

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΟΛΥΚΕΝΤΡΟ 2019



# Τα Κέντρα Κοινότητας ως δομές κοινωνικής πολιτικής των Ο.Τ.Α. Α' βαθμού

Μαρία Πετράκη



ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΟΛΥΚΕΝΤΡΟ

Συμμετοχή, Τνώση, Πρόοδος



## ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΜΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

ΑΕΙ	Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
ΑΕΠ	Ακαθάριστο Εγγώριο Προϊόν
ΑμεΑ	Άτομα με Αναπηρία
Α.Σ.Ε.Π.	Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού
Βλ.	βλέπε
ΓΓ	Γενική Γραμματεία
ΔΑ	Διαχειριστική Αρχή
ΔΕΗ	Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
ΔΚΕΚΔ-ΤΠ	Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής - Τμήμα Παρακολούθησης
Δ.Σ.	Δημοτικό Συμβούλιο
Ε.ΓΠ.Σ.	Ενιαίο Γεωπληροφοριακό Σύστημα
ΕΕΕ	Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα
ΕΕΤΑΑ	Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης
ΕΚΔΔΑ	Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης
ΕΚΤ	Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο
ΕΜ	Εθνικός Μηχανισμός
ΕΣΚΕ	Εθνική Στρατηγική Κοινωνικής Ένταξης
ΕΣΠΑ	Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης
Ε.Υ.Δ.	Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης
ΙΔΟΧ	Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου
ΙΚΑ	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
ΚΚ	Κέντρο Κοινότητας
ΚΕΑ	Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης
ΚΕΜ	Κέντρο Ένταξης Μεταναστών
ΚΕΠΑ	Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας
ΚΣΟΙ	Κέντρο Στήριξης Οικογένειας
ΚΥΑΔΑ	Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων
ΜΚΟ	Μη Κυβερνητική Οργάνωση

ΜΜΕ	Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
Ν.Π.Δ.Δ.	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
Ν.Π.Ι.Δ.	Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου
ΟΑΕΔ	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού
ΟΓΑ	Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων
ΟΗΕ	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
ΟΠΕΚΑ	Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης
Ο.Τ.Α.	Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης
Ο.Φ.Η.Λ.Ι.	Ολοκληρωμένο Σύστημα Πρωτοβάθμιας Φροντίδας για τους Ηλικιωμένους
ΠΕ	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης
ΠΕΠ	Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
ΣΟΧ	Σύμβαση Εργασίας Ορισμένου Χρόνου
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
ΤΕΒΑ	Ταμείο Ευρωπαϊκής Βοήθειας για τους Απόρους
Φ.Ε.Κ.	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Πρόλογος .....	7
1. Κέντρα Κοινότητας: Η νέα δομή των Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού για την κοινωνική ένταξη.....	9
1.1. Σύσταση, σκοπός, κανονιστικό πλαίσιο .....	9
1.2. Παρεχόμενες υπηρεσίες.....	11
1.3. Τρόπος λειτουργίας – έλεγχος.....	12
1.4. Δικαιώματα, υποχρεώσεις και παρακολούθηση ωφελούμενων .....	12
2. Η λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας: επιλεγμένα στατιστικά περιγραφικά στοιχεία	13
2.1. Γενικά στοιχεία.....	15
2.2. Προσωπικό: στελέχωση και επιμόρφωση .....	18
2.2.1. Γενικό Πλαίσιο.....	18
2.2.2. Στελέχωση των Κέντρων Κοινότητας.....	19
2.2.3. Η επιμόρφωση του προσωπικού των Κέντρων Κοινότητας.....	22
2.3. Εγγεγραμμένοι στα Κέντρα Κοινότητας .....	24
2.4. Προφίλ και αιτήματα των ωφελούμενων .....	25
2.5. Η δικτύωση των Κέντρων Κοινότητας.....	30
3. Κέντρα Κοινότητας και Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής.....	32
4. Αποτελέσματα έρευνας του Περιφερειακού Παρατηρητηρίου Κοινωνικής Ένταξης σε Δήμους της Αττικής .....	35
5. Παραδείγματα από Κέντρα Κοινότητας και πληροφορίες μέσω διαδικτύου .....	35
5.1. Περιφέρεια Αττικής.....	36
5.2. Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας.....	41
5.3. Επιλεγμένοι Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού .....	44
5.3.1. Διευρυμένο Κέντρο Κοινότητας Δήμου Αθηναίων.....	44
5.3.2. Κέντρο Κοινότητας Δήμου Καισαριανής .....	47
5.3.3. Κέντρο Κοινότητας Δήμου Αγράφων.....	47
5.3.4. Κέντρο Κοινότητας Δήμου Πεντέλης .....	48
5.3.5. Διευρυμένο Κέντρο Κοινότητας Δήμου Κερασινίου-Δραπετσώνας .....	49
6. SWOT Analysis.....	52

7. Έρευνα ποιοτικού τύπου σε στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης.....	56
7.1. Η μεθοδολογία της έρευνας.....	56
7.2. Συμμετέχοντες, συλλογή και ανάλυση δεδομένων .....	64
8. Μελέτες περίπτωσης .....	78
8.1. Δήμος Αθηναίων .....	78
8.2. Δήμος Αιγάλεω.....	809
8.3. Δήμος Αγράφων .....	80
8.4. Δήμος Λοκρών .....	831
9. Συμπεράσματα - προτάσεις.....	843
Παράρτημα Ι. Ερωτηματολόγιο για τα Κέντρα Κοινότητας.....	887
Βιβλιογραφία.....	953

## Πρόλογος

Σήμερα η ελληνική κοινωνία βιώνει τα αποτελέσματα μιας παρατεταμένης οικονομικής κρίσης, η οποία χρονικά συνέπεσε με τις προσπάθειες αναδιάρθρωσης της τοπικής αυτοδιοίκησης, ενός θεσμού, με σημαντικές αρμοδιότητες στο σχεδιασμό και την άσκηση κοινωνικής πολιτικής. Το ισχύον νομικό πλαίσιο της έχει μεταβιβάσει επιπλέον αρμοδιότητες που αφορούν την κοινωνική προστασία και αλληλεγγύη με αποτέλεσμα να δημιουργούνται νέες προϋποθέσεις για την άσκηση κοινωνικής πολιτικής και την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών από την τοπική αυτοδιοίκηση. Η ενίσχυση της τοπικής αυτοδιοίκησης γίνεται ιδιαίτερα αισθητή λόγω της ανάληψης σημαντικών αρμοδιοτήτων στους τομείς της πρόνοιας, της πρωτοβάθμιας φροντίδας και της προαγωγής υγείας, ακολουθώντας τα πρότυπα ευρωπαϊκών χωρών με ισχυρές κοινωνικές δομές.

Σε αυτό το πλαίσιο δημιουργήθηκαν τα Κέντρα Κοινότητας (ΚΚ) με στόχο να αποτελέσουν ένα τοπικό σημείο αναφοράς για την υποδοχή, εξυπηρέτηση και διασύνδεση των πολιτών και κυρίως όσων έχουν αυξημένες ανάγκες κοινωνικής προστασίας και αντιμετωπίζουν προβλήματα όπως η ανεργία, η οικονομική αδυναμία, η έλλειψη στέγης, προβλήματα διαβίωσης λόγω αναπηρίας ή γήρατος κ.α. Ο κάθε ενδιαφερόμενος πολίτης έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται για όλα τα επιδόματα που δικαιούται, συμπεριλαμβανομένου και του προγράμματος «Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης (ΚΕΑ)». Παρέχονται επίσης και άλλες υπηρεσίες, όπως συμβουλευτική υποστήριξη σε θέματα εύρεσης εργασίας, ή δημιουργίας ευκαιριών για νέους ώστε να ξεκινήσουν την επαγγελματική τους ζωή, προβλημάτων ενδοοικογενειακής βίας ή οικογενειακών δυσαρμονιών, ζητημάτων νομικού χαρακτήρα, μαθησιακής στήριξης παιδιών και εφήβων, διοργάνωσης τοπικών εκδηλώσεων με επιμορφωτικό, ενημερωτικό και κοινωνικό περιεχόμενο, (<https://www.kentrakoinotitas.gr>).

Επίσης τα Κέντρα Κοινότητας ορεινών ή νησιωτικών δήμων έχουν τη δυνατότητα να λειτουργήσουν κινητή μονάδα που εξυπηρετεί τους πολίτες στην περιοχή διαμονής τους χωρίς οι ίδιοι να χρειάζεται να μετακινηθούν.

Στα Κέντρα Κοινότητας με παραρτήματα για Ρομά και μετανάστες, οι αντίστοιχοι πληθυσμοί μπορούν να απευθύνονται για πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες, οι οποίες έχουν σχέση

με τα ιδιαίτερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν, με στόχο τη βελτίωση του βιοτικού τους επιπέδου και την κοινωνική τους ένταξη.

Η παρούσα μελέτη επιδιώκει να αναλύσει και να αναδείξει το ρόλο των Κέντρων Κοινότητας ως νέων δομών παροχής κοινωνικών υπηρεσιών των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ βαθμού (δήμων).

Για την επίτευξη του σκοπού αυτού θα επιχειρηθεί αρχικά επισκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας η οποία είναι κατά ένα βαθμό περιορισμένη για το λόγο ότι πρόκειται για έναν νέο θεσμό. Στόχος είναι να παρουσιαστούν το θεσμικό πλαίσιο, η λειτουργία και ο κανονισμός των ΚΚ. Θα αναζητηθούν επίσης διαθέσιμες πηγές οι οποίες θα παρέχουν στατιστική πληροφόρηση για τον αριθμό των ΚΚ, την περιφέρεια λειτουργίας τους, το προσωπικό που απασχολείται, το έργο και τα αιτήματα των ωφελουμένων που καλείται να επιλύσει και να συνεισφέρει ο νέος αυτός θεσμός.

Ειδικότερα, θα επιχειρηθεί περιγραφή, με βάση τα στατιστικά στοιχεία για τις υφιστάμενες δομές και τους ωφελούμενους μέσα από έρευνα που έχει εκπονήσει η Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής – Τμήμα Παρακολούθησης το 2018.<sup>1</sup> Επίσης, θα παρατεθούν στοιχεία και αποτελέσματα από πρόσφατη έρευνα σε δήμους της Αττικής, που πραγματοποιήθηκε από το Περιφερειακό Παρατηρητήριο Κοινωνικής Ένταξης (Social Network Αττική) τα οποία δημοσιεύθηκαν το 2019.<sup>2</sup> Ακόμη, θα παρουσιαστούν μελέτες περίπτωσης με βάση την έρευνα που πραγματοποιήθηκε μέσω διαδικτύου για την πληροφόρηση που παρέχεται από την Περιφέρεια Αττικής και την Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας για τα Κέντρα Κοινότητας ad-hoc επιλεγμένων δήμων, με στόχο να διαφανεί αφενός το έργο που επιτελούν και αφετέρου οι διαφορετικές ανάγκες που εξυπηρετούνται.

Θα ακολουθήσει η περιγραφή των αποτελεσμάτων από την ανάλυση SWOT και κατόπιν στο Κεφάλαιο 7 θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα από την έρευνα ποιοτικού τύπου – σε βάθος συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκε σε στελέχη-κλειδιά κυρίως από Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού, με στόχο, να αποτιμηθεί αξιολογικά η μέχρι τώρα λειτουργία των ΚΚ και να διατυπωθούν προτάσεις και πολιτικές βελτίωσης του ρόλου τους.

Ακολουθεί το Κεφάλαιο 8, όπου περιγράφονται τα αποτελέσματα από τα ερωτηματολόγια που στάλθηκαν ηλεκτρονικά σε τέσσερις δήμους της χώρας. Το τελευταίο κεφάλαιο (Κεφάλαιο 9) είναι τα συμπεράσματα μαζί με προτάσεις που διαμορφώθηκαν μέσα

---

<sup>1</sup>Βλ. [https://aplo.yeka.gr/Files\\_Parakolouthhsh/Εκθεση%20ΚΚ%20τελικο-ΤΜΗΜΑ%20ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ\\_Σ.pdf](https://aplo.yeka.gr/Files_Parakolouthhsh/Εκθεση%20ΚΚ%20τελικο-ΤΜΗΜΑ%20ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ_Σ.pdf).

<sup>2</sup> [http://www.social-network.gr/sites/default/files/field/file/news/2kentra\\_koinotitas\\_out.pdf](http://www.social-network.gr/sites/default/files/field/file/news/2kentra_koinotitas_out.pdf).



από τις συνεντεύξεις σε βάθος με στελέχη κυρίως των Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού και τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια από τα ΚΚ.

Επίσης, θα εξεταστεί η διασύνδεση των Κέντρων Κοινότητας με τον Εθνικό Μηχανισμό Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής καθώς και με την Εθνική Στρατηγική Κοινωνικής Ένταξης (ΕΣΚΕ).

*Λέξεις κλειδιά: Κέντρα Κοινότητας, κοινωνική πολιτική, πρόνοια, τοπική αυτοδιοίκηση, προνοιακά και κοινωνικά επιδόματα.*

## **1. Κέντρα Κοινότητας: Η νέα δομή των Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού για την κοινωνική ένταξη<sup>3</sup>**

### **1.1. Σύσταση, σκοπός, κανονιστικό πλαίσιο**

Στο χώρο της προνοιακής πολιτικής μία σημαντική μεταρρύθμιση σημειώθηκε με το Ν. 4368/2016 (ΦΕΚ 21 Α΄/21.02.2016) για την ίδρυση και λειτουργία Κέντρων Κοινότητας.<sup>4</sup> Η υλοποίηση πραγματοποιήθηκε με τη συνεργασία των δύο βαθμών τοπικής αυτοδιοίκησης.

Σκοπός των ΚΚ 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

---

<sup>3</sup> Για την παρούσα ενότητα χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία κυρίως από τις κάτωθι πηγές:

- Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (2016). ΟΔΗΓΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ, [https://www.mou.gr/elibrary/Guide\\_KentraKoinothtas2016.pdf](https://www.mou.gr/elibrary/Guide_KentraKoinothtas2016.pdf)

- Υπουργείο Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και Παρακολούθησης Δράσεων Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου και Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (2017). Εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας Κέντρου Κοινότητας.

- Άρθρο του Πύργου, Α. (2017) που έχει αναρτηθεί σε ιστοσελίδα και περιέχει απόσπασμα του Οδηγού Εφαρμογής, <http://socialpolicy.gr/2017/05/κέντρα-κοινότητας-γενικές-πληροφορίες.html>

- Σχετικές παρουσιάσεις σε ημερίδες, στελεχών του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, <https://www.eydamth.gr/index.php/extras/epitropi-parakoloythisis/334-imerides-gia-ti-leitourgia-ton-kentron-koinotitas-perifereias-anatolikis-makedonias-kai-thrakis>.

- Συγκεντρωτικό υλικό για ημερίδες ενημέρωσης στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΑΑ, [https://www.eetaa.gr/index.php?tag=kentra\\_koinotitas](https://www.eetaa.gr/index.php?tag=kentra_koinotitas)

<sup>4</sup> Με την κοινή Υπουργική Απόφαση με Α.Π. Δ23/ΟΙΚ. 14435/1135/29.03.2016 που ορίζονται οι ελάχιστες προδιαγραφές λειτουργίας τους (ΦΕΚ 854 Β΄/30.03.2016).

κοινωνικά προγράμματα και υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες στην περιοχή παρέμβασης.

Απώτερος στόχος είναι η βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και κυρίως των ευπαθών ομάδων και ατόμων που έρχονται αντιμέτωποι με τον κίνδυνο φτώχειας και τον κοινωνικό αποκλεισμό.

Τα Κέντρα ενσωματώνουν τα Γραφεία Διαμεσολάβησης του Δικτύου Δομών για την αντιμετώπιση της φτώχειας (συγχρηματοδοτήθηκε από το ΕΚΤ την προγραμματική περίοδο 2007 - 2013).

Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση των ΚΚ εντάσσεται στο συνολικότερο στρατηγικό σχέδιο της δημιουργίας ενός ενιαίου Εθνικού Μηχανισμού (ΕΜ), ο οποίος θα συντονίζει τις πολιτικές κοινωνικής ένταξης, θα παρακολουθεί και θα αξιολογεί την εφαρμογή τους και θα προσδιορίζει τις προτεραιότητες, με βάση τις εκάστοτε ανάγκες, ώστε να ενισχύει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του συστήματος κοινωνικής προστασίας.

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

Δικαιούχοι σύστασης και λειτουργίας των Κ.Κ. είναι οι Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού, τα Δημοτικά ΝΠΔΔ, οι Κοινοφελείς Επιχειρήσεις και άλλοι φορείς των δήμων. Πρόκειται για δομές συμπληρωματικές των Κοινωνικών Υπηρεσιών των δήμων, ενώ η ευθύνη για τη λειτουργία, τον έλεγχο και την εποπτεία ανήκει στη Διεύθυνση Κοινωνικής Υπηρεσίας του δήμου. Υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας συμπληρωματικών παραρτημάτων ή κινητών μονάδων για την εξυπηρέτηση των τοπικών αναγκών (σε θύλακες φτώχειας κλπ). Αναφέρεται ενδεικτικά η περίπτωση διευρυμένου ΚΚ, σε περιοχές με καταυλισμούς Ρομά και αντίστοιχα η περίπτωση Κέντρων σε περιοχές με συγκέντρωση αλλοδαπού πληθυσμού (Κέντρα Ένταξης Μεταναστών - ΚΕΜ).<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (2016). ΟΔΗΓΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ, [https://www.mou.gr/elibrary/Guide\\_KentraKoinothtas2016.pdf](https://www.mou.gr/elibrary/Guide_KentraKoinothtas2016.pdf).

## 1.2. Παρεχόμενες υπηρεσίες

Η λειτουργία του Κέντρου Κοινότητας εστιάζει στην υποδοχή και στην ενημέρωση των πολιτών, ειδικότερα όσων ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, και στην υποστήριξή τους με σκοπό τη βελτίωση του βιοτικού τους επιπέδου μέσω των δυνατοτήτων συνεργασίας με άλλες κοινωνικές δομές και υπηρεσίες του δήμου.

Σε αυτό το πλαίσιο η λειτουργία του Κέντρου, περιλαμβάνει υποχρεωτικά τρεις κεντρικούς άξονες:

- Υποδοχή - ενημέρωση - υποστήριξη των πολιτών.
- Συνεργασία με υπηρεσίες και δομές.
- Παροχή υπηρεσιών που θα αποσκοπούν στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και θα διασφαλίζουν την κοινωνική ένταξη των ωφελούμενων.

Οι κυριότερες παρεχόμενες υπηρεσίες των Κ.Κ στον τομέα της κοινωνικής ένταξης είναι:

- Συμβουλευτική και ψυχοκοινωνική στήριξη σε παιδιά, ενήλικες και οικογένειες.
- Δράσεις μαθησιακής στήριξης παιδιών.
- Στήριξη, ενδυνάμωση και ενεργοποίηση των γυναικών.
- Διευκόλυνση στη ρύθμιση προνοιακών αιτημάτων, δικαστικών, **αστικοδημοτικών** και νομικών εκκρεμοτήτων.
- Ενημέρωση για θέματα δημόσιας υγείας και προώθηση της πρωτοβάθμιας ιατρικής περίθαλψης (μέσω ιατρού εφόσον στο δήμο, στον οποίο στεγάζεται το Κέντρο, δεν λειτουργεί Κέντρο Υγείας ή Περιφερειακό Ιατρείο Υγείας).<sup>6</sup>

Οι κυριότερες παρεχόμενες υπηρεσίες στήριξης και προώθησης της ένταξης στην αγορά εργασίας είναι:

- Συμβουλευτική υποστήριξη για επαγγελματικό προσανατολισμό και δυνατότητες εξεύρεσης εργασίας.
- Ενημέρωση για τη δημιουργία ενώσεων, συνεταιρισμών και εταιρειών κοινωνικής οικονομίας.

---

<sup>6</sup> Ένα ΚΚ διευρυμένο με Παράρτημα Ρομά, θα παρέχει ειδικότερη ενημέρωση για θέματα δημόσιας υγείας και προώθηση της πρωτοβάθμιας υγείας των Ρομά.

### Λοιπές υπηρεσίες (ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης, στήριξης κ.ά.)

- Εκδηλώσεις επιμορφωτικού, επικοινωνιακού και κοινωνικού περιεχομένου για την ενεργοποίηση των πολιτών.
- Δράσεις ευαισθητοποίησης για την άρση των στερεοτύπων και των προκαταλήψεων.
- Ενημέρωση/ευαισθητοποίηση του πληθυσμού των ωφελούμενων για θέματα δημόσιας υγείας (δράσεις αγωγής υγείας).

### **1.3. Τρόπος λειτουργίας – έλεγχος**

Ο έλεγχος λειτουργίας των Κ.Κ. ασκείται από τη δημοτική Δ/ση Κοινωνικής Προστασίας και αν δεν υπάρχει Κοινωνική Υπηρεσία, τότε ο έλεγχος ασκείται από την Δ/ση Κοινωνικής Προστασίας της Περιφέρειας. Αναλυτικότερα το φυσικό αντικείμενο (παρεχόμενες υπηρεσίες) ανήκει στη Διεύθυνση της Κοινωνικής Υπηρεσίας και το οικονομικό και διοικητικό αντικείμενο στις αρμόδιες διοικητικές και οικονομικές διευθύνσεις του οικείου δήμου. Ο δήμος ως φορέας υλοποίησης είναι υπεύθυνος για την εύρυθμη λειτουργία του Κέντρου Κοινότητας, για την συνεργασία με την Κοινωνική Υπηρεσία, για την παροχή αδειών του προσωπικού, για την τήρηση του ωραρίου και των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας.<sup>7</sup>

Τα Κέντρα Κοινότητας έχουν στελεχωθεί με προσωπικό από διάφορες ειδικότητες κυρίως κοινωνικούς λειτουργούς, κοινωνιολόγους, ψυχολόγους και διοικητικό προσωπικό.

### **1.4. Δικαιώματα, υποχρεώσεις και παρακολούθηση ωφελούμενων**

Ωφελούμενοι του Κέντρου Κοινότητας είναι πολίτες που κατοικούν στον τόπο λειτουργίας και παρέμβασής του.<sup>8</sup> Έχουν κάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες και έχουν καταγραφεί στο ηλεκτρονικό πληροφοριακό σύστημα και διαθέτουν μοναδικό αριθμό αναφοράς.

Δίνεται προτεραιότητα σε ωφελούμενους του προγράμματος «Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», καθώς και σε άτομα ή οικογένειες που διαβιών σε συνθήκες φτώχειας και

---

<sup>7</sup> Υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας *Κινητών Μονάδων* οι οποίες έχουν τη δυνατότητα οι ίδιες να προσεγγίζουν τους ωφελούμενους στην περιοχή τους αντί να επισκεφτούν οι ίδιοι το ΚΚ.

<sup>8</sup> Οι ωφελούμενοι μπορεί να είναι και κάτοικοι άλλων περιοχών εκτός της περιοχής λειτουργίας και παρέμβασης του Κέντρου Κοινότητας.

κοινωνικού αποκλεισμού, άνεργους/ες, παιδιά και άτομα που βιώνουν καταστάσεις αποκλεισμού, μετανάστες, δικαιούχους διεθνούς προστασίας, αιτούντες άσυλο, ΑμεΑ, Ρομά και γενικότερα ευάλωτες ομάδες πληθυσμού.<sup>9</sup>

Για τους ωφελούμενους, μεταξύ άλλων, εξασφαλίζονται κατ' ελάχιστον τα εξής: ψυχοκοινωνική υποστήριξη και εργασιακή συμβουλευτική (ή διασύνδεση με αντίστοιχες υπηρεσίες), διασύνδεση με φορείς που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους για παροχές και υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας, πληροφόρηση για τα προγράμματα κοινωνικής προστασίας και πρόνοιας που υλοποιούνται και εξυπηρέτηση-απολαβή υπηρεσιών κατά το διάστημα των προβλεπόμενων ωρών και ημερών λειτουργίας του Κέντρου.<sup>10</sup> Οι προσερχόμενοι προς εξυπηρέτηση στο Κέντρο Κοινότητας οφείλουν να προσκομίζουν οποιοδήποτε δικαιολογητικό τυχόν τους ζητηθεί, είτε προσέρχονται οι ίδιοι είτε δι' αντιπροσώπου.<sup>11</sup>

Η παρακολούθηση των ατόμων που εξυπηρετούνται στα Κέντρα Κοινότητας ή όσων παραπέμπονται σε άλλες υπηρεσίες του δήμου (π.χ. Κοινωνικό Παντοπωλείο, Υπνωτήριο) πραγματοποιείται κυρίως μέσω του πληροφοριακού συστήματος υποστήριξης.

