην προηγούμενη ερώτηση έχετε απαντήσει οτιδήποτε εκτός από το καθόλου, ποια θα λέγατε ότι είναι η προστιθέμενη αξία;

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

**4.7-** Όσον αφορά την υπηρεσία που σας παρασχέθηκε κατά τη διάρκεια των επαφών σας με το Κέντρο Κοινότητας, συνολικά, θα λέγατε ότι είστε

Πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/ η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Καθόλου ικανοποιημένος/ η 	Δεν με αφορά 

**Σας ευχαριστούμε που συμμετείχατε στην έρευνα.**

Θα επιθυμούσατε να συμμετέχετε σε πιθανή μελλοντική έρευνα του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης;

Ναι	Όχι

Αν ναι, εισαγάγετε τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας και τον αριθμό του κινητού σας τηλεφώνου

Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:

Αριθμός κινητού τηλεφώνου:

**Σας υπενθυμίζουμε ότι θα επιθυμούσαμε να αποστείλετε το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο στις παρακάτω ηλεκτρονικές διευθύνσεις:**

[eigazon@gmail.com](mailto:eigazon@gmail.com)

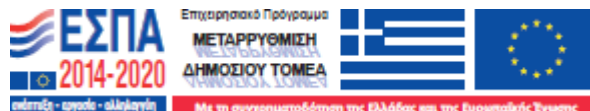
[vatsi.koula@gmail.com](mailto:vatsi.koula@gmail.com)

## Παράρτημα 7: Ερωτηματολόγιο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ



### ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Κυρίες, Κύριοι,

Σας αποστέλλουμε το παρακάτω ερωτηματολόγιο, προκειμένου μέσα από τις απαντήσεις σας να διαπιστώσουμε το βαθμό ικανοποίησής σας από τις υπηρεσίες που λαμβάνετε από το Κέντρο Κοινότητας του Δήμου σας. Σκοπός μας είναι, μέσα από τις απαντήσεις σας, να αναδείξουμε τον βαθμό ευχαρίστησής ή δυσαρέσκειάς σας από την συναλλαγή σας μέχρι σήμερα με το Κέντρο Κοινότητας, αλλά και να καταλήξουμε σε προτάσεις βελτίωσης των υπηρεσιών που σας παρέχονται από αυτό.

Αυτή η έρευνα πραγματοποιείται με την υποστήριξη του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης.

Σας ενημερώνουμε πως είναι η πρώτη φορά που οργανώνεται μια τέτοια προσπάθεια, δηλαδή, η προσπάθεια να συγκεντρωθεί, να εξεταστεί και να καταγραφεί η προσωπική σας άποψη σχετικά με την πληροφόρηση, υποστήριξη ή παραπομπή που λάβατε, ως χρήστες, από τα Κέντρα Κοινότητας. Η γνώμη σας είναι σημαντική, ώστε Υπηρεσίες, όπως τα Κέντρα Κοινότητας να βελτιώνονται συνεχώς, προκειμένου να ικανοποιούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ανάγκες και τις ανησυχίες σας.

Σας ευχαριστούμε προκαταβολικά για την βοήθειά σας και τον χρόνο που θα αφιερώσετε για να σημειώσετε τις απαντήσεις σας.

Σας διευκρινίζουμε ότι τα Κέντρα Κοινότητας δεν εμπλέκονται / συμμετέχουν στην έρευνα και στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων. Η μοναδική τους εμπλοκή - και ευχαριστούμε γι' αυτό - είναι η αποστολή του ερωτηματολογίου σε εσάς, μέσα από τυχαία επιλογή (δειγματοληψία).

Ο χρόνος που απαιτείται για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου δεν ξεπερνά τα 10 λεπτά.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι ανώνυμη.

Παρακαλούμε για την συμπλήρωσή του εντός τεσσάρων (4) ημερών.

Τα αποτελέσματα της μελέτης θα αναρτηθούν στην ιστοσελίδα του ΕΚΔΔΑ, περί τα τέλη Οκτωβρίου 2020.

Εάν επιθυμείτε να επικοινωνήσετε τηλεφωνικά μαζί μας, για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή ερώτηση, καλέστε μας στα τηλέφωνα 6957594331 (Κυριακούλα Βατσή) και 6934366870 (Ερίκ Γκαζόν).

**Με εκτίμηση**

**Δήμητρα Νίκου**

**Κυριακούλα Βατσή**

**Ερίκ Γκαζόν**

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

### I. Προφίλ του ωφελούμενου

Παρακαλούμε, συμπληρώστε τα παρακάτω προσωπικά σας στοιχεία:

#### 6.1 Φύλο

Άνδρας	Γυναίκα

#### 6.2 Ηλικία

0-18	18-39	40-64	>65

6.3 Οικογενειακή κατάσταση

Παντρεμένος/η	Διαζευγμένος/η	Σε διάσταση	Άγαμος/η	Χήρος/α	Άλλο

6.4 Αριθμός εξαρτώμενων μελών

0	1	2	3	4	>4

6.5 Επίπεδο Εκπαίδευσης

Χωρίς εκπαίδευση	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Λυκείου	ΤΕ	ΠΕ

6.6 Επαγγελματική Κατάσταση

Άνεργος	Απασχολούμενος σε πρόγραμμα κοινωφελούς εργασίας	Απασχολούμενος με καθεστώς μερικής απασχόλησης	Εργαζόμενος ορισμένου χρόνου	Εργαζόμενος αορίστου χρόνου	Αυτοαπασχολούμενος	Δημόσιος Υπάλληλος

6.7 Δήμος Κατοικίας:

6.5 Λόγοι επίσκεψης στο Κέντρο Κοινότητας/Αίτημα

.....

.....

.....

## II. Ενημέρωση και επίσκεψη σας στο Κέντρο Κοινότητας

1.1 Με ποιον από τους παρακάτω τρόπους πληροφορηθήκατε την ύπαρξη του Κέντρου Κοινότητας;

	Ναι	Όχι
Μέσα ενημέρωσης		
Από στόμα σε στόμα (φίλοι, οικογένεια)		
Διαδίκτυο (Ιντερνετ)		
Άλλη δημόσια υπηρεσία		
Άλλο		






1.2 Κατά τα έτη 2018, 2019 και 2020 επισκεφτήκατε το Κέντρο Κοινότητας;

	Ναι	Όχι
2018		
2019		
2020		






## III. Γενικές συνθήκες λειτουργίας του Κέντρου Κοινότητας

2.1- Σημειώστε το βαθμό ικανοποίησής σας αναφορικά με την ευκολία πρόσβασης στο κτίριο που στεγάζεται το Κέντρο Κοινότητας








Πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/ η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Καθόλου ικανοποιημένος/ η 	Δεν με αφορά 

**2.2-** Είστε ικανοποιημένοι από το ωράριο λειτουργίας του Κέντρου Κοινότητας;

Πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/ η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Καθόλου ικανοποιημένος/ η 	Δεν με αφορά 

**2.3-** Είστε ικανοποιημένοι από τους τρόπους που μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Κέντρο Κοινότητας, όταν δεν μπορείτε να το επισκεφτείτε; (π.χ, τηλέφωνο, διαδίκτυο)

Πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/ η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Καθόλου ικανοποιημένος/ η 	Δεν με αφορά 

**2.4-** Είστε ικανοποιημένοι από τον χρόνο που χρειάζεται να περιμένετε μέχρι να εξυπηρετηθείτε από το Κέντρο Κοινότητας;

Πραγματικά ικανοποιημένος/η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/ η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Καθόλου ικανοποιημένος/ η 	Δεν με αφορά 