Προβλέπεται να πραγματοποιηθεί επίσης η παρακολούθηση λήψης επιδομάτων/παροχών (Πρόνοια, ΚΕΑ, ΤΕΒΑ κλπ.) και η διασύνδεση της ηλεκτρονικής εφαρμογής με φορείς και προγράμματα (ΟΑΕΔ, Δια Βίου Μάθηση, ΚΕΑ κλπ.), έτσι ώστε να είναι δυνατή η επιτόπου συμπλήρωση αιτήσεων ή/και η άμεση παραπομπή των ωφελούμενων.

## **2. Η λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας: επιλεγμένα στατιστικά περιγραφικά στοιχεία<sup>12</sup>**

Η Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής - Τμήμα Παρακολούθησης (ΔΚΕΚΔ-ΤΠ) του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, στο τέλος του 2017 συνέταξε ερωτηματολόγιο αναφορικά με το νέο

---

<sup>9</sup> Βλέπε: Υπουργείο Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και Παρακολούθησης Δράσεων Ευρωπαϊκού Κοινωνικού ταμείου και Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (2017). Σχέδιο εσωτερικού κανονισμού λειτουργίας Κέντρου Κοινότητας.

<sup>10</sup> 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 (Βλ. Εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας Κέντρου Κοινότητας. Ο.π.).

<sup>11</sup> Η παρίσταται εκπρόσωπος τους αν υπάρχει τεκμηριωμένο κώλυμα-αδυναμία.

<sup>12</sup> Βασική πηγή αποτελεί η έκδοση της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής - Τμήμα Παρακολούθησης (ΔΚΕΚΔ-ΤΠ) του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, του 2018. [https://aplo.yeka.gr/Files\\_Parakolouthshh/Εκθεση%20ΚΚ%20τελικο-ΤΜΗΜΑ%20ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ.pdf](https://aplo.yeka.gr/Files_Parakolouthshh/Εκθεση%20ΚΚ%20τελικο-ΤΜΗΜΑ%20ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ.pdf).

θεσμό των Κέντρων Κοινότητας. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε το Φεβρουάριο του 2018 σε όλα τα Κέντρα Κοινότητας που λειτουργούν, με σκοπό την αποτύπωση της κατάστασής τους έως 31/12/2017. Είχε προηγηθεί η πιλοτική δοκιμασία στους δήμους Μεταμόρφωσης και Αιγάλεω ( Ιανουάριος 2018).<sup>13</sup>

Βασικός στόχος ήταν η αποτύπωση της κατάστασης που επικρατεί στα ΚΚ παράλληλα με τις πληροφορίες που ήδη υπήρχαν και είχαν προέλθει, για παράδειγμα, από στελέχη της κατά τη διάρκεια επισκέψεων σε ΚΚ, ή από τηλεφωνικές επαφές κ.ά.

Το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για την αποτύπωση της κατάστασης ήταν γραπτό ερωτηματολόγιο με σχετικά περιορισμένο αριθμό ερωτήσεων, ώστε να επιτρέπει βασικές διαπιστώσεις, χωρίς να προσθέτει βάρος στα ΚΚ και να μπορεί να επαναληφθεί σε επόμενες χρονικές περιόδους. Περιελάμβανε τις εξής ενότητες:

- Λειτουργία (στέγαση, χωροταξία, εξοπλισμό).
- Στελέχωση και επιμόρφωση.
- Τα ΚΚ και η επαφή τους με τους πολίτες (μητρώο με τα στοιχεία και τα αιτήματα των ωφελούμενων: φύλο, ηλικία, αίτημα, ομάδα στόχος).

Με βάση τα στοιχεία που αντλούνται από την έκθεση με τα αποτελέσματα αυτά, επιχειρείται στη συνέχεια μία (δευτερογενής) περιγραφή της κατάστασης, με σημείο αναφοράς το τέλος του 2017.

---

<sup>13</sup> Βλ. Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής -Τμήμα Παρακολούθησης (2018). Έκθεση «Η λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας κατά το έτος 2017».

## 2.1. Γενικά στοιχεία

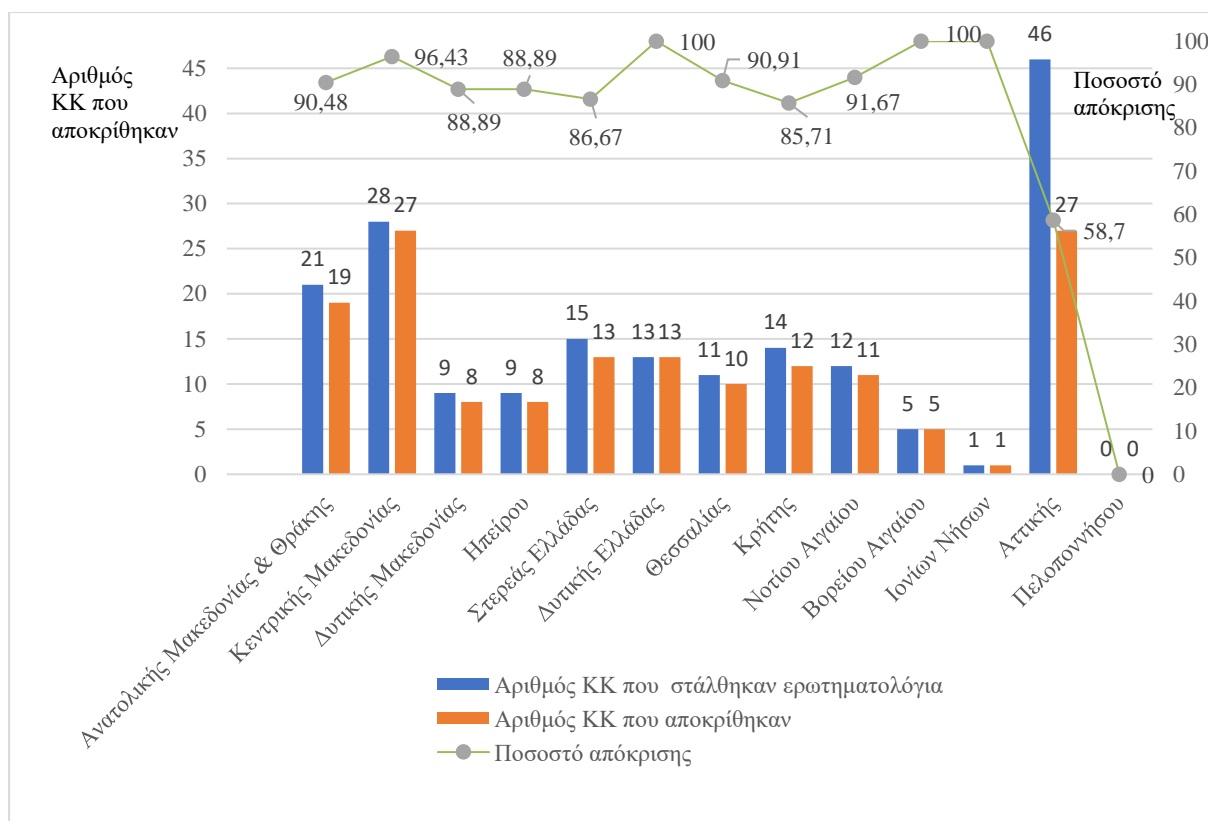
Από τα 191 ΚΚ τα οποία λειτουργούσαν έως το τέλος 2017 στάλθηκαν ερωτηματολόγια σε 184 και απάντησαν 154 από τις 23 Φεβρουαρίου έως το τέλος Απριλίου (απόκριση 83,70% σε εθνικό επίπεδο). Το ποσοστό των απαντήσεων κυμαίνονταν μεταξύ 60% έως 100% , σε επίπεδο περιφέρειας (Πίνακας 1 και Σχήμα 1).

**Πίνακας 1. Αριθμός ΚΚ που ανταποκρίθηκαν στο ερωτηματολόγιο ανά περιφέρεια**

Περιφέρεια	Αριθμός ΚΚ	Απαντήσεις	Ποσοστό απόκρισης
Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης	21	19	90,48%
Κεντρικής Μακεδονίας	28	27	96,43%
Δυτικής Μακεδονίας	9	8	88,89%
Ηπείρου	9	8	88,89
Στερεάς Ελλάδας	15	13	86,67%
Δυτικής Ελλάδας	13	13	100,0%
Θεσσαλίας	11	10	90,91%
Κρήτης	14	12	85,71%
Νοτίου Αιγαίου	12	11	91,67%
Βορείου Αιγαίου	5	5	100,0%
Ιονίων Νήσων	1	1	100,0%
Αττικής	46	27	58,70%
Πελοποννήσου	0	0	0,00%
Σύνολο	184	154	83,7%

Πηγή: ΔΚΕΚΣ -Τμήμα Παρακολούθησης του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, 2018.

**Σχήμα 1. Αριθμός ΚΚ που αποκρίθηκαν στο ερωτηματολόγιο ανά περιφέρεια**



\* Καταγράφηκαν 35 παραρτήματα Ρομά και 7 παραρτήματα των ΚΕΜ στο σύνολο των 154 ΚΚ.

Πηγή: ΔΚΕΚΣ - Τμήμα Παρακολούθησης του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, 2018.

Παρατηρείται αρχικά ότι το χαμηλότερο ποσοστό απόκρισης σημειώθηκε στην Αττική (58,7%) ενώ προσέγγισε το 100% στην Δυτική Ελλάδα, στο Βόρειο Αιγαίο και στα Ιόνια Νησιά.

Μία σημαντική παρατήρηση που σχετίζεται με την έρευνα της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής -Τμήμα Παρακολούθησης του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (2018, σ. 5), σχετίζεται με τον ορισμό και το τι σημαίνει ένα Κέντρο Κοινότητας. Στο ζήτημα αυτό παρατίθενται τα εξής:



**Πρώτος ορισμός:** Ένα ΚΚ λειτουργεί όταν στους υπαλλήλους έχουν δοθεί κωδικοί, ώστε να έχουν πρόσβαση στο πληροφοριακό σύστημα.

**Δεύτερος ορισμός:** Ένα ΚΚ λειτουργεί όταν οι δυνητικοί ωφελούμενοι μπορούν να πηγαίνουν εκεί και να απευθύνουν οποιοδήποτε ερώτημα.<sup>14</sup>

**Τρίτος ορισμός:** Ένα ΚΚ λειτουργεί όταν ο υπεύθυνος έργου έχει παραδώσει στην Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης (Ε.Υ.Δ.) του οικείου ΠΕΠ όλα τα σχετικά έγγραφα που προβλέπονται στη βεβαίωση έναρξης λειτουργίας,<sup>15</sup> ώστε να αποσταλεί το αίτημα πληρωμής στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.<sup>16</sup>

**Τέταρτος ορισμός:** Το ΚΚ λειτουργεί όταν γίνονται εγγραφές ωφελούμενων.<sup>17</sup>

Συνοπτικά στο τέλος του 2017, η εξέλιξη της υλοποίησης των ΚΚ είχε ως εξής:

- Αιτήματα για τη δημιουργία ΚΚ υπέβαλαν 242 δήμοι, τα οποία εντάχθηκαν στο ΠΕΠ.
- Πρόσβαση στο μητρώο ωφελούμενων είχαν 191 ΚΚ εκ των οποίων 184 είχαν επαφή με το τμήμα παρακολούθησης της ΔΚΕΚΣ.
- Ο συνολικός αριθμός εγγραφών στο μητρώο ωφελούμενων ήταν 44.444 άτομα με μέσο όρο τις 288 εγγραφές ανά ΚΚ.

Ένα άλλο στοιχείο αφορά τα ποσοστά σύστασης των ΚΚ σε κάθε περιφέρεια. Από τα διαθέσιμα στοιχεία παρέχεται η δυνατότητα σύγκρισης σε δύο διαφορετικές χρονικές στιγμές: 26/7/2017 και 16/10/2017 (Σχήμα 2). Όπως διαπιστώνεται η αύξηση σε όλες της περιπτώσεις είναι ταχύτατη. Ενδεικτικά αναφέρεται η περίπτωση στο Βόρειο Αιγαίο όπου από 40% που ήταν το ποσοστό σύστασης των ΚΚ στις 26/7/2017, προσεγγίζει το 100% στις 26/7/2017 ενώ την ίδια στιγμή στην Ανατολική Μακεδονία - Θράκη καταγράφηκε ποσοστό σύστασης Κέντρων Κοινότητας 86,4%.

---

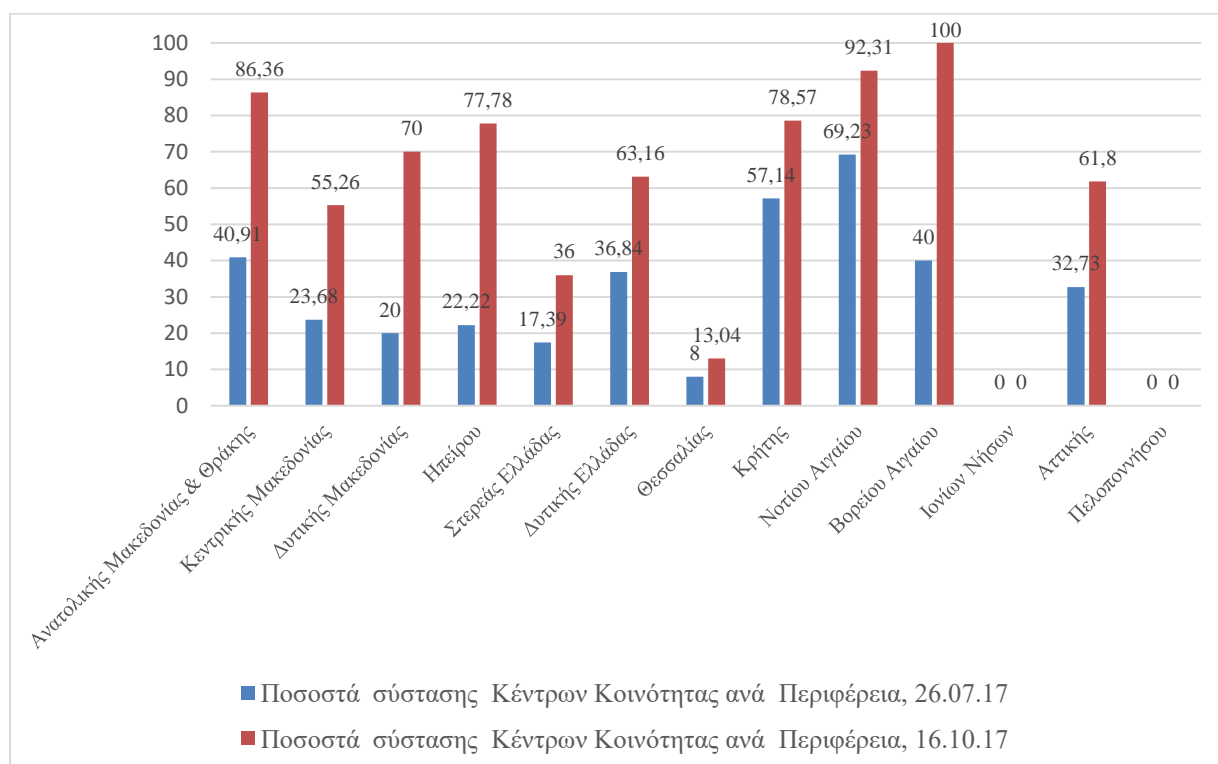
<sup>14</sup> Στο τέλος του 2017 με αυτόν τον ορισμό λειτουργούσαν 184 ΚΚ, δηλαδή, το 76% του συνόλου των 242 ΚΚ που έχουν ενταχθεί. Πρέπει να τονιστεί ότι το ποσοστό είναι μεγαλύτερο από το τότε προβλεπόμενο (ό.π.).

<sup>15</sup> Δηλαδή: α) συμβάσεις εργασίας των στελεχών του ΚΚ, που ο δήμος προσέλαβε μέσω ΑΣΕΠ (διαδικασία περίπου 2 μηνών) και που βεβαιώνει τη στελέχωση των ΚΚ, β) βεβαίωση ότι τα γραφεία των ΚΚ είναι εξοπλισμένα με τους απαραίτητους υπολογιστές και γ) βεβαίωση ότι τα κτίρια πληρούν τις προδιαγραφές για τους ελάχιστους απαιτούμενους χώρους και την προσβασιμότητα (ό.π.).

<sup>16</sup> Σύμφωνα με τις απαντήσεις, ποσοστό 95% των ΚΚ δήλωσαν ότι είχε ολοκληρωθεί αυτή η διαδικασία (ό.π.)

<sup>17</sup> Στο τέλος του 2017, ο αριθμός εγγεγραμμένων ωφελούμενων ήταν 44.444 άτομα (ό.π.).

**Σχήμα 2. Ποσοστά σύστασης Κέντρων Κοινότητας ανά Περιφέρεια**



Πηγή: ΔΚΕΚΣ -Τμήμα Παρακολούθησης του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. [https://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKewip5oDQ8pHkAhUj4aYKHdiwAuwQFjAAegQIABAC&url=http%3A%2F%2Fpeproe.gr%2Fimages%2Fdimosiotita%2Fparakolouthisi-ta-KK-sto-plaisio-tou-EM-201017.pptx&usq=AOvVaw2WFLVWZ7\\_UIhFDWHAfF-TB](https://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKewip5oDQ8pHkAhUj4aYKHdiwAuwQFjAAegQIABAC&url=http%3A%2F%2Fpeproe.gr%2Fimages%2Fdimosiotita%2Fparakolouthisi-ta-KK-sto-plaisio-tou-EM-201017.pptx&usq=AOvVaw2WFLVWZ7_UIhFDWHAfF-TB)

## 2.2. Προσωπικό: στελέχωση και επιμόρφωση

### 2.2.1. Γενικό Πλαίσιο

Το Κέντρο πρέπει να έχει κατάλληλη στελέχωση, ώστε να εξυπηρετεί τους ωφελούμενους. Οι βασικές κατηγορίες στελέχωσής του είναι:<sup>18</sup>

- α. Επιστημονικό προσωπικό.
- β. Διοικητικό προσωπικό.
- γ. Προσωπικό καθαριότητας, ασφάλειας.

<sup>18</sup> Βλ. Υπουργείο Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και Παρακολούθησης Δράσεων Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου και Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (2017). Σχέδιο Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας Κέντρου Κοινότητας.

Επισημαίνεται στο σημείο αυτό, και όπως έχει ήδη αναφερθεί, ότι ένα Κέντρο Κοινότητας μπορεί να είναι διευρυμένο με παράρτημα για Ρομά. Ένα καινοτόμο στοιχείο **κατά την άποψή μας** είναι η περίπτωση που αφορά το *Διαμεσολαβητή* ως μέλος της ομάδας των στελεχών. Συμμετέχει ισότιμα στο σχεδιασμό, στην υλοποίηση και στην αξιολόγηση των δράσεων, δεδομένου ότι ως μέλος ή/και συνομιλητής της κοινότητας των ωφελούμενων, είναι σε θέση να γνωρίζει τις πραγματικές τους ανάγκες. Καθώς είναι γνώστης των αναγκών αυτής της ομάδας του πληθυσμού, καθοδηγεί και κυρίως συνεργάζεται με τα υπόλοιπα στελέχη του Κέντρου για τη δημιουργία και την εξασφάλιση σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ των μελών της κοινότητας Ρομά και των στελεχών του Κέντρου, τη δίκαιη και αμερόληπτη παροχή των υπηρεσιών του Κέντρου, την πληροφόρηση των στελεχών του ΚΚ για ζητήματα που αφορούν τους ωφελούμενους, υπό το πρίσμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

Ο *Διαμεσολαβητής*, μαζί με ένα άτομο εξειδικευμένο σε θέματα φαρμακευτικής αγωγής, νοσηλευτικών συμβουλών, συμμετέχει στην καταγραφή της υγειονομικής κατάστασης των ωφελουμένων, οργανώνει ραντεβού υγείας σε νοσοκομεία και ΙΚΑ, διενεργεί εμβολιασμούς σε παιδιά και ενήλικες κλπ. Ο ρόλος τους είναι υψίστης σημασίας για την περίπτωση διευρυμένων ΚΚ.

Επιπρόσθετα, η διεύρυνση της δράσης ενός Κέντρου Κοινότητας μπορεί να αφορά την εξυπηρέτηση μεταναστών και δικαιούχων διεθνούς προστασίας (Κέντρο Ένταξης Μεταναστών – ΚΕΜ). Η συγκεκριμένη περίπτωση αφορά περιοχές υψηλής συγκέντρωσης των δικαιούχων της κατηγορίας αυτής. Υπογραμμίζεται και εδώ ότι πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών, με σκοπό την υλοποίηση ενός πλέγματος δράσεων ένταξης, κοινωνικής προστασίας και πρόνοιας, κοινωνικής ασφάλισης και διαπολιτισμικής μεσολάβησης - διερμηνείας.

### **2.2.2. Στελέχωση των Κέντρων Κοινότητας**

Η διαδικασία στελέχωσης των Κέντρων Κοινότητας πραγματοποιείται με δύο τρόπους:

- μετακίνηση υφιστάμενου προσωπικού των προβλεπόμενων ειδικοτήτων με βάση τις υπάρχουσες - για τέτοια ζητήματα - διαδικασίες, ή/και
- νέες προσλήψεις προσωπικού.

Το Κέντρο Κοινότητας, εφόσον στελεχώνεται με νέους υπαλλήλους, τους απασχολεί με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου, καθώς και με συμβάσεις έργου,

όπου κριθεί απαραίτητο. Στην περίπτωση προσλήψεων υπαλλήλων ορισμένου χρόνου, ακολουθούνται οι διαδικασίες που προβλέπει το θεσμικό πλαίσιο το οποίο διέπει τις προσλήψεις προσωπικού με σύμβαση ΙΔΟΧ από τους Ο.Τ.Α. και τα Νομικά Πρόσωπα που ανήκουν σε αυτούς, για συγχρηματοδοτούμενες από το ΕΣΠΑ δράσεις, με όρους ΑΣΕΠ.

Το Κέντρο Κοινότητας στελεχώνεται ανάλογα με τον πληθυσμό του οικείου δήμου, υποχρεωτικά από δύο τουλάχιστον υπαλλήλους, εκ των οποίων ο ένας θα πρέπει να είναι κοινωνικός λειτουργός (ΠΕ/ΤΕ Κοινωνικής Εργασίας με άδεια άσκησης επαγγέλματος), πλήρους απασχόλησης και θα είναι ο βασικός υπεύθυνος και συντονιστής των προγραμμάτων και των παρεχόμενων υπηρεσιών του Κέντρου Κοινότητας. Κατά περίπτωση, εκτός από τους συντονιστές, το ΚΚ ανάλογα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, δύναται να στελεχώνεται και από υπαλλήλους πλήρους ή μερικής απασχόλησης, ή εξωτερικούς συνεργάτες που έχουν την ειδικότητα κοινωνικού λειτουργού, ψυχολόγου, αλλά και διοικητικό προσωπικό.

Στις περιπτώσεις Κέντρου Κοινότητας διευρυμένου με παράρτημα Ρομά, εκτός από τους συντονιστές του προγράμματος μπορεί να στελεχώνεται με άτομα άλλων ειδικοτήτων (π.χ. πτυχιούχους με εμπειρία σε θέματα κοινωνικής πολιτικής και κοινωνικής προστασίας, ψυχολόγους, επισκέπτες υγείας ή νοσηλευτές κλπ.) συμπεριλαμβανομένου και του Διαμεσολαβητή Ρομά.<sup>19</sup>

Ειδικότερα τα Κέντρα Κοινότητας που διαθέτουν παράρτημα σε περιοχές με υψηλή συγκέντρωση μεταναστών και δικαιούχων διεθνούς προστασίας (Κέντρο Ένταξης Μεταναστών - ΚΕΜ), θα στελεχώνονται επιπλέον -και κατ' ελάχιστον- από:

- Διαπολιτισμικό μεσολαβητή για μετανάστες/δικαιούχους διεθνούς προστασίας, ο οποίος θα έχει γνώση των εθνικών/πολιτισμικών χαρακτηριστικών των μεταναστευτικών/προσφυγικών κοινοτήτων καθώς και της γλώσσας τους.
- Κοινωνικό λειτουργό (ΠΕ/ΤΕ Κοινωνικής Εργασίας με άδεια άσκησης επαγγέλματος), εξειδικευμένο σε θέματα μεταναστών/μειονοτήτων ή/και κοινωνικού αποκλεισμού, πλήρους απασχόλησης που θα λειτουργεί ως συντονιστής του ΚΕΜ.
- Νομικό, πτυχιούχο ΑΕΙ, με ειδίκευση σε θέματα μεταναστευτικού και εργατικού δικαίου (μερική απασχόληση).

---

<sup>19</sup> Βλέπε, Οδηγός Εφαρμογής και Λειτουργίας Κέντρων Κοινότητας (2016), σ. 36.

- Ψυχολόγο, πτυχιούχο ΑΕΙ με ειδίκευση σε μετατραυματικό stress, και σε άτομα πολλαπλά ευάλωτα (π.χ. γυναίκες, παιδιά, ΑμεΑ, κ.ο.κ.).<sup>20</sup>

Η ΕΕΤΑΑ έχει συντάξει ειδικό κείμενο στο οποίο περιγράφεται αναλυτικά όλη η διαδικασία που απαιτείται για την πρόσληψη προσωπικού στα Κέντρα Κοινότητας, από την αρχή (Βήμα 1ο ) μέχρι την ολοκλήρωσή του (Βήμα 16ο).<sup>21</sup>

Η περιγραφή ξεκινά με την αναμόρφωση του προϋπολογισμού του δήμου, ένταξη του έργου (εφόσον δεν έχει ενταχθεί) και απόφαση του Δ.Σ. του δήμου για τις προσλήψεις (αριθμός, ειδικότητες, διάρκεια συμβάσεων με δυνατότητα ανανέωσης, το πλαίσιο εντός του οποίου θα γίνουν οι προσλήψεις και η χρηματοδότηση της δαπάνης).

Ακολουθεί η διαδικασία επικοινωνίας και αποστολής στο Α.Σ.Ε.Π. των δικαιολογητικών για τις προσλήψεις (π.χ. απόφαση Δ.Σ. βεβαίωση της Οικονομικής Υπηρεσίας του δήμου περί ύπαρξης πιστώσεων κλπ.) έτσι ώστε να υπάρξει εγκριτικό απόφασης από το Α.Σ.Ε.Π. και η έγκριση διάθεσης πίστωσης από τον Οικονομικό Επίτροπο του δήμου. Στη συνέχεια προβλέπεται δημοσίευση της περίληψης της ανακοίνωσης σε δύο (2) εφημερίδες και στην ιστοσελίδα του δήμου και ανάρτηση ολόκληρης της ανακοίνωσης και του παραρτήματος αυτής, στον πίνακα ανακοινώσεων του δήμου.

Στο Βήμα 8, προβλέπεται η αξιολόγηση των αιτήσεων από την αρμόδια υπηρεσία και στο Βήμα 9 η βαθμολόγηση των αιτήσεων και κατάταξη των υποψηφίων, βάση ειδικού προγράμματος που είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα του Α.Σ.Ε.Π. Ακολουθεί η κατάταξη, η ανάρτηση της και η άμεση αποστολή στο Α.Σ.Ε.Π. Παρέχεται επίσης η δυνατότητα ενστάσεων πριν την πρόσληψη και την εγγραφή προσληφθέντων στο ΕΡΓΑΝΗ.<sup>22</sup> Η όλη διαδικασία ολοκληρώνεται με τη δημοσίευση των προσλήψεων στο Φ.Ε.Κ. και την υπογραφή συμβάσεων Ι.Δ.Ο.Χ. με τους επιλεγθέντες.

Ειδικότερα, με βάση τα στοιχεία από τη Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής - Τμήμα Παρακολούθησης (2018), διαπιστώνεται ότι για τα 154 ΚΚ που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, έχουν προσληφθεί 544 άτομα μέχρι το τέλος του 2017. Από τις προσλήψεις αυτές οι περισσότερες (237 ή 43,6%) αφορούν την ειδικότητα του κοινωνικού λειτουργού και ακολουθεί η ειδικότητα του ψυχολόγου (21,5%). Από εκεί και ύστερα οι

---

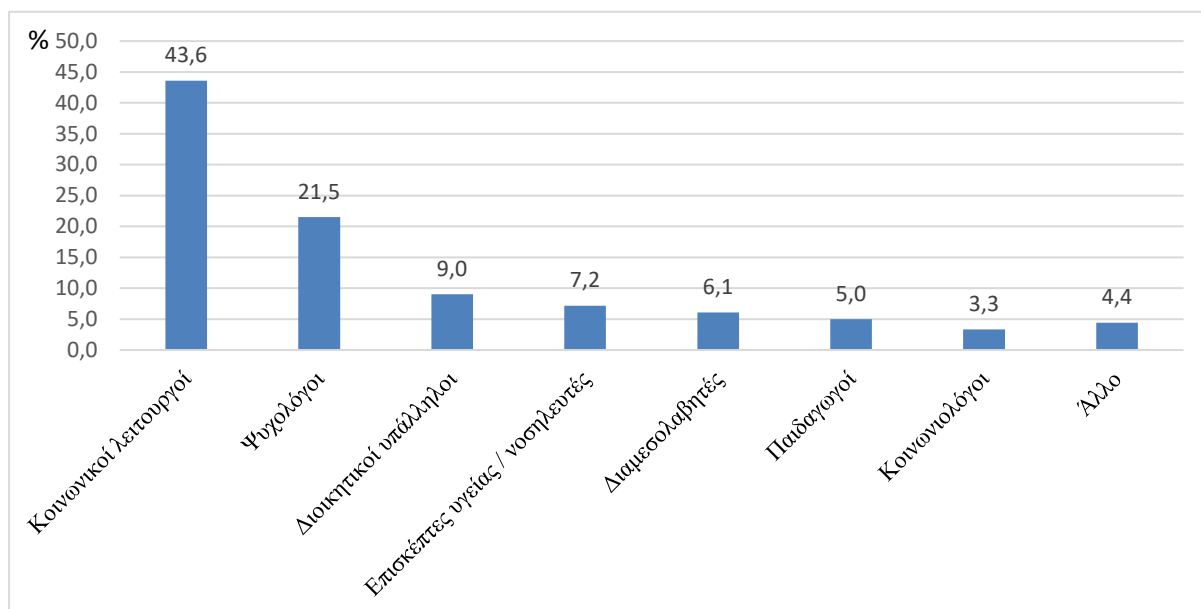
<sup>20</sup> Ο.π. σ. 37.

<sup>21</sup> Βλ. Παράρτημα 1 του κειμένου της ΕΕΤΑΑ με τα βήματα που προτείνονται.

<sup>22</sup> Βλ. [https://eservices.yeka.gr/\(S\(jtia11msnrjournv5q14pfliz\)\)/login.aspx?ReturnUrl=%2f](https://eservices.yeka.gr/(S(jtia11msnrjournv5q14pfliz))/login.aspx?ReturnUrl=%2f).

αναλογίες στις υπόλοιπες ειδικότητες είναι περιορισμένες: διοικητικοί υπάλληλοι (9%), επισκέπτες υγείας / νοσηλευτές (7,2%), διαμεσολαβητές (6,1%), παιδαγωγοί (5%), κοινωνιολόγοι (3,3%) και λοιπές ειδικότητες (4,4%) (Σχήμα 3).

**Σχήμα 3. Ειδικότητες των στελεχών των ΚΚ, 2017**



Πηγή: ΔΚΕΚΣ - Τμήμα Παρακολούθησης του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, 2018.

### 2.2.3. Η επιμόρφωση του προσωπικού των Κέντρων Κοινότητας

Ένα σημαντικό και αξιοσημείωτο γεγονός είναι η μεγάλη συμμετοχή των στελεχών των ΚΚ σε επιμορφωτικές δομές. Όπως αναφέρεται, από το Μάιο του 2017 έως και το Μάρτιο του 2018, έχουν διοργανωθεί σεμινάρια επιμόρφωσης από το ΕΚΔΔΑ (τέσσερις ημέρες επιμόρφωσης σε τάξεις 25-30 ατόμων) καθώς και ημερίδες από τις Διαχειριστικές Αρχές των ΠΕΠ (μία ημέρα, σε αίθουσα με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, δηλαδή Υπουργείο, υπάλληλοι των ΚΚ, υπεύθυνοι έργου των δήμων, υπάλληλοι των Διαχειριστικών Αρχών της Περιφέρειας). Διενεργήθηκαν τα εξής σεμινάρια και ημερίδες:<sup>23</sup>

<sup>23</sup> Ο.π., σελ. 8.

### Σεμινάρια ΕΚΔΔΑ

11-14 Σεπτεμβρίου 2017, Αθήνα

02-05 Οκτωβρίου 2017, Θεσσαλονίκη

6-9 Νοεμβρίου 2017, Αθήνα

29-01 Φεβρουαρίου 2018, Αθήνα

19-22 Μαρτίου 2018, Ηράκλειο

23-26 Απριλίου 2018, Θεσσαλονίκη

### Ημερίδες των Ε.Υ.Δ.

- 24 Οκτωβρίου 2017, Ξάνθη

- 25 Οκτωβρίου 2017, Κομοτηνή

- 20 Νοεμβρίου 2017, Ιωάννινα

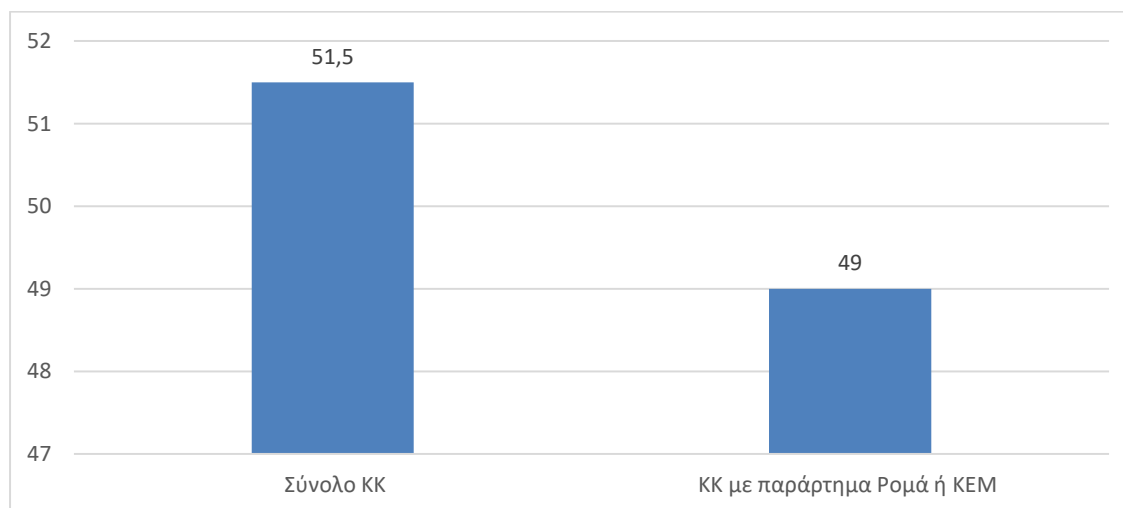
- 15 Φεβρουαρίου 2018, Ηράκλειο

- 27 Φεβρουαρίου 2018, Πάτρα

- 26 Απριλίου 2018, Λάρισα

Από το σύνολο των στελεχών των ΚΚ, έχουν επιμορφωθεί τα 280 στελέχη (51,5%), ενώ υψηλό ήταν και το ποσοστό για τα ΚΚ με παράρτημα Ρομά ή ΚΕΜ (49%) (Σχήμα 4).

**Σχήμα 4. Επιμόρφωση στελεχών σε σεμινάρια του ΕΚΔΔΑ ή ημερίδες των Ε.Υ.Δ.**

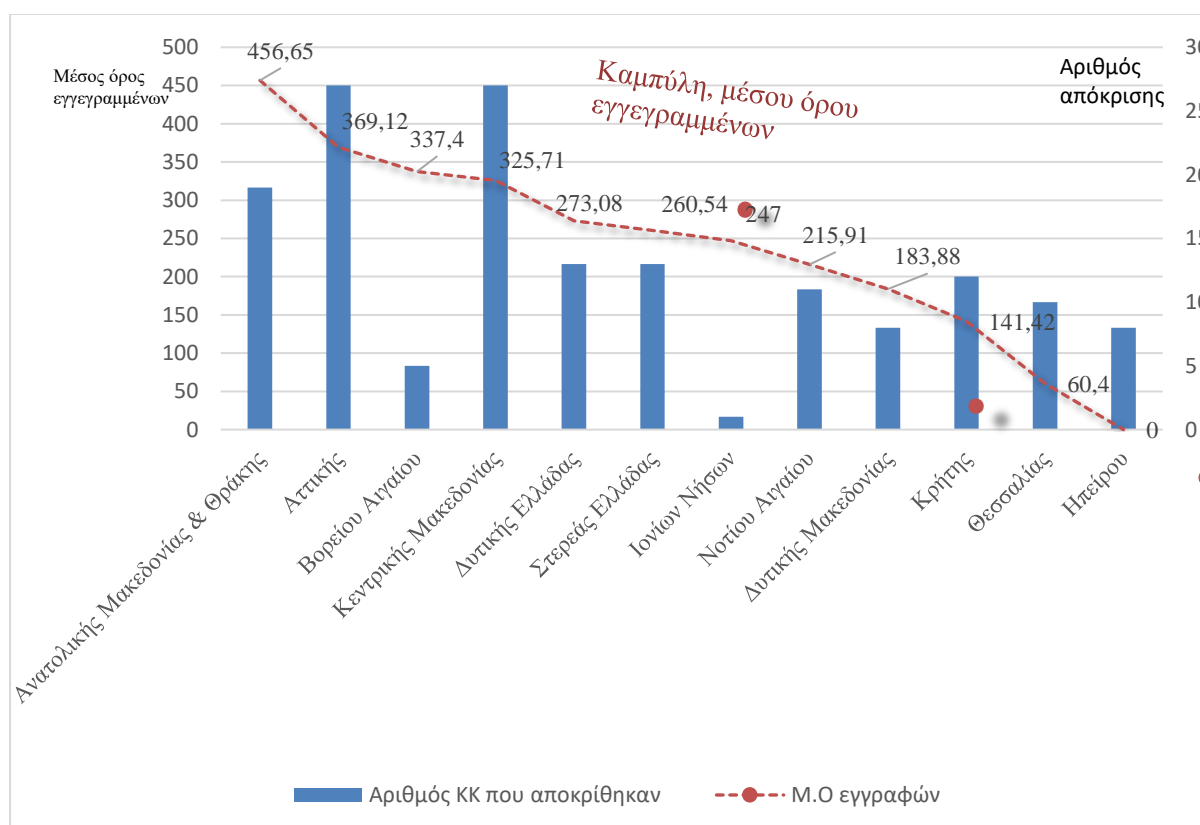


Πηγή: ΔΚΕΚΣ -Τμήμα Παρακολούθησης του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, 2018. **Ίδια διαμόρφωση.**

### 2.3. Εγγεγραμμένοι στα Κέντρα Κοινότητας

Ο μέσος όρος εγγεγραμμένων σε ΚΚ μέχρι το τέλος του 2017 ανέρχεται σε 288 άτομα. Παρατηρείται ωστόσο μεγάλη διαφοροποίηση μεταξύ Περιφερειών, γεγονός που σε μεγάλο βαθμό σχετίζεται με τη διάρκεια λειτουργίας των ΚΚ. Ορισμένα ΚΚ που δημιουργήθηκαν λίγο πριν το τέλος 2017, δεν είχαν πραγματοποιήσει ακόμα εγγραφές, ενώ σε άλλες περιπτώσεις οι εγγραφές ήταν ιδιαίτερα υψηλές και κυρίως στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας, Θράκης (μέσος όρος εγγεγραμμένων 456,65 άτομα) και στην Αττική (μέσος όρος εγγεγραμμένων 369,12 άτομα) (Σχήμα 5).

**Σχήμα 5. Μέσος όρος εγγεγραμμένων ανά ΚΚ έως το τέλος του 2017, κατά περιφέρεια και αριθμό απόκρισης**



Πηγή: ΔΚΕΚΣ -Τμήμα Παρακολούθησης του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, 2018. **Ίδια διαμόρφωση.**



Σημειώνεται ότι το παραπάνω διάγραμμα απεικονίζει ένα στιγμιότυπο της λειτουργίας των ΚΚ, κατά το οποίο η περίοδος της λειτουργίας τους δεν είναι η ίδια, δεδομένου ότι κάποια βρίσκονται στο α΄ τρίμηνο λειτουργίας τους, κάποια στο β΄ και κάποια στο γ΄ τρίμηνο.

Στο Σχήμα 6 αναγράφεται ο μέσος όρος εγγεγραμμένων ανά ΚΚ έως το τέλος του 2017, κατά περιφέρεια και κατά κεφαλήν ΑΕΠ το 2017. Διαπιστώνεται αρχικά ότι η Αττική και το Νότιο Αιγαίο έχουν υψηλότερο κατά κεφαλήν ΑΕΠ, αλλά και έναν σχετικά υψηλό μέσο όρο εγγεγραμμένων.

Παρά ταύτα ξεχωρίζει η περίπτωση της Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης με το χαμηλότερο κατά κεφαλήν ΑΕΠ (11.500 ευρώ) και τον υψηλότερο μέσο όρο εγγραφών (456,65 άτομα). Ακολουθεί η περίπτωση του Βόρειου Αιγαίου με κατά κεφαλήν ΑΕΠ 12.000 ευρώ και μέσο όρο εγγραφών 337,4 άτομα.

#### 2.4. Προφίλ και αιτήματα των ωφελούμενων

Από ότι έχει διαπιστωθεί στα Κέντρα Κοινότητας προσέρχονται άτομα - ωφελούμενοι και από τα δύο φύλα με το ποσοστό των ανδρών (51,29%) να υπερέχει ελαφρώς του ποσοστού των γυναικών (48,71%). Σε γενικές γραμμές, οι περισσότεροι ωφελούμενοι είναι ηλικίας 25-54 ετών (60%), με τους ωφελούμενους ηλικίας 55-64 ετών να καταλαμβάνουν επίσης σημαντικό ποσοστό 22,9%. Με δεδομένο, όπως θα δούμε στη συνέχεια, ότι οι περισσότεροι ωφελούμενοι έρχονται σε επαφή με τα Κέντρα Κοινότητας κυρίως για πληροφορίες και βοήθεια σε σχέση με το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης (ΚΕΑ), οι περιπτώσεις στην ηλικία άνω των 65 ετών καθώς και αυτές των νέων μεταξύ 18-24 ετών είναι σχετικά περιορισμένες 9,5% και 7,32% αντίστοιχα.<sup>24</sup>

Οι περισσότεροι ωφελούμενοι απευθύνονται στα Κέντρα Κοινότητας για θέματα που αφορούν το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης (38,8%) ή το ΤΕΒΑ (19,3%). Ακολουθούν αυτοί που αναζητούν υπηρεσίες υγείας (12%), όπως εμβολιασμός παιδιών Ρομά, ιατρικά ραντεβού κλπ. Έπεται η συμβουλευτική και ψυχοκοινωνική υποστήριξη από ψυχολόγο του ΚΚ (8,9%), τα εργασιακά θέματα και οι τεχνικές αναζήτησης εργασίας (7,94%). Μεταξύ 5,73% και 4% κυμαίνονται τα ποσοστά των περιπτώσεων που αφορούν είτε επιδόματα είτε

---

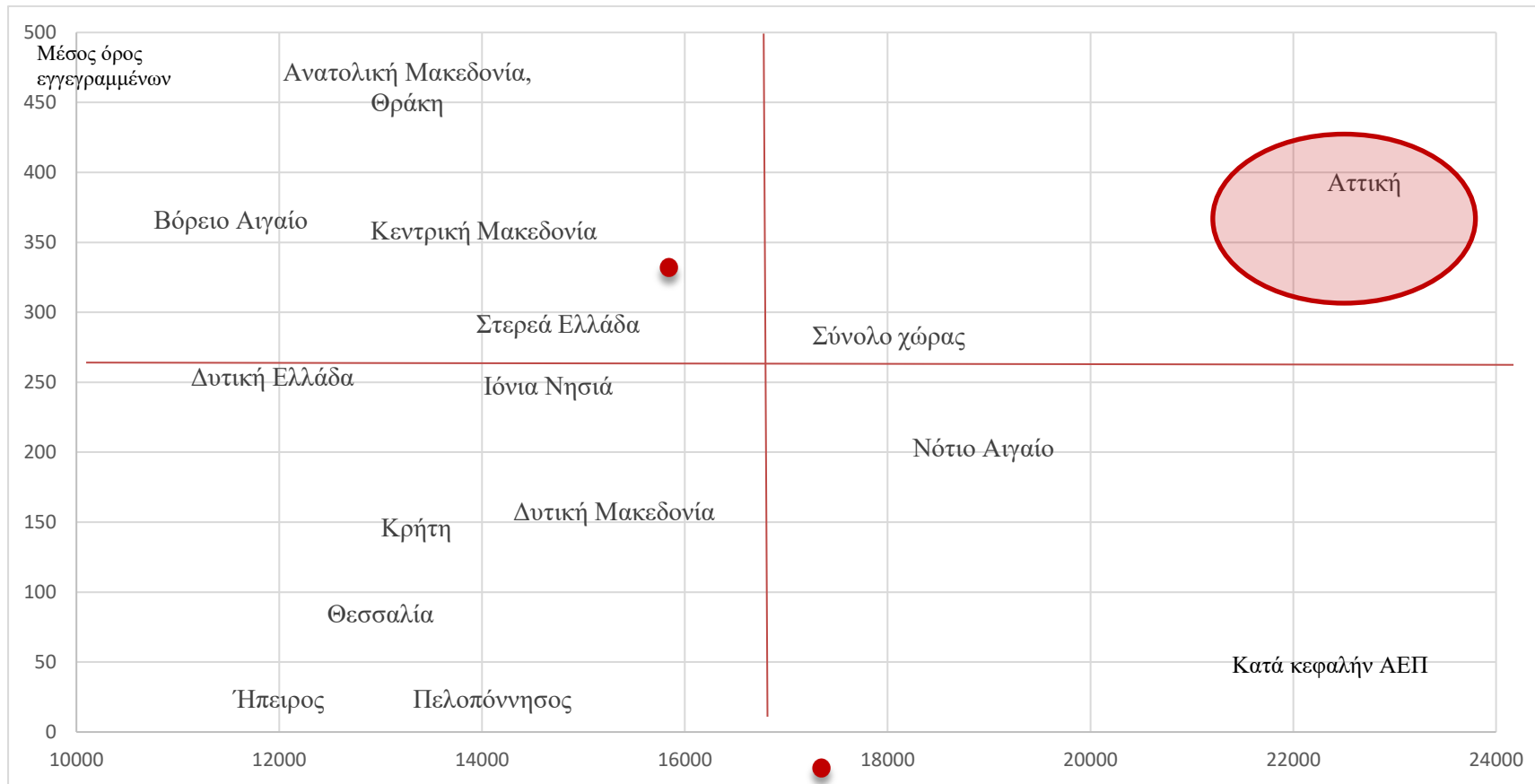
<sup>24</sup> Βλ. ΔΚΕΚΣ -Τμήμα Παρακολούθησης του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, 2018.

άλλη οικονομική ενίσχυση. Ελάχιστοι ήταν αυτοί που είχαν αίτημα σχετικό με τις συντάξεις (βλ. Σχήμα 7).

Σε γενικές γραμμές διαπιστώνεται ότι τα άτομα που είναι ωφελούμενοι του προγράμματος ΚΕΑ ή του ΤΕΒΑ ή άλλων παροχών και επιδομάτων του δήμου και ως εκ τούτου διαβιούν σε συνθήκες ακραίας φτώχειας, επισκέπτονται τις δομές αυτές σε μεγάλη συχνότητα (63,9%). Ποσοστό 17,6% είναι Ρομά, ενώ 7,40% αφορά πληθυσμό που επισκέφτηκε ΚΕΜ. Ποσοστό 5,0% είναι ΑμεΑ, 4,8% μονογονεϊκές οικογένειες και 1,2% άστεγοι (Σχήμα 8).

Από τα μέχρι στιγμής δεδομένα διαφαίνεται ότι ο νέος θεσμός των Κέντρων Κοινότητας έχει μια δυναμική και εξελίσσεται προς την κατεύθυνση των σκοπών του. Σημειώνεται όμως ότι οι ωφελούμενοι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες των ΚΚ κυρίως για την αίτηση και χορήγηση του ΚΕΑ ή του ΤΕΒΑ. Επιπλέον δεν έχει πραγματοποιηθεί επαρκώς, αποτίμηση του έργου που έχουν ήδη υλοποιήσει, ενώ δεν έχει διερευνηθεί η δυνατότητα νέων πεδίων δράσης, όπως η συνεργασία-δικτύωση των Κέντρων μεταξύ τους ή με άλλους φορείς π.χ. η παραπομπή αιτημάτων σε υπηρεσίες απασχόλησης (ΟΑΕΔ) για την ένταξη των ωφελούμενων σε προγράμματα κατάρτισης και επιμόρφωσης (Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς), καθώς και την εύρεση εργασίας.

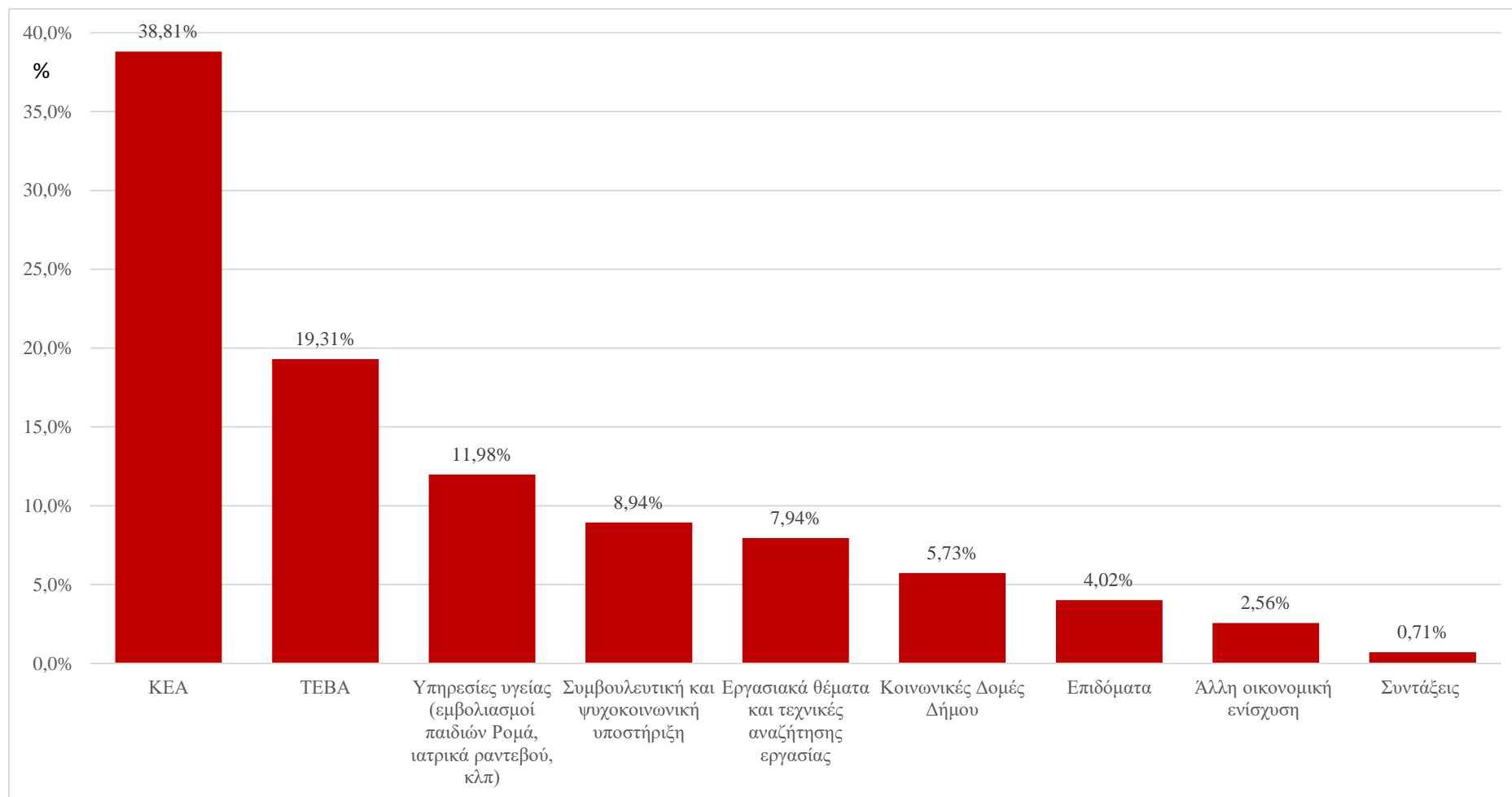
**Σχήμα 6. Μέσος όρος εγγεγραμμένων στα ΚΚ έως το τέλος του 2017 και κατά κεφαλήν ΑΕΠ το 2017\***



\* Ορισμένες περιφέρειες δεν έχουν πραγματοποιήσει εγγραφές, των οποίων η ανισότητα μπορεί να οφείλεται σε διαφορά στην περίοδο λειτουργίας των ΚΚ.

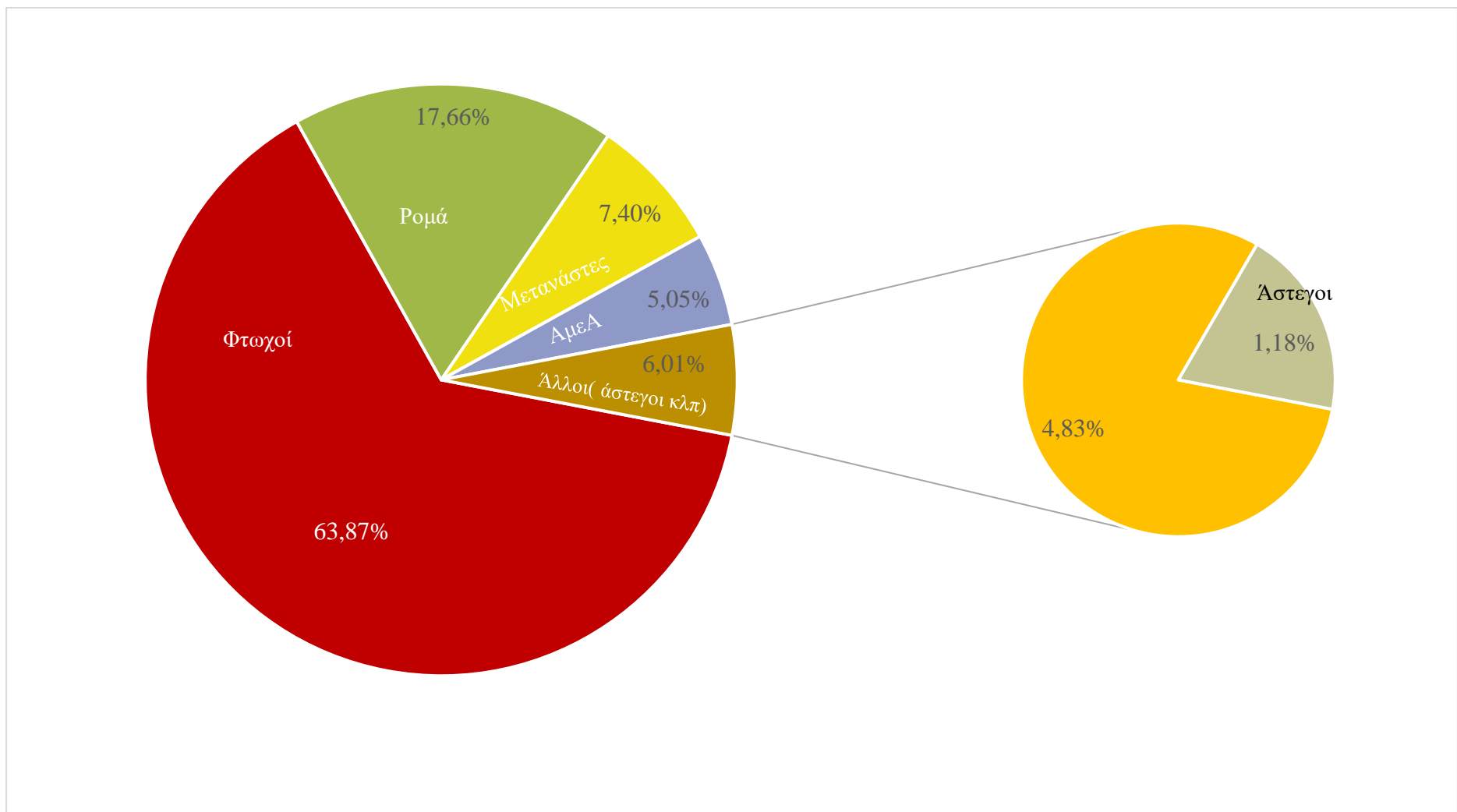
Πηγή: ΔΚΕΚΣ -Τμήμα Παρακολούθησης του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, 2018 και Eurostat. Ίδια διαμόρφωση.

**Σχήμα 7. Αιτήματα ωφελουμένων στα Κέντρα Κοινότητας, 2017**



Πηγή: ΔΚΕΚΣ -Τμήμα Παρακολούθησης του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, 2018.

Σχήμα 8. Κοινωνικά χαρακτηριστικά ωφελούμενων



Πηγή: ΔΚΕΚΣ -Τμήμα Παρακολούθησης του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, 2018.

## 2.5. Η δικτύωση των Κέντρων Κοινότητας

Η δικτύωση επικεντρώνεται στις σχέσεις μεταξύ ατόμων ή κοινωνικών οντοτήτων, στα χαρακτηριστικά και στον τρόπο που διαρθρώνονται.<sup>25</sup> Πιο συγκεκριμένα σε επίπεδο ποικίλων αυτόνομων οργανώσεων, στην άμεση ή έμμεση αλληλεπίδρασή τους που βασίζεται σε μία ή περισσότερες συμφωνίες συνεργασίας.<sup>26</sup>

Τα Κοινωνικά Δίκτυα είναι μία κοινωνική δομή η οποία αποτελείται από κόμβους και συνδέσεις κόμβων, οι οποίοι εκπροσωπούν οντότητες (φυσικά πρόσωπα ή οργανισμούς). Οι συνδέσεις των κόμβων αναπαριστούν τις σχέσεις οι οποίες συνδέουν τις κοινωνικές μονάδες του δικτύου.

Οι σχέσεις αυτές μπορεί να είναι φιλίες, κοινά ενδιαφέροντα, κοινά οράματα, εμπορικές συναλλαγές και οτιδήποτε μπορεί να συνδέσει δύο ή περισσότερους ανθρώπους στην καθημερινότητα της διαβίωσης μας. Θα μπορούσαμε λοιπόν να ορίσουμε τα κοινωνικά δίκτυα σαν τα «πολυδιάστατα συστήματα επικοινωνίας και διαμόρφωσης της ανθρώπινης πρακτικής και της κοινωνικής ταυτότητας».<sup>27</sup>

Οι Walker, MacBride και Vachon (1977), όρισαν ως κοινωνικό δίκτυο το άθροισμα των προσωπικών επαφών μέσω των οποίων το άτομο διατηρεί την κοινωνική του ταυτότητα, λαμβάνει συναισθηματική υποστήριξη, υλική ενίσχυση και συμμετοχή στις υπηρεσίες, έχει πρόσβαση στις πληροφορίες και δημιουργεί νέες κοινωνικές και επαγγελματικές επαφές. Θα προσθέταμε ότι πρόκειται για ένα σύστημα αλληλεπίδρασης και διάδρασης ανάμεσα στα μέλη που το απαρτίζουν ή απλώς συμμετέχουν.<sup>28</sup>

Ενώ η δικτύωση συνιστά ένα επιμέρους κεφάλαιο στον στρατηγικό σχεδιασμό ποικίλων οργανώσεων, στα Κέντρα Κοινότητας αποκτά ιδιαίτερη σημασία, επειδή, καθοριστικό ρόλο έχουν η διαμεσολάβηση, η παροχή βοήθειας, η διευθέτηση προβλημάτων κοινωνικής ένταξης και η μέριμνα για ευάλωτες ομάδες πληθυσμού.

Στον Οδηγό Εφαρμογής διαπιστώνεται η μεγάλη σημασία που δίνεται στη δικτύωση, καθώς αναφέρεται ότι:<sup>29</sup> «Ο στόχος της συγκεκριμένης δομής είναι διττός:

---

<sup>25</sup> Wasserman S., Faust K., *Social Network Analysis: Methods and Applications*, 1994. σ. 3.

<sup>26</sup> Man A., *The Network Economy: Strategy Structure and Management*, 2004, σ. 4.

<sup>27</sup> Βλ., <https://sites.google.com/site/5gymprojectb/koinonike-diktyose/orismos>.

<sup>28</sup> Ο.π.

<sup>29</sup> Βλ. Οδηγός Εφαρμογής και Λειτουργίας Κέντρων Κοινότητας, 2016, σ. 17.

- παρέχει ένα ευρύ φάσμα κοινωνικών και άλλων υπηρεσιών ώστε να αποφευχθεί η διασπορά πόρων και να επιτευχθεί η ολιστική παρέμβαση σε πολλές ομάδες πληθυσμού,
- υποστηρίζει τη Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας / Κοινωνικής Υπηρεσίας του οικείου Δήμου.

Το Κέντρο μέσω παραπομπών διασυνδέει τα ωφελούμενα άτομα με επιμέρους φορείς και υπηρεσίες (Υπηρεσίες Ο.Τ.Α. , Δημόσιες Υπηρεσίες, εθελοντικές οργανώσεις, οργανισμούς κοινωνικού χαρακτήρα κλπ) για την εξυπηρέτηση των αναγκών τους, συμβάλλοντας έτσι στην αξιοποίηση των εν λόγω φορέων και υπηρεσιών...».

Επίσης, επισημαίνεται ότι: «Με στόχο την επίτευξη των ανωτέρω, οι βασικές αρχές και η φιλοσοφία της λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας βασίζονται:

- στην εξατομικευμένη προσέγγιση, αρχικά χαρτογραφώντας τα απαραίτητα βήματα για την πορεία του ωφελουμένου προς την κοινωνική ένταξη ή/και την απασχόληση και στη συνέχεια υποστηρίζοντας και παρακολουθώντας τη διαδικασία αυτή.
- στη σύνδεση με δημοτικές, τοπικές και υπερτοπικές (π.χ. κεντρικές) υπηρεσίες που συμβάλλουν στην κοινωνική προστασία, την κοινωνική ένταξη και την προώθηση στην απασχόληση των ωφελουμένων.
- στην ανάπτυξη διαδικασιών συνεργασίας με κάθε αρμόδιο φορέα και υπηρεσία.
- στη δημιουργία δικτύων (και εν γένει, στη δικτύωση) μεταξύ του Κέντρου Κοινότητας και φορέων που υλοποιούν δράσεις ή ενέργειες σχετικές με το αντικείμενο για τη διασφάλιση, σε τοπικό επίπεδο, της ολιστικής προσέγγισης». <sup>30</sup>

Αναφέρεται ότι οι εταιρικές σχέσεις ή τα δίκτυα δημιουργούνται με πρωτοβουλία των ίδιων των ενδιαφερομένων φορέων, με στόχο να αντιμετωπίσουν ανάγκες ή κοινώς διαπιστωμένα προβλήματα. Όπως έχει αποτυπωθεί στην έκθεση του ΔΚΕΚΣ - Τμήμα Παρακολούθησης (2018), τα ΚΚ έχουν πολύ καλή επαφή με τον ΟΑΕΔ και τις δομές φτώχειας, καθώς και καλή συνεργασία με το Δήμο σε θέματα ηλικιωμένων. Η δικτύωση με την τοπική αγορά και τους εθελοντές βρίσκεται σε πολύ χαμηλό επίπεδο, ενώ σε θέματα εκπαίδευσης και υγείας, η συνεργασία με το δήμο είναι αναπτυγμένη σε μέτριο βαθμό.<sup>31</sup>

Από έρευνα σε σχετικές ιστοσελίδες του διαδικτύου εντοπίζονται πολλαπλές αναφορές στη δικτύωση των ΚΚ. Ενδεικτικά, στη περίπτωση του ΚΚ του Δήμου Λαρισαίων, αναφέρεται σε ανακοίνωσή του στις 3 Απριλίου 2018 ότι: «Συνεχίζονται με επιτυχία οι προγραμματισμένες ενημερωτικές συναντήσεις του επιστημονικού προσωπικού

<sup>30</sup> Ο.π. σ. 18.

<sup>31</sup> Βλ. ΔΚΕΚΣ - Τμήμα Παρακολούθησης του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, 2018.

του Κέντρου Κοινότητας της Αντιδημαρχίας Κοινωνικής Πολιτικής του Δήμου Λαρισαίων με τους φορείς και τα νομικά πρόσωπα της πόλης σε μια προσπάθεια συλλογικής αντιμετώπισης των προβλημάτων και δυσκολιών των πολιτών. Σειρά είχε ο σύλλογος μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα Ν.Π.Ι.Δ. «ΔΙΕΞΟΔΟΣ» όπου τα μέλη του ενημέρωσαν το προσωπικό για το έργο και τις δράσεις του, στο πλαίσιο της δικτύωσης των φορέων, με σκοπό την μελλοντική τους συνεργασία».<sup>32</sup>

Άλλη ανακοίνωση του ίδιου ΚΚ, στις 25 Μαΐου 2018 με τίτλο: «Δικτύωση Φορέων με το Κέντρο Κοινότητας» συνοδευόταν από το κάτωθι κείμενο: «Στο πλαίσιο δικτύωσης με άλλους φορείς και υπηρεσίες, το Κέντρο Κοινότητας με Παράρτημα Ρομά της Αντιδημαρχίας Κοινωνικής Πολιτικής του Δήμου Λαρισαίων, πραγματοποίησε ενημερωτική συνάντηση με το Τμήμα Πρόληψης και Προαγωγής της Υγείας της Διεύθυνσης Δημόσιας Υγείας Λάρισας, της Περιφέρειας Θεσσαλίας...».<sup>33</sup>

### **3. Κέντρα Κοινότητας και Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής**

Ο Εθνικός Μηχανισμός προβλέπεται από την Εθνική Στρατηγική για την Κοινωνική Ένταξη (ΕΣΚΕ) που εκπονήθηκε το 2014, εξειδικεύτηκε και υπεβλήθη το δεύτερο εξάμηνο του 2015 στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, που τον ενέκρινε. Η θεσμοθέτηση και λειτουργία του Εθνικού Μηχανισμού μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2016 **αποτελεί** εθνική υποχρέωση και αιρεσιμότητα για πληρωμές από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο στο Πρόγραμμα του ΕΣΠΑ 2014-2020. Ο Νόμος 4445/19.12.2016, άρθρα 1-22, αφορά ακριβώς την ίδρυση και λειτουργία του Εθνικού Μηχανισμού. Πρόκειται για έναν ενιαίο οργανικό σχηματισμό, με 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 άλλων υπουργείων χωρίς να μεταβάλλει τις αρμοδιότητες. Κεντρικό πυρήνα του Εθνικού Μηχανισμού συνιστά το Ενιαίο Γεωπληροφοριακό Σύστημα (Ε.ΓΠ.Σ.) στο οποίο πραγματοποιείται η καταχώριση δεδομένων, αναφορές και αλλά

---

<sup>32</sup> Βλ. <https://www.ert.gr/perifereiakoi-stathmoi/larisa/diktyosi-foreon-me-to-kentro-koinotitas-toy-dimoy-larisaion/>

<sup>33</sup> Βλ. <https://www.larissanet.gr/2018/05/25/diktyosi-foreon-me-to-kentro-koinotitas/>



στατιστικά στοιχεία με σκοπό την παρακολούθηση των κοινωνικών πολιτικών και των προτεραιοτήτων της Εθνικής Στρατηγικής για την Κοινωνική Ένταξη (ΕΣΚΕ).<sup>34</sup>

Το άρθρο 16 αφορά τα ΚΚ. Όπως αναφέρεται: «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».

Σε αυτό το πλαίσιο, αναφορικά με τα «Μέσα Δικτύωσης» που είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν για την επίτευξη δικτύωσης, ο Οδηγός Εφαρμογής αναφέρει αρχικά (σελ. 4) ότι θα αναπτυχθεί το Ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα (Ε.ΓΠ.Σ.) με βάση το οποίο θα παρέχεται η δυνατότητα άμεσης διασύνδεσης και επικοινωνίας μεταξύ των επιπέδων διαχείρισης/διοίκησης και των διαφορετικών δράσεων. Στο Ε.ΓΠ.Σ. θα τηρούνται τρία ενιαία μητρώα:

- α) Το Μητρώο Ωφελουμένων.
- β) Το Μητρώο Φορέων (παρόχων υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας).
- γ) Το Μητρώο Επιδομάτων και Προγραμμάτων.

Για τα «Μέσα Δικτύωσης», που είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν για την επίτευξη δικτύωσης, η ίδια πηγή (Οδηγός Εφαρμογής, σ. 56) αναφέρει ενδεικτικά:

- στο Ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα θα περιλαμβάνονται στοιχεία για τα προφίλ όλων των ωφελουμένων, των φορέων και των Προγραμμάτων.
- τη διασύνδεση του ΚΚ με τα συστήματα καταγραφής όλων των φορέων και υπηρεσιών που αναπτύσσουν δράσεις προς τις οποίες θα κατευθύνονται οι ωφελούμενοι του Κέντρου.

Για την πιστοποίηση του φυσικού αντικείμενου μπορεί, μεταξύ άλλων, να αποτυπώνονται στο πληροφοριακό σύστημα τα εξής στοιχεία:

---

<sup>34</sup> Βλ., επίσης, <https://www.taxsolution.gr/blog/resolutions-and-circulars/2016-09/24620.html>.

- Ημερήσιες καρτέλες καταγραφής εισερχομένων στη δομή (σύνολο εισερχόμενων ανεξάρτητα αν είναι ωφελούμενοι ή όχι).
- Ατομικές εκθέσεις στελεχών για την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων σε ωφελούμενους, με ξεχωριστή αναφορά στις παραπομπές σε Κέντρο Κοινότητας ή άλλες δομές.
- 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.
- Έντυπο και ψηφιακό υλικό από δράσεις δημοσιότητας (φωτογραφίες, προσκλήσεις, φυλλάδια, λίστες αποδεκτών, λίστες συμμετεχόντων, διανεμηθέν υλικό, κλπ. ανάλογα με το είδος της δράσης).
- Υλικό που παράχθηκε από τα στελέχη της δομής.
- Μηνιαία έκθεση πεπραγμένων της Δομής κ.ά.

Επομένως η σύνδεση των ΚΚ και η αναφορά τους στο (Ε.Π.Σ.) αποτελεί βασικό συστατικό της λειτουργίας τους. Στην έκθεση ΔΚΕΚΣ - Τμήμα Παρακολούθησης (2018) αναφέρεται ότι η καταχώρηση ξεκίνησε από τον Ιούνιο του 2017, ενώ από τα μέσα Ιανουαρίου 2018, οι δήμοι έχουν ξεκινήσει να τροφοδοτούν το Μητρώο Δημοσίων Φορέων και το Μητρώο Προγραμμάτων. Από τα 154 ΚΚ που παραχώρησαν στοιχεία διαπιστώθηκε ότι τα στελέχη επιτελούν τις εξής δραστηριότητες:

- Καταχώρηση στοιχείων στην πλατφόρμα του ΚΕΑ: 88,3%.
- Τήρηση αρχείου excel με τα πεπραγμένα (ωφελούμενοι κλπ.): 88,9%.
- 44 ΚΚ από τις Περιφέρειες Αττικής και Στερεάς Ελλάδας καταχωρούν στοιχεία σε άλλες ηλεκτρονικές πλατφόρμες που λειτουργούν στο πλαίσιο των περιφερειών τους (socialattica και socialsterea αντίστοιχα).
- Σε 12 ΚΚ οι υπάλληλοι καταχωρούν στοιχεία σε επιπλέον πληροφοριακά συστήματα των δήμων τους.

Από την ανάλυση που έχει μέχρι στιγμής πραγματοποιηθεί για τα ΚΚ διαφαίνεται ο σημαντικός ρόλος που έχουν αλλά και που μελλοντικά καλούνται να επιτελέσουν. Σημαντικό είναι το έργο στον τομέα παροχής πληροφόρησης και βοήθειας για το ΚΕΑ και το ΤΕΒΑ, ενώ θα μπορούσε να γίνει πιο έντονη η δικτύωση με δρώντες και παράγοντες των τοπικών

κοινωνιών, καθώς και με τις υπόλοιπες υπηρεσίες του δήμου και άλλες υπηρεσίες όπως π.χ. ο ΟΑΕΔ όπου οι προοπτικές είναι πολύ θετικές.

#### **4. Αποτελέσματα έρευνας του Περιφερειακού Παρατηρητηρίου Κοινωνικής Ένταξης σε Δήμους της Αττικής<sup>35</sup>**

Οι στόχοι της έρευνας περιελάμβαναν την καταγραφή και τη μελέτη της λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας στην Αττική, τη διερεύνηση ενδεχόμενων προβλημάτων και τη διατύπωση εμπειρικά θεμελιωμένων προτάσεων για τη βελτιστοποίηση των εργασιών του ΚΚ και την εξυπηρέτηση των ωφελούμενων.

Η περίοδος διεξαγωγής της έρευνας ήταν από 26/02/2019 έως 07/06/2019. Χρησιμοποιήθηκε δομημένο ερωτηματολόγιο με ανοιχτές ερωτήσεις το οποίο απευθυνόταν σε στελέχη των ΚΚ. Συνολικά το δείγμα αφορά 52 Κέντρα Κοινότητας (78.480 ωφελούμενοι), 9 παραρτήματα Ρομά (5.683 ωφελούμενοι) και 3 παραρτήματα ΚΕΜ (1.801 ωφελούμενοι).

Μία αξιοσημείωτη διαπίστωση είναι ότι ένας από τους κυριότερους λόγους δυσλειτουργίας όλων των ΚΚ είναι η έλλειψη προσωπικού σε σχέση με τον όγκο εργασίας. Ωστόσο φαίνεται να υπάρχει υψηλό επίπεδο όσον αφορά τη συνεργασία και τη δικτύωση των ΚΚ. Το μεγαλύτερο ποσοστό (84,6% ) έχει άριστη συνεργασία με τις κοινωνικές υπηρεσίες και τις δομές των δήμων και το 48% έχει δικτυωθεί με το Περιφερειακό Παρατηρητήριο Κοινωνικής Ένταξης. Υπάρχει επίσης σχετικά καλή συνεργασία με τον ΟΑΕΔ (52,2%), τον ΟΠΕΚΑ (61,1%), ενώ μόνο το 36,5% των ΚΚ έχει συνεργασία με κάποια ΜΚΟ. Επιπρόσθετα, το 96,2% έχει κάποιου είδους δικτύωση με άλλο (συνήθως) όμορο ΚΚ.<sup>36</sup>

#### **5. Παραδείγματα από Κέντρα Κοινότητας και πληροφορίες μέσω διαδικτύου**

Αρχικά παρατίθενται παραδείγματα ΚΚ και πληροφορίες από τις δύο ιστοσελίδες που δημιούργησαν: α) η Περιφέρεια Αττικής και β) η Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας. Ακολουθούν παραδείγματα ΚΚ που αφορούν επιλεγμένους δήμους. Ως πρώτο παράδειγμα είναι η περίπτωση του Δήμου Αθηναίων, ο οποίος μεταξύ άλλων έχει

---

<sup>35</sup> Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από το Περιφερειακό Παρατηρητήριο Κοινωνικής Ένταξης («Social Network Αττική» 2019).

<sup>36</sup> Αφορά τα 52 ΚΚ.

αναπτύξει ειδική διαδικτυακή πλατφόρμα πληροφοριών «ΕΞΥΠΗΡΕΤΩ» (<https://www.exypireto.gr>), η οποία χαρτογραφεί όλους τους φορείς κοινωνικής στήριξης και όλες τις υπηρεσίες υγείας του δήμου. Διαπιστώνεται ότι υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός κοινωνικών και ιατρικών υπηρεσιών (1.400), προγραμμάτων κοινωνικής υποστήριξης (289) και δημόσιων υπηρεσιών και ΜΚΟ (189).

Στη συνέχεια παρουσιάζονται ad-hoc παραδείγματα και από άλλους δήμους με την εξής σειρά:

- Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Καισαριανής.
- Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Αγράφων.
- Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Πεντέλης.
- Διευρυμένο Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Κερατσινίου-Δραπετσώνας.

Στόχος είναι να διαφανεί ότι υπάρχουν σημαντικές διαφοροποιήσεις ανάλογα με τον δήμο οι οποίες σχετίζονται με τον αριθμό εξυπηρετούμενων, καθώς και με τον λόγο (κυριότερο/δημοφιλέστερο) για τον οποίο πραγματοποιούν την επίσκεψη οι ωφελούμενοι.

Επισημαίνεται ότι τα παραδείγματα παρατίθενται αυτούσια όπως προκύπτουν από τις αντίστοιχες ιστοσελίδες, χωρίς καμία επιπρόσθετη παρατήρηση ή ανάλυση. Αυτό γίνεται σκόπιμα καθώς κατά την άποψή μας παρέχονται, σε ορισμένες περιπτώσεις, πληροφορίες που είναι περιεκτικές, χρήσιμες και ενημερωτικές (αριθμός εξυπηρετούμενων, κυριότερος/δημοφιλέστερος λόγος επίσκεψης των ωφελουμένων).

## **5.1. Περιφέρεια Αττικής**

Σε ειδική ιστοσελίδα της Περιφέρειας Αττικής (<http://www.socialattica.gr>) παρέχεται αναλυτική πληροφόρηση για κάθε κατηγορία δομής, δηλαδή όχι αποκλειστικά για τα ΚΚ αλλά και στοιχεία για το Κοινωνικό Παντοπωλείο, τα συσσίτια, το κοινωνικό φαρμακείο κλπ.

Η ιστοσελίδα περιγράφει σε ποιους απευθύνεται (ωφελούμενοι) και στοιχεία προσέγγισης της δομής των Ο.Τ.Α. Α' βαθμού, της εμβέλειάς της (δήμος αναφοράς, διεύθυνση, ωράριο λειτουργίας, όνομα υπεύθυνου/ης και τηλέφωνο επικοινωνίας).

Γίνεται αναφορά σε τρεις κατηγορίες ΚΚ:

### ***α. Κέντρα Κοινότητας***

Ωφελούμενοι είναι πολίτες που διαμένουν στην περιοχή παρέμβασης (κατά προτεραιότητα άτομα που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας, ωφελούμενοι ΕΕΕ, μετανάστες, ΑμεΑ κ.α.). Ο στόχος του Κέντρου Κοινότητας είναι η παροχή υπηρεσιών όπως, υποδοχή-ενημέρωση-υποστήριξη, συνεργασία με υπηρεσίες και δομές (παραπομπές κτλ), παροχή υπηρεσιών κοινωνικής ένταξης.

Στην ιστοσελίδα υπάρχει μεγάλος αριθμός ΚΚ καθώς αναφέρονται και περιλαμβάνονται όλοι οι δήμοι της Αττικής όπως για παράδειγμα ο Ωρωπός ή η Αίγινα.

### ***β. Κέντρα Κοινότητας με Παράρτημα ΚΕΜ***

Ωφελούμενοι είναι πολίτες που διαμένουν στην περιοχή παρέμβασης (κατά προτεραιότητα άτομα που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας, ωφελούμενοι ΕΕΕ, μετανάστες, ΑμεΑ κ.α.). Ο στόχος της δομής είναι η παροχή υπηρεσιών όπως, υποδοχή-ενημέρωση-υποστήριξη, συνεργασία με υπηρεσίες και δομές (παραπομπές κτλ.), παροχή υπηρεσιών κοινωνικής ένταξης. Παράλληλα το παράρτημα ΚΕΜ στοχεύει στην παροχή υπηρεσιών όπως, ενημέρωση, εξυπηρέτηση, συμβουλευτική, στήριξη για θέματα ένταξης των μεταναστών, συνεργασία και παραπομπή αιτημάτων σε άλλες δομές και υπηρεσίες, παράλληλες δράσεις (μαθήματα ελληνικής γλώσσας, διαπολιτισμικές δράσεις κλπ.).

Στην ιστοσελίδα αναφέρεται η περίπτωση του Δήμου Πειραιώς και του Δήμου Καλλιθέας.<sup>37</sup>

### ***γ. Κέντρα Κοινότητας με Παράρτημα Ρομά***

Ωφελούμενοι είναι πολίτες που διαμένουν στην περιοχή παρέμβασης (κατά προτεραιότητα άτομα που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας, ωφελούμενοι ΕΕΕ, μετανάστες, ΑμεΑ κ.α.). Ο στόχος του Κέντρου Κοινότητας είναι η παροχή υπηρεσιών όπως, υποδοχή- ενημέρωση-υποστήριξη, συνεργασία με υπηρεσίες και δομές (παραπομπές κτλ.), παροχή υπηρεσιών κοινωνικής ένταξης. Επίσης, η λειτουργία του

---

<sup>37</sup> Βέβαια με εκτενέστερη αναζήτηση διαπιστώνεται ότι και ο Δήμος Αθηναίων διαθέτει αντίστοιχη δομή και επομένως, η αναζήτηση πρέπει να είναι πιο σχολαστική, όπως καταδεικνύεται ή φαίνεται και από τα παραδείγματα που ακολουθούν.

Κέντρου Ρομά αποσκοπεί στην παροχή υπηρεσιών όπως, συμβουλευτική, διασύνδεση και παραπομπή σε δημόσιες υπηρεσίες, στήριξη ενδυνάμωση των γυναικών, διευκόλυνση για θέματα προνοιακών αιτημάτων, δικαστικών αστικοδημοτικών και νομικών εκκρεμοτήτων, δράση αγωγής υγείας, υπηρεσίες προώθησης στην απασχόληση, πρωτοβάθμια υγειονομική φροντίδα.

Αναφέρονται ενδεικτικά δήμοι που έχουν υψηλή συγκέντρωση πληθυσμού Ρομά και διαθέτουν Παραρτήματα Ρομά: Αγίας Βαρβάρας, Αθηναίων, Αχαρνών, Ιλίου-Νέων Λιοσίων, Κερατσινίου-Δραπετσώνας, Μεγαρέων, Σπάτων-Αρτέμιδας, Φυλής, Χαλανδρίου.

Πέραν των συγκεντρωτικών στοιχείων, κάθε δήμος που λειτουργεί ΚΚ έχει αναρτημένες πληροφορίες στην ιστοσελίδα του. Μία χρήσιμη και περιεκτική πληροφόρηση αφορά τα κάτωθι:

### **Χρήσιμα αρχεία**

Εδώ μπορείτε να κατεβάσετε χρήσιμα αρχεία σχετικά με τις αποφάσεις αυτεπιστασίας, πρόσληψη προσωπικού και έγγραφα έναρξης υλοποίησης καθώς και χρήσιμους συνδέσμους.

### **ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

- Ν.4430/2016 Κοινωνική & Αλληλέγγυα Οικονομία
- Αρ. Δ23.ΟΙΚ. 14435-1135 Καθορισμός ελάχιστων προδιαγραφών λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας
- Ν.4368/2016 Μέτρα για την επιτάχυνση του κυβερνητικού έργου
- Αρ.Δ25/οικ.22052/25-Τροποποίηση ελάχιστων προδιαγραφών λειτουργίας Κέντρων Κοινότητας

### **ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

- Παράρτημα ΣΟΧ (νέο)
- Βήματα για την πρόσληψη προσωπικού των Κέντρων Κοινότητας - ΕΕΤΑΑ
- Αίτημα γνωμοδότησης για ΣΟΧ
- Παράρτημα ανακοινώσεων ΣΟΧ
- Παροχή διευκρινίσεων σχετικά με διαδικασίες ΙΔΟΧ (δομές παροχής βασικών αγαθών)

- Προσλήψεις προσωπικού
- ΣΟΧ 5 - Δομές φτώχειας
- Υπόδειγμα ανακοίνωσης ΣΟΧ

## **ΕΓΓΡΑΦΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ**

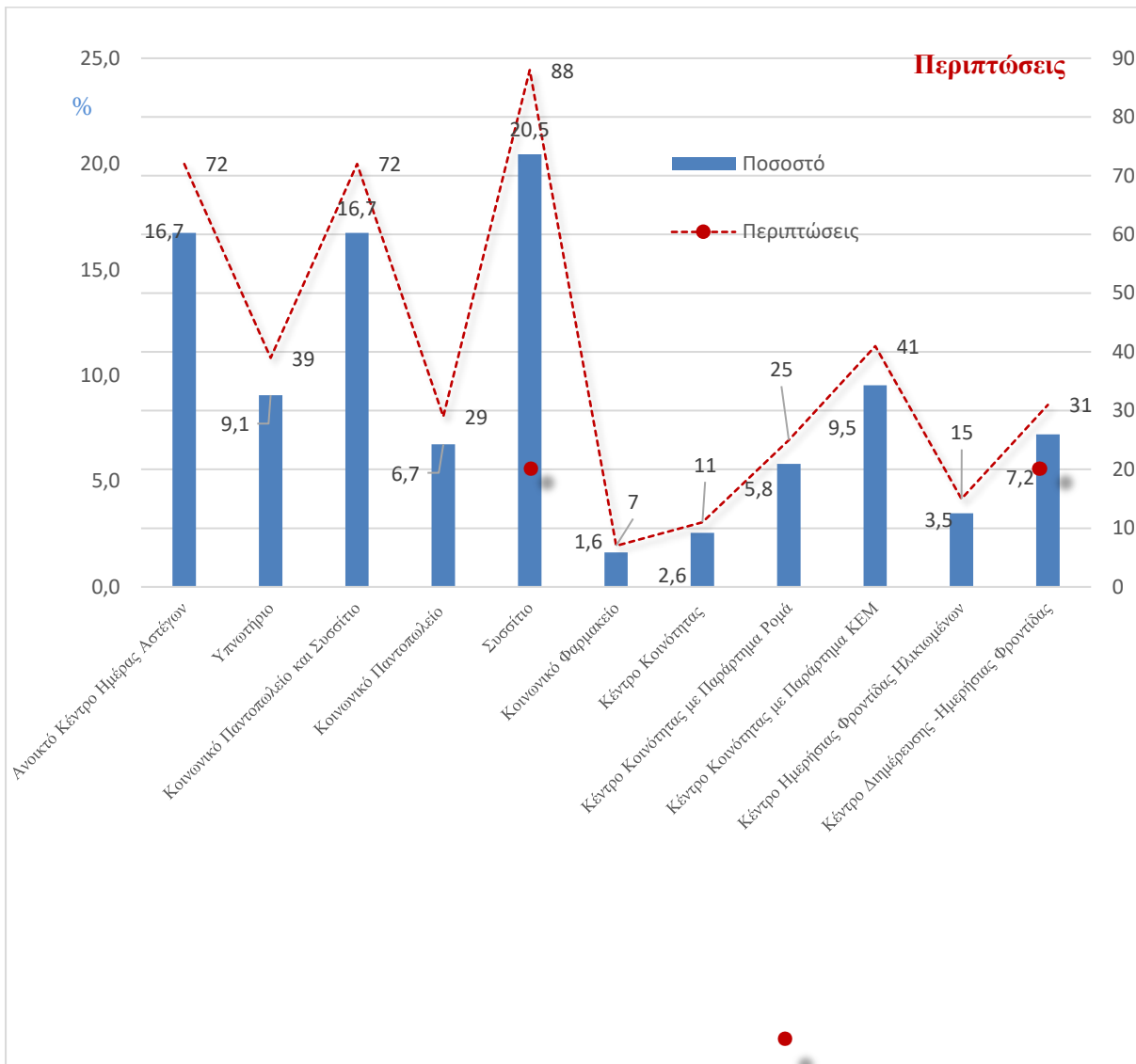
- Οδηγίες για δικαιούχους ΕΣΠΑ
- Οδηγίες συμπλήρωσης δελτίου δήλωσης δαπανών υποέργου
- Εκπαιδευτικός οδηγός «Δελτίου δήλωσης επίτευξης δείκτη πράξης»
- Ε.Π.5 4 ΔΕΛΤΙΟ ΔΗΛΩΣΗΣ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΡΑΞΗΣ v2\_25012017
- Ε.Π.5 4 ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΔΕΛΤΙΟΥ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΡΑΞΗΣ v1 250117
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4
- Κέντρα κοινότητας
- Πρότυπο σχέδιο κανονισμού λειτουργίας
- Οδηγός εφαρμογής και λειτουργίας
- Λογότυπα
- Δομές παροχής αγαθών
- Οδηγός εφαρμογής και λειτουργίας

## **ΆΛΛΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ**

- Συνημμένα Παραστατικά ΔΔΔ
- Υπόδειγμα - Βεβαίωση Έναρξης
- Παρουσιολόγιο ΚΚ και ΔΠΒΑ
- Επικαιροποιημένα Απογραφικά Δελτία

Επίσης ουσιαστική είναι η δυνατότητα παροχής στοιχείων σε γραφήματα, που αφορούν συγκεντρωτικά στοιχεία του δικτύου των δομών και τον αριθμό ωφελουμένων. Στο σχήμα που ακολουθεί διαπιστώνεται ότι κατά μέσο όρο την ημέρα, εξυπηρετούνται 77 άτομα από Κέντρα Κοινότητας της Αττικής που αποτελούν ποσοστό 18% του συνόλου των εξυπηρετούμενων σε κοινωνικές δομές της Περιφέρειας. Επιπρόσθετα στο Σχήμα 10, δίδεται ο αριθμός εξυπηρετούμενων κατά μήνα σε κοινωνικές δομές της Περιφέρειας Αττικής.

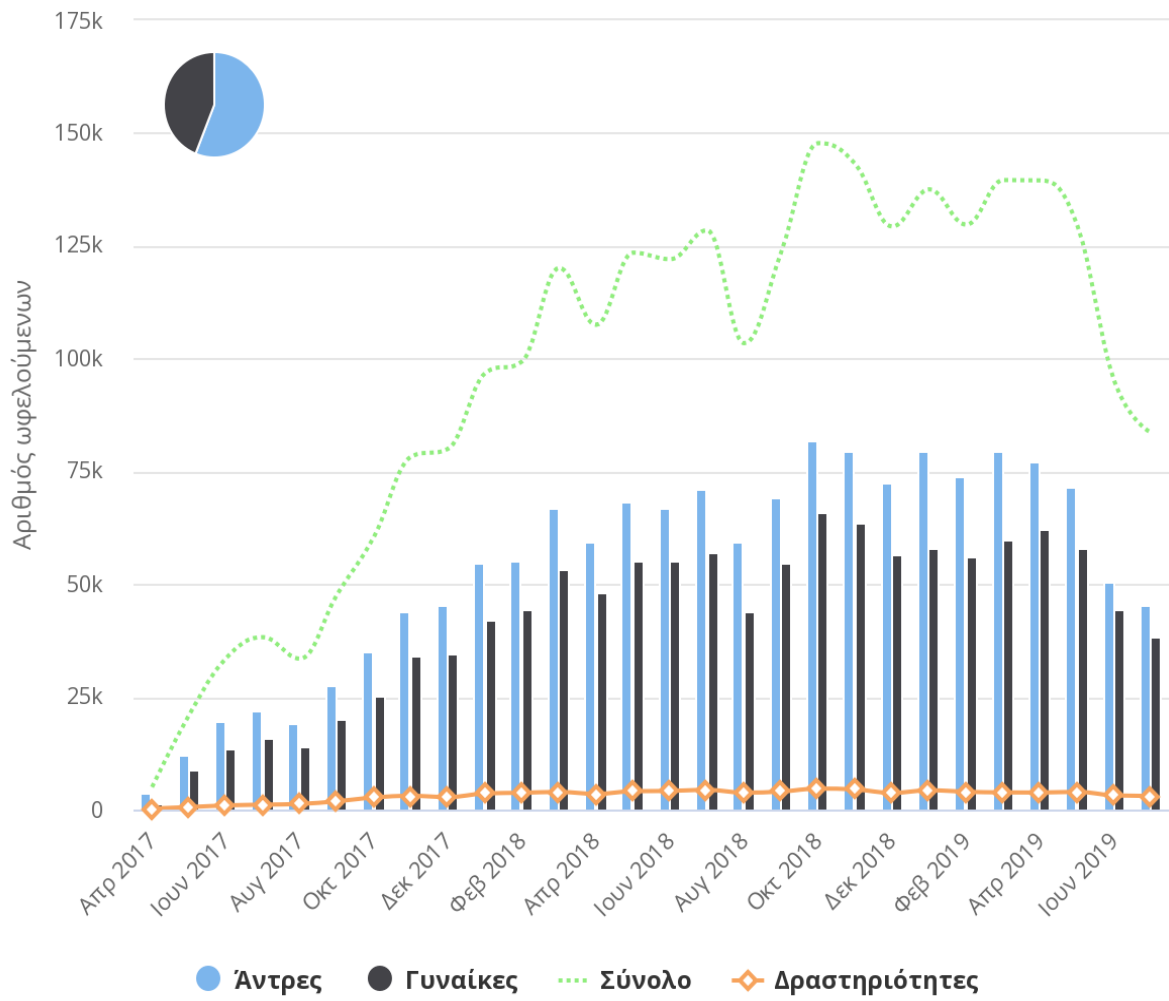
**Σχήμα 9. Περιφέρεια Αττικής - Μέσος όρος ωφελούμενων ανά ημέρα σε κοινωνικές δομές**



Πηγή: <http://www.socialattica.gr>. Ίδια διαμόρφωση.

**Σχήμα 10. Αριθμός ωφελούμενων ανά μήνα του δικτύου των δομών Αττικής**





Πηγή: <http://www.socialattica.gr>

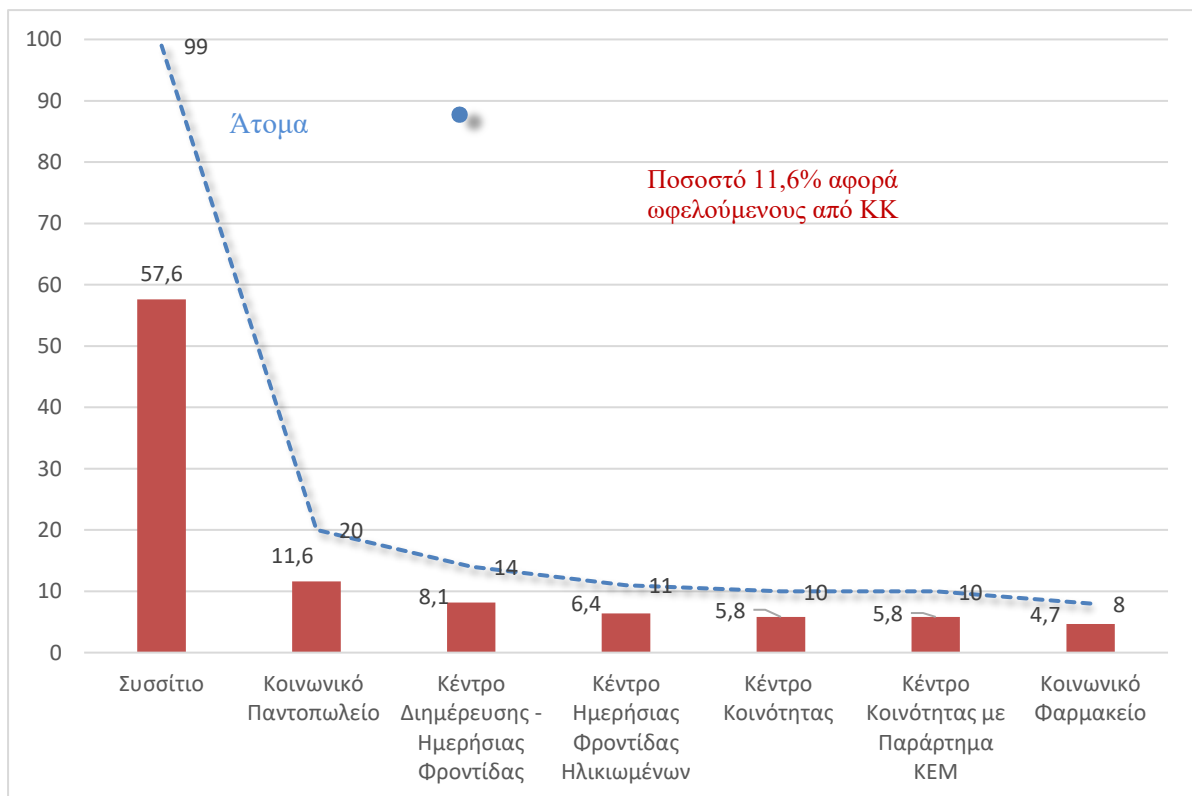
## 5.2. Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας

Στην Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας (ιστοσελίδα: <http://www.socialsterea.gr>), μαζί με τα ΚΚ περιλαμβάνονται όλες οι υπόλοιπες δομές (όπως και στην Αττική): Κοινωνικό Παντοπωλείο, Κοινωνικό φαρμακείο κλπ.

Στις περιπτώσεις των ΚΚ οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι οι ίδιες με αυτές που έχουν προαναφερθεί όπως ισχύει για όλα τα ΚΚ. Οι ωφελούμενοι είναι κατά προτεραιότητα άτομα που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας, ωφελούμενοι ΕΕΕ, μετανάστες, ΑμεΑ κ.α.

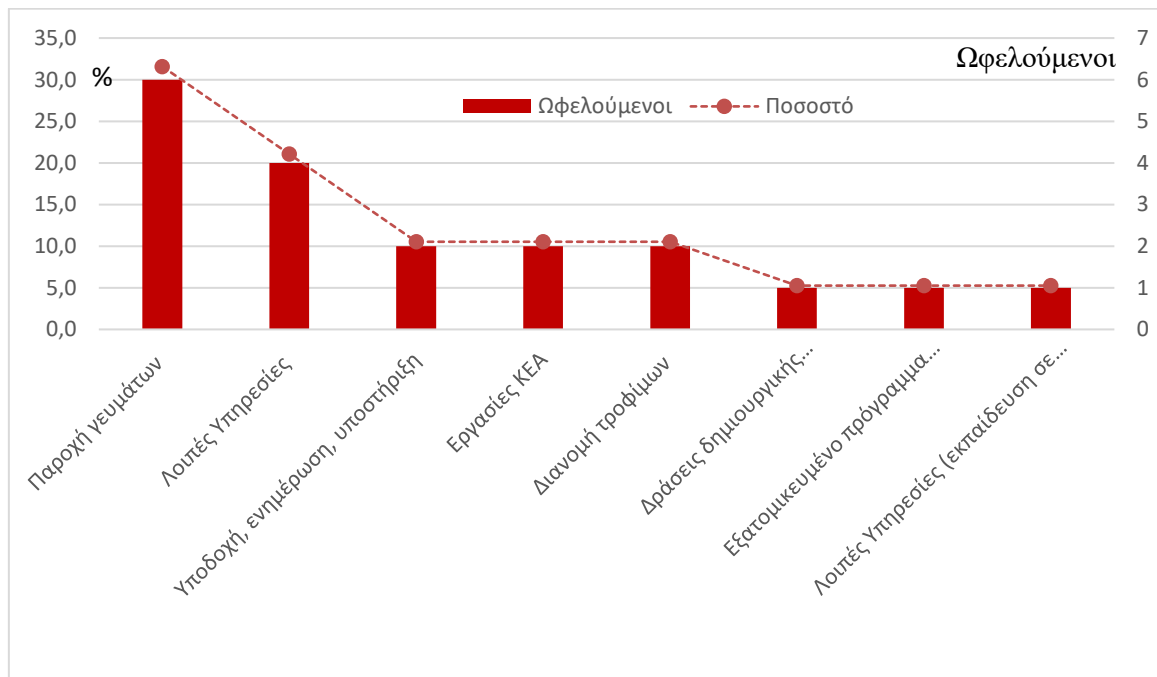
Ο επισκέπτης της ιστοσελίδας μπορεί να αναζητήσει πληροφορίες για το δήμο που ενδιαφέρεται. Χαρακτηριστικό της ιστοσελίδας είναι η παρουσίαση χρήσιμων συγκεντρωτικών στοιχείων σε γραφήματα όπως τα κάτωθι (Σχήμα 11 και Σχήμα 12).

**Σχήμα 11. Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας: ωφελούμενοι από κοινωνικές δομές (αριθμός και ποσοστιαία κατανομή)**



Πηγή: <http://www.socialsterea.gr>. Ίδια διαμόρφωση.

**Σχήμα 12. Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας: Μέσος όρος και ποσοστό ωφελούμενων ανά υπηρεσία (κοινωνική δομή)**



Πηγή: <http://www.socialsterea.gr>. Ίδια διαμόρφωση.

### 5.3. Επιλεγμένοι Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού

Στην ενότητα αυτή επιλέγουμε ενδεικτικά να περιγράψουμε τα Κέντρα Κοινότητας μη όμορων δήμων, διαφορετικών ως προς το μέγεθος, με στόχο να φανεί η ποικιλία των παρεχόμενων υπηρεσιών.

#### 5.3.1. Διευρυμένο Κέντρο Κοινότητας Δήμου Αθηναίων<sup>38</sup>

Το Διευρυμένο Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Αθηναίων διαθέτει δύο κεντρικές δομές, δύο Παραρτήματα ΚΕΜ και ένα Παράρτημα Ρομά.

##### Πρώτη Κεντρική Δομή

Το Κέντρο Κοινότητας δημιουργήθηκε με σκοπό να φέρει τις Κοινωνικές Υπηρεσίες πιο κοντά στον πολίτη μέσα από μία εξατομικευμένη αλλά ολιστική προσέγγιση. Λειτουργεί ως τοπικό σημείο αναφοράς για την υποδοχή, ενημέρωση, εξυπηρέτηση, παροχή υπηρεσιών και τη διασύνδεση των πολιτών με τις Υπηρεσίες Κοινωνικής Πολιτικής και Κοινωνικής Προστασίας του Δήμου Αθηναίων. Το Κέντρο Κοινότητας θέτει ως βασικό στόχο την υποστήριξη των ωφελούμενων όσον αφορά την βελτίωση του βιοτικού τους επιπέδου και την κοινωνική τους ένταξη.

Πιο αναλυτικά, στην αρμοδιότητα των Κέντρων Κοινότητας είναι να υποστηρίζουν τους ωφελούμενους για το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης, να δέχονται αιτήσεις για το πιλοτικό πρόγραμμα του ΟΠΕΚΑ που αφορά άτομα τα οποία κάνουν πρώτη φορά αίτηση για αναπηρικό επίδομα και δεν έχουν περάσει από ΚΕΠΑ. Επίσης παρέχει ψυχοκοινωνική υποστήριξη, εργασιακή συμβουλευτική, διευκόλυνση σε θέματα νομικών και προνοιακών αιτημάτων. Στο πλαίσιο δραστηριοποίησης, στην κοινότητα διοργανώνονται εκδηλώσεις προς ενημέρωση των κατοίκων του δήμου αλλά και δικτύωση με τις υπηρεσίες και τις δομές της κοινότητας. Ανάλογα με τις ανάγκες πραγματοποιούνται και παραπομπές των ωφελούμενων στις κατάλληλες γι' αυτούς

---

<sup>38</sup> Το κείμενο όπως και τα υπόλοιπα αυτής της ενότητας έχουν μεταφερθεί αυτούσια από την επίσημη ιστοσελίδα του φορέα. Υπάρχει μελλοντικός χρόνος στο κείμενο που μάλλον έγινε στην έναρξη λειτουργίας του ΚΚ. Ωστόσο τα νούμερα (απόλυτοι αριθμοί ή/και ποσοστά) αφορούν περιπτώσεις και παραδείγματα από τη λειτουργία τους.

υπηρεσίες, καθώς και εξειδικευμένη συμβουλευτική, ενδυνάμωση γυναικών και παροχή υπηρεσιών κοινωνικής ένταξης.

### **Παράρτημα Ρομά**

Το Παράρτημα Ρομά έχει ως στόχο την ενίσχυση της κοινωνικής ένταξης και προώθησης στην απασχόληση της συγκεκριμένης ομάδας πληθυσμού, η οποία βιώνει πολλαπλό κοινωνικό αποκλεισμό και ζει υπό συνθήκες διαβίωσης μη αποδεκτές. Το Παράρτημα συνδέεται με υπηρεσίες του δήμου, της Περιφέρειας ή ακόμα και κρατικές υπηρεσίες που συμβάλλουν στην κοινωνική προστασία, την κοινωνική ένταξη και την προώθηση στην απασχόληση των ωφελουμένων. Επίσης αναπτύσσει διαδικασίες οι οποίες αποβλέπουν στην επίτευξη της συνέργειας και συμπληρωματικότητας μεταξύ συναφών δράσεων και υπηρεσιών καθώς και την δημιουργία δικτύων με φορείς οι οποίοι:

α) έχουν ως αντικείμενο υπηρεσίες που σχετίζονται με θέματα που αφορούν τους Ρομά, ή/και β) υλοποιούν δράσεις ή ενέργειες σχετικές με το αντικείμενο.

Για την επίτευξη των παραπάνω, το Παράρτημα δραστηριοποιείται στην παροχή υπηρεσιών μέσω εξατομικευμένης και μακροπρόθεσμης προσέγγισης των ωφελουμένων ατόμων. Αρχικά πραγματοποιείται καταγραφή των κοινωνικο-οικονομικών προβλημάτων του πληθυσμού, της υγειονομικής κατάστασης των ωφελουμένων και των προβλημάτων στη σχολική ένταξη των παιδιών της ομάδας στόχου. Παρέχονται υπηρεσίες συμβουλευτικού και υποστηρικτικού χαρακτήρα, διευκόλυνση της πρόσβασης της ομάδας στόχου σε δημόσια αγαθά και υπηρεσίες, δράσεις για την προώθηση στην εκπαίδευση, επίλυση εκκρεμοτήτων για την εγγραφή των παιδιών στο σχολείο, ανάπτυξη δράσεων για την προαγωγή της υγείας των ωφελουμένων, πραγματοποίηση προληπτικών εξετάσεων και προγραμματισμός ραντεβού υγείας κ.α. Οι υπηρεσίες είναι τα απαραίτητα βήματα για την πορεία τους προς την κοινωνική ένταξη και την απασχόληση. Τέλος, υποστηρίζει τα ωφελούμενα άτομα Ρομά ως προς τις διαδικασίες διανομής του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης.

### **1ο και 2ο Κέντρο Ένταξης Μεταναστών**

Στόχος του Κέντρου Ένταξης Μεταναστών (ΚΕΜ) είναι η παροχή υπηρεσιών όπως ενημέρωση, εξυπηρέτηση, συμβουλευτική στήριξη για θέματα ένταξης μεταναστών και προσφύγων, συνεργασία και παραπομπή αιτημάτων σε άλλες δομές και υπηρεσίες, ή παράλληλες δράσεις (μαθήματα ελληνικής γλώσσας, διαπολιτισμικές δράσεις κτλ).

Τέλος δέχεται αιτήσεις δικαιούχων του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης (ΚΕΑ), καθώς και νέες αιτήσεις για τα Επιδόματα Αναπηρίας.

Γλώσσες Εξυπηρέτησης: Ελληνικά, Αγγλικά, Ρωσικά, ενώ σε συνεργασία με τη ΜΚΟ «ΜΕΤΑδραση» παρέχεται διερμηνεία και διαπολιτισμική μεσολάβηση σε αραβικά, φαρσί, ουρντού και μπενγκάλι, 4 ώρες την ημέρα.

### **Δεύτερη Κεντρική Δομή (κινητή μονάδα)**

Στο πλαίσιο της αποκεντρωμένης παροχής κοινωνικών υπηρεσιών στις επτά (7) δημοτικές κοινότητες του Δήμου Αθηναίων, το 2ο Κέντρο Κοινότητας λειτουργεί κινητή μονάδα, η οποία στελεχώνεται από το προσωπικό του Κέντρου και έχει ως αρμοδιότητα την άμεση πρόσβαση των κατοίκων του Δήμου Αθηναίων στις κοινωνικές υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα, υποστηρίζει τους ωφελούμενους, που δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στην κεντρική υπηρεσία, τόσο στην υποβολή αίτησης για το ΚΕΑ όσο και στην εφαρμογή του πιλοτικού προγράμματος απονομής προνοιακών παροχών του ΟΠΕΚΑ για τα άτομα με αναπηρία.

Επίσης, έχει ξεκινήσει συνεργασία της κινητής μονάδας με τις Λέσχες Φιλίας του Δήμου Αθηναίων όπου προσφέρεται ψυχοκοινωνική υποστήριξη στα μέλη και στις οικογένειές τους με σκοπό, η δραστηριότητα αυτή να επεκταθεί και στην υπόλοιπη κοινότητα. Μέσα από παρουσιάσεις στις Λέσχες ενημερώνει τους κατοίκους του Δήμου Αθηναίων για τον ρόλο των Κέντρων Κοινότητας, για τα προνοιακά προγράμματα αλλά και την διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί αν κάποιος επιθυμεί να συνεργαστεί με κοινωνικό λειτουργό ή ψυχολόγο. Ανάλογα με τις ανάγκες της κοινότητας, πραγματοποιούνται ομαδικές και ατομικές συνεδρίες ωφελούμενων, καθώς και εξειδικευμένη συμβουλευτική, ενδυνάμωση γυναικών και παροχή υπηρεσιών κοινωνικής ένταξης.

### **Στατιστικά:**

Περίοδος λειτουργίας: 18/12/2017-17/12/2020.

Συνολικός αριθμός εξυπηρετήσεων της Δομής: 37.862 άτομα.

Συνολικός αριθμός εξυπηρετήσεων τις τελευταίες 30 ημέρες: 1.416 άτομα.

Μέσος όρος εξυπηρετήσεων ανά ημέρα: 53 άτομα.

Δημοφιλέστερες υπηρεσίες: Εργασίες Κ.Ε.Α.

### **5.3.2. Κέντρο Κοινότητας Δήμου Καισαριανής<sup>39</sup>**

Το Κέντρο Κοινότητας θα δραστηριοποιηθεί, στα εξής πεδία:

A. Υποδοχή-ενημέρωση-υποστήριξη των πολιτών.

B. Συνεργασία με υπηρεσίες και δομές.

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

#### Στατιστικά:

Περίοδος λειτουργίας: 01/12/2017-30/11/2020.

Συνολικός αριθμός εξυπηρετήσεων της Δομής: 1.241 άτομα.

Συνολικός αριθμός εξυπηρετήσεων τις τελευταίες 30 ημέρες: 0 άτομα.

Μέσος όρος εξυπηρετήσεων ανά ημέρα: 5 άτομα.

Δημοφιλέστερες υπηρεσίες: Εργασίες Κ.Ε.Α.

### **5.3.3. Κέντρο Κοινότητας Δήμου Αγράφων<sup>40</sup>**

Ο Δήμος Αγράφων προχωρά στη δημιουργία Κέντρου Κοινότητας, εναρμονιζόμενος με το γενικότερο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού της ελληνικής πολιτείας και της Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας ειδικότερα, για τη δημιουργία ενός ενιαίου Εθνικού Μηχανισμού (ΕΜ), που συντονίζει τις πολιτικές κοινωνικής ένταξης, παρακολουθεί και αξιολογεί την εφαρμογή τους, προσδιορίζει τις προτεραιότητες με βάση τις εκάστοτε ανάγκες, ώστε να ενισχύει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του συστήματος κοινωνικής προστασίας. Στόχος είναι η ανάπτυξη ενός τοπικού σημείου αναφοράς για την υποδοχή, εξυπηρέτηση και διασύνδεση των πολιτών με όλα τα κοινωνικά προγράμματα και υπηρεσίες που υλοποιούνται στην περιοχή του Δήμου Αγράφων.

Το Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Αγράφων το οποίο εποπτεύεται από την κοινωνική υπηρεσία του Δήμου, θα παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

A) Υποδοχή-ενημέρωση-υποστήριξη των πολιτών.

---

<sup>39</sup> Βλ. ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.socialattica.gr/domi/kentro-koinotitas-dimoy-kaisarianis>.

<sup>40</sup> Βλ. ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.socialsterea.gr/domi/kentros-koinotitas-dimoy-agrafon>.

Β) Συνεργασία με υπηρεσίες και δομές.

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

Το Κέντρο μέσω παραπομπών διασυνδέει τα ωφελούμενα άτομα-πολίτες του Δήμου Αγράφων με επιμέρους φορείς και υπηρεσίες (υπηρεσίες Ο.Τ.Α. , δημόσιες υπηρεσίες, εθελοντικές οργανώσεις, οργανισμούς κοινωνικού χαρακτήρα κλπ) για την εξυπηρέτηση των αναγκών τους.

#### Στατιστικά:

Περίοδος λειτουργίας: 01/09/2017-31/08/2020.

Συνολικός αριθμός εξυπηρετήσεων της Δομής: 2.854 άτομα.

Συνολικός αριθμός εξυπηρετήσεων τις τελευταίες 30 ημέρες: 140 άτομα.

Μέσος όρος εξυπηρετήσεων ανά ημέρα: 6 άτομα.

Δημοφιλέστερες υπηρεσίες: Εργασίες Κ.Ε.Α., Υποδοχή-ενημέρωση-υποστήριξη.

#### **5.3.4. Κέντρο Κοινότητας Δήμου Πεντέλης<sup>41</sup>**

Το Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Πεντέλης το οποίο εποπτεύεται από την κοινωνική υπηρεσία του δήμου, θα παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

Α) Υποδοχή-ενημέρωση-υποστήριξη των πολιτών.

Β) Συνεργασία με υπηρεσίες και δομές.

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

#### Στατιστικά:

Περίοδος λειτουργίας: 19/12/2017-18/12/2020.

Συνολικός αριθμός εξυπηρετήσεων της Δομής: 4.106 άτομα.

Συνολικός αριθμός εξυπηρετήσεων τις τελευταίες 30 ημέρες: 110 άτομα.

Μέσος όρος εξυπηρετήσεων ανά ημέρα: 10 άτομα.

---

<sup>41</sup> Βλ. ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.socialattica.gr/domi/kentro-koinotitas-dimoy-pentelis>.



Δημοφιλέστερες υπηρεσίες: Υποδοχή- ενημέρωση- υποστήριξη.

### **5.3.5. Διευρυμένο Κέντρο Κοινότητας Δήμου Κερατσινίου-Δραπετσώνας**

Το Διευρυμένο Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Κερατσινίου-Δραπετσώνας διαθέτει κεντρική δομή και Παράρτημα Ρομά.

#### **Κεντρική Δομή<sup>42</sup>**

Το Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Κερατσινίου-Δραπετσώνας, το οποίο εποπτεύεται από την κοινωνική υπηρεσία του δήμου, παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

A) Υποδοχή- ενημέρωση- υποστήριξη των πολιτών.

B) Συνεργασία με υπηρεσίες και δομές.

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

#### Στατιστικά:

Περίοδος λειτουργίας: 01/08/2017-31/07/2020.

Συνολικός αριθμός εξυπηρετήσεων της Δομής: 2.587 άτομα.

Συνολικός αριθμός εξυπηρετήσεων τις τελευταίες 30 ημέρες: 0 άτομα.

Μέσος όρος εξυπηρετήσεων ανά ημέρα: 8 άτομα.

Δημοφιλέστερες υπηρεσίες: Υποδοχή- ενημέρωση- υποστήριξη.

#### **Παράρτημα Ρομά<sup>43</sup>**

Το Κέντρο Στήριξης Ρομά και Ευπαθών Ομάδων του Δήμου Κερατσινίου-Δραπετσώνας ολοκλήρωσε με επιτυχία την πρώτη περίοδο λειτουργίας του στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007 - 2013». Η επιτυχής πορεία του και η καταγραφή των ολοένα αυξανόμενων αναγκών του πληθυσμού οδήγησαν στην επανένταξη της λειτουργίας του Κέντρου στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΑΤΤΙΚΗ» 2014-2020», ως «Διευρυμένο Κέντρο Κοινότητας με Παράρτημα Ρομά».

---

<sup>42</sup> Βλ. ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.socialattica.gr/domi/dieyrymeno-kentro-koinotitas-kentriki-domi-dimoy-keratsiniou-drapetsonas>.

<sup>43</sup> Βλ. ηλεκτρονική διεύθυνση <https://keratsini-drapetsona.gr/index.php/el/d-nsi-koinonikis-prostasias-allilegyis#kentro-stiriksis-roma-kai-efpathon-oma-on-2>.

Το Διευρυμένο Κέντρο Κοινότητας με Παράρτημα Ρομά είναι μια νέα δομή που θεσμοθετήθηκε με τον Ν. 4368 (ΦΕΚ 21 Α΄/21.02.2016) και την Κοινή Υπουργική Απόφαση με Α.Π. Δ23/ΟΙΚ. 14435/1135/29.03.2016 που ορίζει τις ελάχιστες προδιαγραφές λειτουργίας τους (ΦΕΚ 854 Β΄/30.03.2016). Τα Κέντρα Κοινότητας, αποτελούν τον βασικό «πυρήνα» διευρυμένων υπηρεσιών τύπου “One Stop Shop”, με εξατομικευμένη ολιστική προσέγγιση, το οποίο, υποστηρίζοντας και συνεργώντας με τη Δ/ση Κοινωνικών Υπηρεσιών του κάθε Ο.Τ.Α., αποτελούν μία δράση «ομπρέλα» παρέχοντας υπηρεσίες οι οποίες ανταποκρίνονται και θα ενισχύσουν τις πολιτικές που ήδη υλοποιούνται ή προγραμματίζονται, όπως η καθολική εφαρμογή του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης, η εφαρμογή ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης σε συνεργασία με τον ΟΑΕΔ και την ΓΓ Δια Βίου Μάθησης, κλπ.

Με τη λειτουργία τους επιδιώκεται η ανάπτυξη ενός τοπικού σημείου αναφοράς για την υποδοχή, εξυπηρέτηση και διασύνδεση των πολιτών με όλα τα κοινωνικά προγράμματα και υπηρεσίες που υλοποιούνται στην περιοχή παρέμβασης.

Σημειώνεται ότι όλες οι υπηρεσίες είναι δωρεάν ενώ στο Κέντρο μπορούν να απευθυνθούν όλοι οι πολίτες που διαμένουν στο Κερατσίνι και στη Δραπετσώνα.

Το Παράρτημα Ρομά στελεχώνεται από εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό, με ειδικότητες οι οποίες μπορούν να παρέχουν μια ολοκληρωμένη ψυχο-κοινωνική παρέμβαση στη συγκεκριμένη κοινωνική ομάδα:

- Ένας κοινωνικός λειτουργός
- Μία ψυχολόγος, υπεύθυνη ψυχικής υγείας και παροχής ψυχολογικής υποστήριξης
- Μία επισκέπτρια υγείας, υπεύθυνη για την προαγωγή της υγείας
- Ένας διοικητικός υπάλληλος, υπεύθυνος προώθησης της εργασιακής απασχόλησης
- Ένας διαμεσολαβητής, άτομο το οποίο προέρχεται από την ομάδα **στόχου**.

Σε συνεργασία με άλλους φορείς, το Παράρτημα Ρομά **του Διευρυμένου** αναπτύσσει ένα πλέγμα δράσεων, στοχεύοντας στην πληρέστερη αντιμετώπιση αναγκών και προβλημάτων που προκύπτουν στην καθημερινότητα των Ρομά. Παρέχεται ολοκληρωμένη στήριξη στους ωφελούμενους μέσω της εξατομικευμένης υποδοχής τους και της διαχείρισης των περιστατικών για την καταγραφή των αναγκών τους και των ψυχοκοινωνικών προβλημάτων τους, με σκοπό τη δημιουργία ενός ψυχοκοινωνικού προφίλ για την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων, που θα βοηθήσουν στην επίλυση κοινωνικών, εκπαιδευτικών και άλλων εξατομικευμένων αναγκών του πληθυσμού.

Μέσω του Παραρτήματος Ρομά προωθείται: η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, η πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας, η ψυχολογική υποστήριξη, η προώθηση στην απασχόληση, η

στήριξη της οικογένειας και των παιδιών, η βελτίωση των συνθηκών υγιεινής και η κοινωνική προστασία.

## 6. SWOT Analysis

Η ανάλυση SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) ως μεθοδολογικό εργαλείο, αποτελεί ένα υπόδειγμα καταγραφής των σημαντικότερων συμπερασμάτων που προκύπτουν από την καταγραφή και την ανάλυση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος του αντικείμενου της μελέτης. Στην περίπτωση των ΚΚ στόχος είναι, αφενός ο εντοπισμός των ισχυρών σημείων τους, ώστε στη βάση αυτών να στηριχθεί η αναπτυξιακή τους συμβολή και εξέλιξη και αφετέρου να καθοριστούν οι κατευθύνσεις μιας συνεκτικής και συνολικής στρατηγικής για την κοινωνική ένταξη των ωφελούμενων.

Ο εντοπισμός και η καταγραφή των αδύνατων σημείων των ΚΚ αποτελεί την αναγκαία βάση ώστε να σχεδιαστούν πολιτικές και δράσεις που θα συνέβαλαν αποτελεσματικότερα στη αντιμετώπιση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού, μέσω των δομών των ΚΚ.

### ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

- Θεσμοθετημένη παρέμβαση.
- Ολοένα πιο έντονη δραστηριοποίηση των Ο.Τ.Α. για την άσκηση πολιτικών κοινωνικής φροντίδας. Ενίσχυση των αποκεντρωτικών παρεμβάσεων των Ο.Τ.Α.
- Ο τοπικός χαρακτήρας (ανάπτυξη ενός τοπικού σημείου αναφοράς για την υποδοχή, ενημέρωση, υποστήριξη και εξυπηρέτηση των ωφελούμενων μέσω πληροφοριακού συστήματος).
- Καινοτομία στη δημιουργία και λειτουργία των ΚΚ (από Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού) και διασύνδεση με τον Εθνικό Μηχανισμό.
- Στοχευμένη επιλογή εμπλεκόμενων στελεχών. Στελέχωση των ΚΚ με τη συμβολή του Α.Σ.Ε.Π.
- Η επιμόρφωση του προσωπικού των ΚΚ μέσω σεμιναρίων του ΕΚΔΔΑ και ημερίδες των Διαχειριστικών Αρχών των Περιφερειακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων (ΠΕΠ).
- Δυνατότητα εξυπηρέτησης: ακραία φτωχοί, ωφελούμενοι του ΚΕΑ, του ΤΕΒΑ, Ρομά, μετανάστες ή πρόσφυγες.
- Ολοκληρωμένο πλέγμα παροχής υπηρεσιών για τη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και την κοινωνική ένταξη των ωφελούμενων.

- Διασύνδεση ωφελούμενων με επιμέρους φορείς, κοινωνικά προγράμματα και υπηρεσίες.
- Δικτύωση με τις υπόλοιπες υπηρεσίες-κοινωνικές δομές των δήμων και άλλες υπηρεσίες της περιοχής (προώθηση στην απασχόληση κλπ.).
- Σύμπραξη με κεντρικό επιτελικό όργανο, υπεύθυνου για το σχεδιασμό μεταρρυθμιστικών παρεμβάσεων (Εθνικός Μηχανισμός).
- Η άριστη συνεργασία των ΚΚ με τις κοινωνικές υπηρεσίες και τις δομές των δήμων. Καλές σχέσεις του προσωπικού με τις υπόλοιπες υπηρεσίες/δομές του δήμου.
- Δυνατότητα συμμετοχής ευάλωτων ομάδων (Ρομά) σε ενημέρωση κλπ. που αφορά **την** υγεία.
- Ευρύτερη κοινωνική αποδοχή του ρόλου της δομής.

### **ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ**

- Αδυναμία συνεργασίας μεταξύ όμορων δήμων, με σκοπό την υλοποίηση κοινών έργων και κάλυψη αναγκών σε κοινό χωρικό επίπεδο, όπως και απουσία μόνιμων μορφών διαδημοτικών επαφών με σκοπό την αποτελεσματική συνεργασία τόσο στο παρόν, όσο και στο μέλλον.
- Η επιπλέον στελέχωση (έλλειψη) με εξειδικευμένο και έμπειρο διοικητικό προσωπικό. Ελλείψεις προσωπικού σε σχέση με τον αριθμό εξυπηρετούμενων.
- Ο μικρός βαθμός ή/και ο αποκλεισμός άλλων συναφών ειδικοτήτων που θα μπορούσαν να απασχοληθούν σε ΚΚ (π.χ. απόφοιτοι τμημάτων Κοινωνικής Πολιτικής).
- Πολλές δομές διαθέτουν μόνο το απολύτως απαραίτητο προσωπικό το οποίο δεν επαρκεί για την κάλυψη των αναγκών. Έτσι δημιουργούνται συνθήκες επαγγελματικής πίεσης και άγχους στο προσωπικό.

### **ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ**

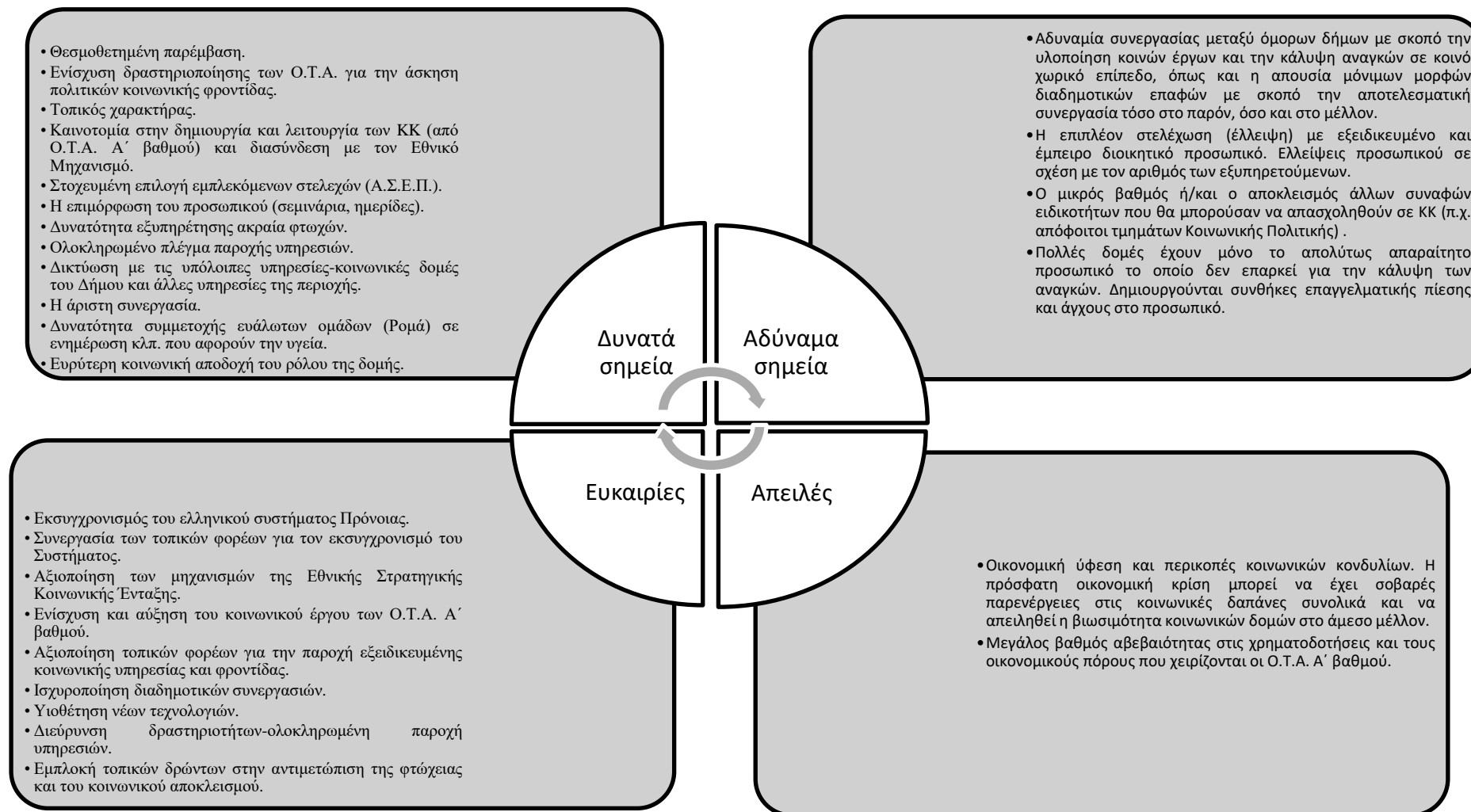
- Εκσυγχρονισμός του συστήματος Κοινωνικής Προστασίας.
- Συνεργασία των τοπικών φορέων για τον εκσυγχρονισμό του συστήματος.
- Αξιοποίηση των μηχανισμών της Εθνικής Στρατηγικής Κοινωνικής Ένταξης.
- Ενίσχυση και αύξηση του κοινωνικού έργου των Ο.Τ.Α.
- Αξιοποίηση τοπικών φορέων για την παροχή εξειδικευμένης κοινωνικής υπηρεσίας και φροντίδας.
- Ισχυροποίηση διαδημοτικών συνεργασιών.

- Υιοθέτηση νέων τεχνολογιών.
- Διεύρυνση δραστηριοτήτων και ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών.
- Εμπλοκή τοπικών φορέων στο τομέα αντιμετώπισης της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού.

#### **ΑΠΕΙΛΕΣ**

- Οικονομική ύφεση και περικοπές κοινωνικών κονδυλίων. Η πρόσφατη οικονομική κρίση μπορεί να έχει σοβαρές παρενέργειες στις κοινωνικές δαπάνες συνολικά και να απειληθεί η βιωσιμότητα κοινωνικών δομών στο άμεσο μέλλον.
- Μεγάλος βαθμός αβεβαιότητας στις χρηματοδοτήσεις και τους οικονομικούς πόρους που χειρίζονται οι Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού.

## Σχήμα 13. SWOT Analysis



## 7. Έρευνα ποιοτικού τύπου σε στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης

### 7.1. Η μεθοδολογία της έρευνας

Για τις ανάγκες της μελέτης πραγματοποιήθηκε έρευνα ποιοτικού τύπου – Ατομικές σε βάθος Συνεντεύξεις σε Στελέχη Κλειδιά (ΑΣΣΚ) της Δημόσιας Διοίκησης και κυρίως των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ βαθμού. Επιλέχθηκε αυτού του τύπου έρευνα γιατί στοχεύει στην περιγραφή, ανάλυση, ερμηνεία και κατανόηση κοινωνικών φαινομένων, καταστάσεων και ομάδων ερμηνεύοντας το «πώς» και το «γιατί». Ο σκοπός της ημιδομημένης συνέντευξης είναι η συλλογή, όσο το δυνατόν πλουσιότερων πληροφοριών, για τις εμπειρίες, τις απόψεις, τις στάσεις και τις αναπαραστάσεις των συμμετεχόντων. Για το σκοπό αυτό, συντάχθηκε ειδικό ερωτηματολόγιο-οδηγός της σε βάθος συνέντευξης, ενώ ακολουθήθηκε κυκλική διαδικασία εκπόνησης της έρευνας. Δηλαδή ακολουθήθηκαν τα εξής βήματα (Σχήμα 13):

#### Βήμα 1: Αναγνώριση του ερευνητικού προβλήματος

Ο θεσμός των ΚΚ είναι ένας νέος θεσμός και παρουσιάζει ενδιαφέρον η σε βάθος διερεύνηση του έργου που έχει επιτελεστεί, καθώς πρόκειται για υπηρεσίες που αφορούν ευάλωτες κοινωνικά ομάδες και, όπως έχει διαπιστωθεί κατά ένα μεγάλο βαθμό, αφορά το ΚΕΑ. Το αντικείμενο της μελέτης, έχει μελετηθεί σχετικά περιορισμένα. Οι υπάρχουσες διαθέσιμες πηγές είναι σχετικά ελάχιστες. Η έρευνα, ποιοτικού τύπου έχει υψηλή προστιθέμενη αξία, καθώς διερευνά σε βάθος το έργο των ΚΚ, με στελέχη κλειδιά που γνωρίζουν το θέμα και είναι σχετικοί με το νέο αυτό θεσμό. Η συμμετοχή στην έρευνα ήταν σε εθελοντική βάση, ενώ υπήρξε διασαφήνιση σε ότι αφορά το θέμα της δεοντολογίας: ανωνυμία των συμμετεχόντων και συμμετοχή με διαδικασία συναίνεσης και εθελοντικής βάσης.

#### Βήμα 2: Καθορισμός του αντικειμένου της έρευνας και επισκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας (ανάπτυξη εννοιολογικού και θεωρητικού πλαισίου)

Οι στόχοι της έρευνας είναι να αποτυπωθούν οι απόψεις στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης και κυρίως των Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού για τον νέο θεσμό των Κέντρων Κοινότητας. **Αν υπήρχε αναγκαιότητα δημιουργίας των ΚΚ, αν καλύπτουν ανάγκες ιδιαίτερα ευάλωτων ομάδων πληθυσμού και πως αποτιμάται το μέχρι στιγμής έργο τους.**



Η έρευνα είναι ποιοτικού τύπου, καθώς εκεί φαίνεται να υπάρχει ένα ερευνητικό κενό, με δεδομένες τις ποσοτικές προσεγγίσεις, που έχουν γίνει και έχουν περιγραφεί πιο πριν, ενώ σε πολλές περιπτώσεις μπορούν να αντληθούν περιγραφικά ποσοτικά στοιχεία από την ιστοσελίδα των ΚΚ.

### Βήμα 3: Κατάρτιση του σχεδίου της έρευνας

Αυτό που επιδιώκεται με την ποιοτική έρευνα είναι να έχουμε την καταγραφή απόψεων από ειδικούς-εμπλεκόμενους σε ότι αφορά τα Κέντρα Κοινότητας. Σε αυτό το πλαίσιο οι συμμετέχοντες στην έρευνα είναι άτομα του δημόσιου τομέα με εμπειρία στην Κοινωνική Πολιτική ή/και σε **ότι** αφορά τα Κέντρα Κοινότητας.

Για τις ανάγκες της ποιοτικού τύπου έρευνας, σε αυτή τη φάση, καθορίστηκε ότι θα πρέπει να αναζητηθούν πληροφορίες από:

- Στελέχη στην Αττική και φορείς, όπως το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικών Ασφαλίσεων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.
- Στελέχη της Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ βαθμού με εμπειρία στη Διοίκηση ή/και στην Κοινωνική Πολιτική (π.χ. επίπεδο Αντιδημάρχων).
- Στελέχη **τη** Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ βαθμού με εμπειρία στην Κοινωνική Πολιτική (π.χ. Προϊστάμενος Διεύθυνσης Κοινωνικής Αλληλεγγύης).
- Στελέχη από τα ίδια τα ΚΚ (κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχολόγοι κλπ.).

Σε σχέση με τα παραπάνω για τις ανάγκες της έρευνας κρίθηκε σκόπιμο να υπάρχει διασπορά σε **ότι** αφορά τα στελέχη της Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ βαθμού και τους εργαζόμενους στα ΚΚ, δηλαδή, να μην είναι όλοι αποκλειστικά από ένα φορέα έστω και αν αυτός είναι μεγάλος ή κεντρικός (π.χ. όπως ο Δήμος Αθηναίων). Επίσης κρίθηκε σκόπιμο να υπάρχουν και στελέχη τα οποία θα επιλεγούν ad-hoc από άλλες περιοχές εκτός της Αττικής.

Σε σχέση με τα παραπάνω κριτήρια ξεκίνησε έντονη αναζήτηση και έρευνα για τον εντοπισμό κατάλληλων και διαθέσιμων στελεχών τα οποία θα παρέχουν πληροφορίες και θα εκφράσουν τις απόψεις τους για τις ανάγκες της έρευνας.

Επιπρόσθετα δημιουργήθηκε οδηγός-πιλότος της ποιοτικής έρευνας, ο οποίος δοκιμάστηκε και ολοκληρώθηκε μέσα από συζητήσεις και παρατηρήσεις με στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης και των Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού.

Η μέθοδος συλλογής των δεδομένων ήταν η συνέντευξη πρόσωπο με πρόσωπο, ύστερα από επικοινωνία και ραντεβού με το αρμόδιο στέλεχος. Η όλη ανοιχτή συζήτηση κατά μέσο όρο δεν ξεπερνούσε τα 60'.

Η μη δομημένη συνέντευξη ήταν ανοιχτού τύπου και δεν περιελάμβανε προκαθορισμένες ερωτήσεις, αλλά ευρείες θεματικές πάνω στις οποίες οι συμμετέχοντες στην έρευνα καλούνται να μιλήσουν ή να τοποθετηθούν ελεύθερα. Ειδικότερα, σχηματίστηκε ένας κατάλογος από 4 θέματα/άξονες συζήτησης, τα οποία αναλύονταν σε ειδικά-βοηθητικά θέματα προς συζήτηση τα οποία είναι σημαντικά. Με βάση αυτά σχηματίστηκε η διάδραση μεταξύ της συνεντεύτριας και των συμμετεχόντων στην ερευνητική διαδικασία. Ιδιαίτερα σημαντικό πλεονέκτημα στη συγκεκριμένη προσέγγιση, αποτελεί η ανάδειξη νέων θεμάτων μέσα από το λόγο των ίδιων των συμμετεχόντων, τα οποία δεν είχαν προκαθοριστεί από την ερευνήτρια.

Άξονες συνέντευξης	Ειδικά θέματα συζήτησης
I. Εισαγωγικές ερωτήσεις για το θέμα προς συζήτηση	<p>Τι είναι τα ΚΚ</p> <p>Γιατί δημιουργήθηκαν</p> <p>Ποια κενά και αδυναμίες του συστήματος καλύπτουν</p> <p>Ποιος έχει δυνατότητα δημιουργίας ΚΚ</p> <p>Που ακριβώς έχουν δημιουργηθεί (π.χ. ως διακριτή υπηρεσία των Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού)</p> <p>Ποιες ομάδες (ωφελοούμενοι) εξυπηρετεί κυρίως</p>
II. Περιεχόμενο υπηρεσιών και προσωπικό των Κέντρων Κοινότητας	<p>Τι υπηρεσίες μπορεί να παρέχει ένα ΚΚ</p> <p>Πώς διακρίνονται ανάλογα με τις ομάδες στόχο</p> <p>Τι γίνεται με την περίπτωση των Ρομά και των Μεταναστών</p> <p>Υπάρχει ειδικό παράρτημα για ΑμεΑ</p> <p>Πώς παρέχονται οι υπηρεσίες (ηλεκτρονικά, με παραπομπή</p>

	Προϋποθέσεις που πρέπει να πληρούν οι προσερχόμενοι για να καταστούν αποδέκτες των υπηρεσιών
III. Προβλήματα και δυσκολίες όσον αφορά τη λειτουργία και την παροχή υπηρεσιών	<p>Δυσκολίες που απορρέουν από τον αριθμό ωφελουμένων (μεγάλος αριθμός)</p> <p>Δυσκολίες με τον εξοπλισμό</p> <p>Δυσκολίες επικοινωνίας με άλλους φορείς, δομές και υπηρεσίες</p> <p>Επικάλυψη-συνέργεια με άλλους φορείς, δομές και υπηρεσίες</p> <p>Δυσκολίες δικτύωσης</p> <p>Δυσκολίες λόγω της οικονομικής κρίσης</p>
IV. Προτάσεις συμμετεχόντων για την αποτελεσματικότερη λειτουργία του θεσμού	<p>Προτάσεις για το περιεχόμενο των υπηρεσιών</p> <p>Προτάσεις για καλύτερη δικτύωση</p> <p>Προτάσεις για καλύτερη στελέχωση</p>

Οι άξονες συζήτησης και τα επιμέρους ερωτήματα επιλέχθηκαν προσεκτικά, ώστε να εστιάζουν σε θέματα που αφορούν τα ερευνητικά ερωτήματα της μελέτης και να επιτρέπουν στον ερωτώμενο να προχωρήσει σε βάθος την τοποθέτησή του. Επίσης, επιδιώχθηκε να είναι απλές και κατανοητές από τους ερωτώμενους ή να έχουν νόημα για αυτούς και φυσικά να σχετίζονται με τις προσωπικές τους γνώσεις και εμπειρίες. Υπήρξε ιδιαίτερη προσοχή και ευαισθησία καθώς αφορά ένα θεσμό που στοχεύει αφ' ενός σε θέματα κοινωνικής ένταξης και αφ' ετέρου σε θέματα ωφελουμένων από ευάλωτες ομάδες πληθυσμού. Τηρήθηκαν όλες οι απαραίτητες αρχές δεοντολογίας, ενώ οι ερωτήσεις δεν ήταν καθόλου κατευθυντικές και δεν καθοδηγούσαν έμμεσα τον ερωτώμενο να απαντήσει με τρόπο τέτοιο που να συμφωνεί με τη συνεντεύκτρια.

#### Βήμα 4: Κατάρτιση πρωτοκόλλου έρευνας

Δεδομένου ότι η έρευνα εξελίσσεται χρονικά, το πρωτόκολλο χρησιμοποιήθηκε για την παρακολούθηση της προόδου που επιτυγχάνεται και την αξιολόγηση των εκβάσεων της, ενώ διευκόλυνε την επικοινωνία μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων.

Το πρωτόκολλο της έρευνας έχει την εξής δομή:

Τίτλος: Τα Κέντρα Κοινότητας ως δομές κοινωνικής πολιτικής των Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού.  
Ποιοτική έρευνα σε στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης και των Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού.

-Ερευνήτρια (συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας): Μαρία Πετράκη, Διδάκτωρ Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. Ηλεκτρονική Διεύθυνση: mariapet21@gmail.com.

-Περίληψη/σύνοψη: Η έρευνα αυτή αποσκοπεί σε μία σε βάθος αποτίμηση του νέου θεσμού των Κέντρων Κοινότητας, όπου την ευθύνη δημιουργίας και λειτουργίας τους έχουν οι ίδιοι οι Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού.

**-Στόχος – σκοπός: Αξιολόγηση και περιγραφή του μέχρι σήμερα έργου των ΚΚ.**

- Σχέδιο και μέθοδοι έρευνας: Ποιοτική σε βάθος έρευνα με στελέχη κυρίως των Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού, των ΚΚ και της Δημόσιας Διοίκησης.

- Συλλογή, διαχείριση και ανάλυση δεδομένων: Οδηγός ερωτηματολογίου και συνέντευξη πρόσωπο με πρόσωπο η οποία και μαγνητοφωνείται.

- Διοίκηση και ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας. Από την αρχή ξεκαθαριζόταν ο φορέας, το άτομο που είναι υπεύθυνο για την έρευνα, ο στόχος, η εθελοντική συμμετοχή, η ανωνυμία και η τελική χρήση και διάθεση των αποτελεσμάτων.

- Απαιτήσεις πόρων: Ο χρόνος της έρευνας ήταν επαρκής για μία σε βάθος διερεύνηση του θέματος.

- Σύντομο σχέδιο έρευνας: Επιλογή στελεχών με κριτήρια τα οποία θα καλύπτουν πολλές περιπτώσεις: Στελέχη των ΚΚ των Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού κλπ.

### Βήμα 5: Δειγματοληψία - Μη πιθανοθεωρητική

Το θέμα της δειγματοληψίας εμφανίζεται σε διάφορα στάδια της ερευνητικής διαδικασίας. Σε μελέτες, για παράδειγμα που διεξάγεται έρευνα και συλλέγονται στοιχεία με προσωπικές συνεντεύξεις, η δειγματοληψία συνδέεται με την απόφαση για το ποια κοινωνικά υποκείμενα πρόκειται να ερωτηθούν και ποιες κοινωνικές ομάδες αυτά θα αντιπροσωπεύουν. Οι στρατηγικές δειγματοληψίας που εφαρμόζονται στις ποιοτικές έρευνες διαφοροποιούνται από αυτές των ποσοτικών ερευνών και αδρά περιλαμβάνουν περιπτώσεις όπως ο εκ των προτέρων καθορισμός της δειγματοληψίας, η δειγματοληψία ειδικών περιπτώσεων, περιπτώσεων με ειδικό βάρος, σημαντικών και κρίσιμων περιπτώσεων κ.ά.

Κατά ένα βαθμό η δειγματοληψία ήταν σκόπιμη. Στόχος είναι να αποτυπωθούν οι απόψεις των εμπλεκόμενων στελεχών με εμπειρία και διασπορά ως προς την εμπλοκή, γνώση και αρμοδιότητα με το αντικείμενο της έρευνας. **Θεωρήθηκε ότι ο αριθμός των ερωτώμενων δεν θα πρέπει να ξεπερνά τα δέκα άτομα και να υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης στο δείγμα-ερωτώμενοι.**

Επομένως, οι συμμετέχοντες επιλέχθηκαν για τους εξής λόγους :

- Δυνατότητα εντοπισμού – πρόσβαση σε στοιχεία επικοινωνίας.
- Θετικοί στη συμμετοχή τους στην έρευνα.
- Ανήκουν στην περίπτωση που γνωρίζουν το αντικείμενο.

### Βήμα 6: Μέθοδος συλλογής δεδομένων

Επιλέχθηκε η μέθοδος της προσωπικής συνέντευξης, η οποία είναι μία από τις πιο συχνά χρησιμοποιούμενες μεθόδους συλλογής πληροφοριών. Πρωταρχικό έργο ήταν ο καθορισμός των μονάδων του πληθυσμού που θα πρέπει να συναντήσει η ερευνήτρια και να εξασφαλιστεί η επιθυμητή συνεργασία. Για το σκοπό αυτό αρχικά διευκρίνισε ποια είναι και ποιους εκπροσωπεί, τους σκοπούς της έρευνας. Έχει παρατηρηθεί ότι τα ερωτώμενα πρόσωπα δέχονται κατά κανόνα να συνεργασθούν πρόθυμα εάν ο συνεντευκτής είναι φιλικός και επικοινωνιακός, ενώ μία ενημερωτική επικοινωνία (επιστολή ή τηλέφωνο) πριν τη συνέντευξη διευκολύνει σημαντικά την όλη διαδικασία. Στην συγκεκριμένη περίπτωση, η επικοινωνία και η προηγούμενη ενημέρωση ήταν απαραίτητες για τη διεξαγωγή της συνέντευξης. Συνολικά πραγματοποιήθηκαν εννέα (9) συνεντεύξεις.

### Βήμα 7: Επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων

Η επεξεργασία των προσωπικών απαντήσεων - συνεντεύξεων θα γίνει καταρχήν με βάση τον διαχωρισμό που έχουμε σε θεματικούς άξονες ή κατηγορίες δεδομένων. Τα δεδομένα από τις συνεντεύξεις απομαγνητοφωνούνται σε κατάλληλο επίπεδο λεπτομέρειας. Τα κείμενα έχουν ελεγχθεί ως προς την ηχογράφηση για την ακρίβειά τους.

### Βήμα 8: Συγγραφή ερευνητικής έκθεσης, παρουσίαση αποτελεσμάτων

Το τελευταίο βήμα αποτελεί η συγγραφή της ερευνητικής έκθεσης και η παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

Σχήμα 14. Η διαδικασία της ποιοτικής έρευνας



## 7.2. Συμμετέχοντες, συλλογή και ανάλυση δεδομένων

Με βάση τη διαδικασία και τα βήματα που περιγράφηκαν παραπάνω, έγινε η επιλογή εννέα (9) ατόμων επιφορτισμένων με διαφορετικές αρμοδιότητες για την υλοποίηση της κοινωνικής πολιτικής και τα οποία είχαν ως ένα βαθμό, σχέση με τα ΚΚ. Πιο συγκεκριμένα, επιλέχθηκαν:

Γυναίκα, 64 ετών, αντιδήμαρχος, δήμος 1.

Άνδρας, 66 ετών, προϊστάμενος Διεύθυνσης Κοινωνικής Αλληλεγγύης, δήμος 1.

Γυναίκα, 31 ετών, κοινωνική λειτουργός, υπάλληλος ΚΚ, δήμος 1.

Άνδρας, 53 ετών, αντιδήμαρχος, δήμος 2.

Γυναίκα, 52 ετών, προϊσταμένη Διεύθυνσης Κοινωνικής Αλληλεγγύης, δήμος 2.

Γυναίκα, 35 ετών, υπάλληλος ΚΚ, δήμος 2.

Άνδρας, 37 ετών, πρόεδρος Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου για την Κοινωνική Προστασία και Αλληλεγγύη, δήμος 3.

Γυναίκα, 31 ετών, υπάλληλος ΚΚ, δήμος 3.

Γυναίκα, στέλεχος Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικών Ασφαλίσεων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

Το σύνολο των συνεντεύξεων πραγματοποιήθηκε κατά το διάστημα Ιουλίου-Αυγούστου 2019. Όλες οι συνεντεύξεις έγιναν έπειτα από τηλεφωνική επικοινωνία, κατά την οποία ο συνεντευξιαζόμενος ενημερωνόταν για το στόχο της έρευνας και τους λόγους για τους οποίους επιλέχθηκε για τη συνέντευξη. Επίσης, ενημερωνόταν για την επιλογή χρήσης μαγνητοφώνησης της συνέντευξης<sup>44</sup> και για τη διασφάλιση της ανωνυμίας. Σε όλους τους συνεντευξιαζόμενους δόθηκε η δυνατότητα να επιλέξουν το χώρο και το χρόνο της συνέντευξης, έτσι ώστε να μπορούν να διαθέσουν περίπου μία ώρα για τη διεξαγωγή της. Τελικά όλες οι συνεντεύξεις έγιναν στο χώρο εργασίας των ερωτώμενων.

Για το περιεχόμενο της συνέντευξης, δημιουργήθηκε ειδικός οδηγός ο οποίος περιελάμβανε τέσσερις άξονες:

---

<sup>44</sup> Κανένας δεν εξέφρασε αντίρρηση για τη χρήση αυτής της μεθόδου.



- α) Εισαγωγικές ερωτήσεις για το θέμα προς συζήτηση.
- β) Περιεχόμενο υπηρεσιών και το είδος του προσωπικού των ΚΚ.
- γ) Προβλήματα και δυσκολίες στη λειτουργία των ΚΚ.
- δ) Προτάσεις των συμμετεχόντων για την αποτελεσματικότερη λειτουργία του θεσμού.

## I. Εισαγωγικές ερωτήσεις στο θέμα προς συζήτηση

Σύμφωνα με τους ερωτώμενους, τα Κέντρα Κοινότητας δημιουργήθηκαν για να ενισχύσουν τις κοινωνικές υπηρεσίες στους δήμους, δεδομένης της μείωσης του μόνιμου προσωπικού εξαιτίας των δημοσιονομικών περιορισμών, αλλά και του συνεχώς αυξανόμενου πληθυσμού που χρήζει υποστήριξης. Επιπροσθέτως, κάποιοι δήμοι δε διέθεταν στελεχωμένη κοινωνική υπηρεσία και ως εκ τούτου η δημιουργία των Κέντρων Κοινότητας αποτέλεσε ουσιαστικά το μέσο οργάνωσης και ενεργοποίησης των κοινωνικών δομών του δήμου.

*«Τα κέντρα κοινότητας φτιάχτηκαν ακριβώς για να ενισχύσουν τις κοινωνικές υπηρεσίες στο Δήμο. Εμείς λοιπόν είχαμε στο παρελθόν 25 κοινωνικούς λειτουργούς και συρρικνωθήκαμε και έχουμε περίπου 10 άτομα σήμερα. Γι' αυτό έρχονται μέσω του ΕΣΠΑ άνθρωποι και ενισχύουν την κοινωνική υπηρεσία».*  
(Αντιδήμαρχος, δήμος 1)

*«Καταρχάς (εξαιτίας της οικονομικής κρίσης) δημιουργήθηκε το Κέντρο στο οποίο εγώ προσλήφθηκα και αυξάνεται συνεχώς ο όγκος της δουλειάς μου».*  
(Υπάλληλος ΚΚ, δήμος 1)

*«Δεν έχουν όλοι οι δήμοι κοινωνική υπηρεσία. Πολύ λίγοι δήμοι έχουν. Η χώρα δεν μπορούσε να κάνει προσλήψεις (μόνιμου προσωπικού)».* (Στέλεχος Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικών Ασφαλίσεων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης)

Το προσωπικό που απασχολείται στα Κέντρα Κοινότητας είναι εξειδικευμένο και οι δήμοι έχουν στο δυναμικό τους ειδικότητες όπως π.χ. κοινωνικού λειτουργού, ψυχολόγου κ.ά. που είναι απαραίτητες για τη λειτουργία τέτοιου είδους δομών.

*«Αυτός ο τρόπος βρέθηκε, ώστε να μπορούμε τουλάχιστον για τρία χρόνια να έχουμε στο δήμο εξειδικευμένο προσωπικό. Δεν υπήρχε άλλος τρόπος. Πριν ερχόταν προσωπικό με πεντάμηνες και οχτάμηνες συμβάσεις».*

Οργανωτικά τα Κέντρα Κοινότητας εντάσσονται ως έργο του ΕΣΠΑ στους δήμους και το προσωπικό που τα στελεχώνει απασχολείται σε αυτά με συμβάσεις έργου ή ορισμένου χρόνου. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι η χρηματοδότηση διαφοροποιείται από έτος σε έτος, με αποτέλεσμα ο αριθμός του προσωπικού να αυξομειώνεται κάθε φορά, ανάλογα με τη

δυνατότητα της οικονομικής κάλυψης. Βέβαια, όπως αναφέρεται, όντας συγχρηματοδοτούμενο έργο, ο δήμος μπορεί στο μέλλον να συμβάλει με ίδια κεφάλαια ή να αναζητήσει χρηματοδότηση από άλλες πηγές για να μπορέσει να καλύψει μέρος του κόστους χρηματοδότησης του προσωπικού που εργάζεται στα Κέντρα Κοινότητας. Στην παρούσα φάση τα ΚΚ δεν χρηματοδοτούνται από εθνικούς πόρους, αλλά αποκλειστικά από ευρωπαϊκούς. Από την άλλη πλευρά, όπως επισημαίνεται από στέλεχος του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικών Ασφαλίσεων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, τα Περιφερειακά Παρατηρητήρια δεν είναι συγχρηματοδοτούμενα, αλλά στήθηκαν στις Περιφέρειες εκ των **ενόντων**.

Το φυσικό αντικείμενο του προσωπικού των Κέντρων Κοινότητας το εποπτεύει η κοινωνική υπηρεσία του δήμου ή όποιος ασκεί την αρμοδιότητα, ενώ το οικονομικό και διοικητικό αντικείμενο, οι οικονομικές και διοικητικές υπηρεσίες του δήμου αντίστοιχα. Προϊστάμενος του προσωπικού των Κέντρων Κοινότητας είναι ο προϊστάμενος της κοινωνικής υπηρεσίας του δήμου.

*«Στον τελευταίο οργανισμό του δήμου το κέντρο κοινότητας έχει ενταχθεί ως έργο ΕΣΠΑ. Αυτοί οι άνθρωποι που εργάζονται στο Κέντρο Κοινότητας δεν είναι μόνιμοι. Έρχονται μέσω του έργου. Δεν μπορούν τα άτομα αυτά να καλύψουν οργανικές θέσεις διότι δεν είναι μόνιμοι και αυξομειώνεται ο αριθμός τους ανάλογα με τη χρηματοδότηση του ΕΣΠΑ. Τώρα ας πούμε θα έρθουν άλλοι πέντε άνθρωποι γιατί αυξήθηκε η χρηματοδότηση. Μετά από δυο, τρία χρόνια μπορεί να μειωθεί η χρηματοδότηση. Άρα θα υπάρξουν αλλαγές. Δεν αποτελεί τμήμα με οργανικές θέσεις». (Αντιδήμαρχος, δήμος 1)*

*«Δεν μπορεί να είναι τμήμα, δεν μπορεί να μπει στον οργανισμό γιατί είναι συγχρηματοδοτούμενο έργο. Είναι ένα κομμάτι του δήμου. Δεν υποκαθιστά ούτε αντικαθιστά την κοινωνική υπηρεσία».*

Στο ερώτημα κατά πόσο η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει τον τοπικό πληθυσμό, οι ερωτώμενοι απάντησαν ότι η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό τον τοπικό πληθυσμό, με αποτέλεσμα ο αριθμός των ατόμων που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και χρήζουν κοινωνικής προστασίας και στήριξης να έχει αυξηθεί σημαντικά και μεγάλος αριθμός δυνητικά ωφελούμενων να απευθύνεται στα Κέντρα Κοινότητας των δήμων. Ως εκ τούτου, έχει επηρεαστεί και ο φόρτος εργασίας του προσωπικού των ΚΚ που παρέχει κοινωνικές υπηρεσίες σε τοπικό επίπεδο. Σύμφωνα με τους συμμετέχοντες:

*«Η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει πολύ. Είναι μεγάλος ο αριθμός των αστέγων και των ανθρώπων που δεν έχουν καν σύνταξη».*

*«Έχουμε 20.000 νοικοκυριά που έχουν ετήσιο εισόδημα μέχρι 2.000€ το χρόνο. Αυτό είναι το μισό του ορίου της φτώχειας».*

*«Έχουμε να αντιμετωπίσουμε υπερβολικά πολύ κόσμο, ο οποίος αντιμετωπίζει οικονομικά προβλήματα και προσπαθούμε να βοηθήσουμε με διάφορους τρόπους».*

*«Ο φόρτος εργασίας φυσικά είναι τεράστιος και πολλαπλασιάστηκαν όλοι αυτοί που έρχονται κάθε μέρα».*

*«Εμείς έχουμε αύξηση 1000%. Εκεί που είχαμε δηλαδή στο κοινωνικό παντοπωλείο 150 οικογένειες, μετά το 2011 έχουμε φτάσει στις 700-800 οικογένειες. Έχουμε φτάσει να κάνουμε συσσίτιο στα 100 και άνω άτομα καθημερινά. Το κοινωνικό φαρμακείο εξυπηρετεί και ασφαλισμένους οι οποίοι δεν μπορούν να πληρώσουν τη συμμετοχή του 25% για τα φάρμακά τους και έρχονται μήπως βρουν κάποια φάρμακα να πάρουν δωρεάν. Μεγάλη ζήτηση έχουν και οι ψυχολόγοι και οι κοινωνικοί λειτουργοί από άτομα που ζητούν υποστήριξη». (προϊσταμένη Διεύθυνσης Κοινωνικής Αλληλεγγύης, δήμος 2)*

## **II. Περιεχόμενο υπηρεσιών και προσωπικό των Κέντρων Κοινότητας**

Τα Κέντρα Κοινότητας είναι δομές που εξυπηρετούν τους κατοίκους των δήμων στους οποίους εδρεύουν. Αντικείμενό τους είναι η ενημέρωση και η εξυπηρέτηση των κατοίκων του οικείου δήμου σε ζητήματα κοινωνικής προστασίας-κοινωνικής πολιτικής. Επίσης, ενημερώνουν τους κατοίκους για τις υπηρεσίες και τα κοινωνικά προγράμματα στήριξης που παρέχει ο δήμος, καταγράφουν σε βάση δεδομένων τους ωφελούμενους και καταχωρούν στο πληροφοριακό σύστημα τις αιτήσεις και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για τη χορήγηση επιδομάτων και παροχών σε χρήμα. Ακόμη, το εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό (κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχολόγοι) παρέχουν ψυχολογική υποστήριξη και ενδυνάμωση των εξυπηρετούμενων.

*«Το Κέντρο Κοινότητας είναι το πρώτο σημείο επαφής (one stop shop), όπου θα ενημερωθεί ο κόσμος για το τι υπάρχει μέσα στο δήμο».*

*«Μπορεί κάποιος να έρθει και να θέλει συμβουλευτική. Να θέλει ψυχολογική υποστήριξη, να θέλει να βρει εργασία. Το κάνουμε και αυτό. Αν δεν είναι στην αρμοδιότητά μας θα τον παραπέμψουμε σε μια άλλη υπηρεσία. Θα ενημερώσουμε για διάφορα προγράμματα και επιδόματα που υπάρχουν ώστε να διευκολυνθούν οι πολίτες. Θα κάνουμε αιτήσεις για τα επιδόματα που είναι στην αρμοδιότητά μας, όπως είναι το ΚΕΑ, το επίδομα στέγασης, τα αναπηρικά επιδόματα. Θα κάνουμε υποδοχή κοινωνικής υπηρεσίας για οτιδήποτε θέλουν από έναν κοινωνικό λειτουργό. Θα υποδεχθούμε πρώτα εμείς το αίτημα τους για το δήμο».*

*«Επειδή έχουμε αύξηση της ανεργίας, έρχονται όλοι να πάρουν επιδόματα. Δίνουμε το επίδομα του ενοικίου, δίνουμε το επίδομα της κοινωνικής*

*αλληλεγγύης, δίνουμε το επίδομα των υπερηλίκων του ΟΓΑ, των ανασφαλιστών. Δίνουμε πολλά επιδόματα. (Οι εξυπηρετούμενοι) έρχονται για να τους βρούμε δουλειά, να τους ενισχύσουμε οικονομικά, να τους πληρώσουμε τη ΔΕΗ».*

Όπως έχει αναφερθεί, τα Κέντρα Κοινότητας που διαθέτουν Κέντρο Ένταξης Μεταναστών και Παράρτημα Ρομά πραγματοποιούν την καταγραφή και κοινωνική ένταξη των ατόμων και οικογενειών που απευθύνονται σε αυτά και διαθέτουν διάφορες ειδικότητες προσωπικού. Ειδικότερα, το Παράρτημα Ρομά και το Κέντρο Ένταξης Μεταναστών υποδέχονται συγκεκριμένες ομάδες πληθυσμού, Ρομά στην πρώτη περίπτωση και μετανάστες-πρόσφυγες στην δεύτερη περίπτωση, όπου η κάθε ομάδα πληθυσμού έχει ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και διαφορετικές ανάγκες, ενώ και οι δύο βιώνουν κοινωνικό αποκλεισμό.

*«Στο Παράρτημα Ρομά το προσωπικό δουλεύει με τις οικογένειες, δεν δουλεύει ατομικά και ασχολείται με την καταγραφή και την ένταξη σε πολλά επίπεδα. Οπότε είναι άλλη η φιλοσοφία της δουλειάς. Στο Κέντρο Ένταξης Μεταναστών, το προσωπικό είναι στο γραφείο και οργανώνει διάφορα πράγματα. Οργανώνουν τμήματα για να γίνονται μαθήματα ελληνικών, ψάχνουν μεταφραστές, πραγματοποιούν διάφορες συνεργασίες με ΜΚΟ κλπ. Κάνουν δηλαδή τα ίδια με μας αλλά σε επίπεδο μεταναστών και προσφύγων».*

*«Τα Κέντρα Κοινότητας έχουν κοινωνικούς λειτουργούς και ψυχολόγους. Από εκεί και πέρα τα παραρτήματα έχουν παιδαγωγό, επισκέπτρια υγείας, νοσηλεύτρια, διαμεσολαβήτρια και τώρα στο υποέργο δυο έχουν και έξι ειδικότητες».*

*«Στο κέντρο που δουλεύω έχει ξεχωριστό παράρτημα για τους μετανάστες. Εγώ ασχολούμαι με τον γενικό πληθυσμό. Σύμφωνα με την κοινή υπουργική απόφαση εμείς δίνουμε προτεραιότητα σε αυτούς που αιτούνται ένα συγκεκριμένο επίδομα που λέγεται ΚΕΑ. Αλλά από εκεί και πέρα εξαρτάται το πως θα διαμορφωθεί η καθημερινότητά μας, γιατί αλλάζουμε συνέχεια αρμοδιότητες, προστίθενται καινούριες, με αποτέλεσμα αυτό να αλλάζει τον πληθυσμό και το κοινό το οποίο δεχόμαστε. Δηλαδή όταν είχε μπει το επίδομα στέγασης είχαμε κατά 90% κόσμο που ήθελε να κάνει αίτηση για αυτό. Από τότε που ξεκίνησαν τα αναπηρικά επιδόματα και τα έχουμε εμείς και μόνο εμείς, έχουμε πάρα πολύ κόσμο σε αυτό. Πιο πριν είχαμε κόσμο στο ΚΕΑ. Οπότε αυτό αλλάζει ανάλογα με τη γενική πολιτική που ακολουθείται και τις αρμοδιότητες που μας εκχωρούν».*

*«Υπάρχει συνεργασία με τις υπηρεσίες του δήμου και τα νομικά του πρόσωπα. Έχουμε κάνει συναντήσεις για να μάθουμε να γνωρίζουμε τι κάνουνε και να μπορούμε να παραπέμψουμε».*

*«Η μια συνάδελφος ασχολείται πολύ με το εργασιακό κομμάτι, οπότε επικοινωνεί με διάφορους δήμους ανάλογα με τις προκηρύξεις και με το ΑΣΕΠ και τον ΟΑΕΔ».*

Οι ερωτώμενοι επισημαίνουν ότι καταβάλλεται προσπάθεια από τους δήμους να διατηρήσουν το επίπεδο και τη συνέχεια των κοινωνικών υπηρεσιών που παρέχουν στους κατοίκους τους. Το ζήτημα αυτό βέβαια εξαρτάται από τη χρονική διάρκεια των εκάστοτε συμβάσεων των εργαζομένων που παρέχουν αυτές τις υπηρεσίες. Επομένως, παρατηρείται το φαινόμενο, πολλοί δήμοι να συγχωνεύουν ήδη υπάρχουσες υπηρεσίες ή προγράμματα στα Κέντρα Κοινότητας προκειμένου να συνεχιστεί η λειτουργία αυτών των υπηρεσιών/προγραμμάτων δεδομένου ότι έληξαν ή λήγουν οι συμβάσεις του προσωπικού που ήταν επιφορτισμένο με την υλοποίησή τους μέχρι πρότινος.

*«Γενικότερα εγώ βλέπω ότι ο δήμος προσπαθεί όπως μπορεί να διατηρήσει κάποιες υπηρεσίες. Ας πούμε το Job Center υπήρχε και παλιότερα και το έβαλε μέσα στο Κέντρο Κοινότητας, το συγχώνευσε ώστε να συνεχίσει να υπάρχει, με διαφορετικές συμβάσεις, διαφορετικούς υπαλλήλους και λοιπά. Με τα δημοτικά ιατρεία προσπαθεί πάλι να ανανεώσει συμβάσεις ή έστω να φέρει εθελοντές ή με κάποιον τρόπο αυτές οι ειδικότητες να συνεχίσουν να υπάρχουν».*

Έχει αποφασισθεί η παράταση της λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας για τρία επιπλέον έτη, με σκοπό τη διατήρηση αλλά και επέκταση της οργανωμένης παροχής υπηρεσιών προς τις ευπαθείς ομάδες-ωφελομένους.<sup>45</sup>

*«Για την ώρα έχει διασφαλιστεί το 3 + 3 χρόνια». (Στέλεχος Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικών Ασφαλίσεων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης)*

*«Ο δήμος όπως και κάθε δήμος σίγουρα έχει επηρεαστεί από την οικονομική κρίση γιατί δυσκολεύεται και δεν μπορεί να κάνει νέες προσλήψεις. Αντίστοιχα, φεύγουν πολλοί λόγω συνταξιοδότησης οπότε υπάρχει πρόβλημα σε προσωπικό. Και με τις ηλικίες, και με το είδος των συμβάσεων που έχει και με την ποσότητα του προσωπικού».*

*«Υπήρξε απαγόρευση των προσλήψεων και υπάρχει ακόμη. Υπάρχουν συνταξιοδοτήσεις, αποχωρήσεις, κινητικότητα και αυτό έχει αναγκάσει την υπηρεσία σε υποστελέχωση. Ωστόσο, με τα συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα μπορούσαμε να έχουμε τρία άτομα για το Κέντρο Κοινότητας, δύο άτομα για το κοινωνικό παντοπωλείο, πέντε άτομα για το συσσίτιο και δυο άτομα για το κοινωνικό φαρμακείο που λειτουργούμε».*

---

<sup>45</sup> Οι πολίτες που διαβιών στην περιοχή παρέμβασης των Κέντρων Κοινότητας, και κατά προτεραιότητα άτομα και οικογένειες που διαβιών σε συνθήκες φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού, παιδιά που βιώνουν καταστάσεις αποκλεισμού, οι ωφελούμενοι του Προγράμματος «Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα», καθώς και μετανάστες, ΑμεΑ και γενικότερα ευπαθείς ομάδες πληθυσμού όπως περιγράφονται στο «Εθνικό Στρατηγικό πλαίσιο για την Κοινωνική Ένταξη».

### III. Προβλήματα και δυσκολίες στη λειτουργία και στη παροχή υπηρεσιών

Στο ερώτημα για τυχόν προβλήματα ή δυσκολίες στη λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας, οι απαντήσεις ήταν πολύ ενδιαφέρουσες. Οι ερωτώμενοι αναφέρουν ότι τα Κέντρα Κοινότητας είναι μία δομή που της δόθηκε εξ αρχής συγκεκριμένο αντικείμενο όσον αφορά την υποδοχή, πληροφόρηση και υποστήριξη των κατοίκων του αντίστοιχου δήμου, καθώς και η διεκπεραίωση των αιτήσεων για το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης (ΚΕΑ). Στη συνέχεια διαφαίνεται η τάση να προστίθενται επιπλέον αρμοδιότητες στα Κέντρα Κοινότητας, χωρίς την ενίσχυσή τους με επιπλέον προσωπικό με αποτέλεσμα να προκύπτουν διάφορων ειδών δυσκολίες.

*«Είναι μια δομή που της έδωσε αντικείμενο αμέσως. Είπε θα πάρετε το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης. Μετά είναι το τάδε επίδομα, πάρτε το και αυτό, μας έχει τρελάνει. Και τώρα επειδή δε φτάνουν τρεις υπάλληλοι γιατί πήραμε και τα επιδόματα αναπηρίας, ενώ τα είχε η Πρόνοια. Εμείς επειδή ήμασταν κεντρικός μητροπολιτικός δήμος εποπτεύαμε 7 δήμους, και ακόμα δίνουμε βεβαιώσεις της εφορίας για όλα τα επιδόματα. Το θέμα είναι ότι τώρα είπαν ότι θα τα πάρουν, αλλά ακόμα τις βεβαιώσεις εφορίας, τις παρατάσεις, τα πάντα, όλα από το δήμο γίνονται πάλι. Δηλαδή δεν κάνανε τίποτα».*

*«Το προσωπικό δεν είναι επαρκές. Υπάρχει πάρα πολύ άγχος. Όλοι ζορίζονται όλοι... δηλαδή τι να σας πω τώρα. Πολύ άγχος...πολύς φόρτος εργασίας...Δεν προλαβαίνουμε. Γιατί έρχονται και πολίτες που θέλουν να κάνουν μια συμβουλευτική, να τους πεις πέντε πράγματα. Εδώ έχουμε γίνει γραφείο για το ΚΕΑ και την επιδότηση ενοικίου. Στην ουσία δεν μπορούμε να κάνουμε αυτά που πρέπει. Καταλαβαίνω ότι οι άνθρωποι πρέπει να πάρουν τα λεφτά τους και αυτή είναι η πρώτη προτεραιότητα τώρα, αλλά είναι κάποιοι που θέλουν να έρθουν να σου κλείσουν ραντεβού να τους πεις πέντε πράγματα και δεν βρίσκεις χρόνο».*

*«Από το 2020 θα έχουμε ακόμα μεγαλύτερο πρόβλημα, γιατί οι πρόσφυγες μέχρι το 2019 καλύπτονται από ειδικά κονδύλια για αυτούς. Από την πρώτη Ιανουαρίου του 2020 οι δήμοι πρέπει να αναλάβουν όλη την ευθύνη, οπότε θα αυξηθούν οι ανάγκες».*

Εκτός των άλλων, οι δήμοι επιφορτίστηκαν και με την μετάπτωση των στοιχείων των δικαιούχων προνοιακών επιδομάτων, τα οποία εφεξής δίδονται από τον ΟΠΕΚΑ, χωρίς ο ΟΠΕΚΑ να έχει εξοπλιστεί και στελεχωθεί κατάλληλα και να είναι έτοιμος να προχωρήσει τη διαδικασία που του εκχωρεί ο νόμος.

*«Τα επιδόματα τώρα έφυγαν απ' το δήμο και τα πήρε ο ΟΠΕΚΑ, θεωρητικά, προκειμένου να καταβάλει τα ποσά στους δικαιούχους, γιατί ακόμη δουλειά κάνουμε εμείς. Ειδικότερα από τον Ιανουάριο του 2019 θα διαχειριζόταν τα επιδόματα ο ΟΠΕΚΑ βάσει υπουργικής απόφασης. Τους στείλαμε τα στοιχεία που μας ζήτησαν, τα οποία δεν επεξεργάστηκαν και στην εκπνοή των προθεσμιών, μας