**2.5-** Είστε ικανοποιημένοι από το γενικότερο περιβάλλον που επικρατεί στο Κέντρο Κοινότητας (αίθουσα αναμονής, διαρρύθμιση χώρου)

Πραγματικά ικανοποιημένος/η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/ η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Καθόλου ικανοποιημένος/ η 	Δεν με αφορά 

**IV. Επαγγελματικότητα (γενική συμπεριφορά των υπαλλήλων του Κέντρου Κοινότητας ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα, ως προς τη λήψη υπηρεσίας από εσάς)**

**3.1-**Είστε ικανοποιημένοι από την γενικότερη συμπεριφορά και στάση του/ων υπαλλήλου/ων του Κέντρου Κοινότητας απέναντί σας (ευγένεια. σεβασμός, προσοχή);

Πραγματικά ικανοποιημένος/η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/ η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Καθόλου ικανοποιημένος/ η 	Δεν με αφορά 

**3.2** - Κατά την επίσκεψή σας στο Κέντρο Κοινότητας, θεωρείτε ότι ο υπάλληλος σας έδωσε τις αναγκαίες πληροφορίες που χρειαζόσασταν; Ήταν σαφείς και κατανοητές σε εσάς;

Ναι	Όχι

**3.3**- Κατά την επίσκεψή σας στο Κέντρο Κοινότητας, ο υπάλληλος σας ενημέρωσε με ακρίβεια για όλα τα δικαιολογητικά που θα έπρεπε να προσκομίσετε για να εξυπηρετηθείτε;

Ναι	Όχι	Δεν με αφορά

**3.4**- Κατά την επίσκεψή σας στο Κέντρο Κοινότητας, σε περίπτωση που ο υπάλληλος έκρινε σκόπιμη την παραπομπή σας σε άλλη υπηρεσία, σας ενημέρωσε με ακρίβεια για τις υπηρεσίες αυτή; Εάν δεν χρειάστηκε παραπομπή, παρακαλώ, περάστε στην επόμενη ερώτηση.






Ναι	Όχι

## V. Αποτελεσματικότητα κατά την εξέταση του αιτήματός σας

**4.1**- Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των ραντεβού που απαιτήθηκαν για την ικανοποίηση του αιτήματός σας;

Πραγματικά ικανοποιημένος/η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/η 	Καθόλου ικανοποιημένος/η 	Δεν με αφορά 

4.2- Είστε ικανοποιημένοι από το τελικό αποτέλεσμα του αιτήματός σας;

Πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/ η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Καθόλου ικανοποιημένος/ η 	Δεν με αφορά 






4.3 -Θα συστήνατε το Κέντρο Κοινότητας σε φίλους ή συγγενείς σας;

<b>Όχι</b>	<b>Μάλλον Όχι</b>	<b>Μάλλον Ναι</b>	<b>Ναι</b>

4.4 –Θεωρείτε ότι το Κέντρο Κοινότητας βοηθά ουσιαστικά το έργο των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου σας;

<b>Πολύ</b>	<b>Μέτρια</b>	<b>Λίγο</b>	<b>Καθόλου</b>	<b>Δεν ξέρω/ Δεν απαντώ</b>

4.5 - Όσον αφορά την υπηρεσία που σας παρασχέθηκε κατά τη διάρκεια των επαφών σας με το Κέντρο Κοινότητας, συνολικά, θα λέγατε ότι είστε

Πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Περισσότερο από ικανοποιημένος/ η 	Όχι πραγματικά ικανοποιημένος/ η 	Καθόλου ικανοποιημένος/ η 	Δεν με αφορά 

**Σας ευχαριστούμε που συμμετείχατε στην έρευνα.**

Θα επιθυμούσατε να συμμετέχετε σε πιθανή μελλοντική έρευνα του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης;

Ναι	Όχι

Αν ναι, εισαγάγετε τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας και τον αριθμό του κινητού σας τηλεφώνου

Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:

Αριθμός κινητού τηλεφώνου: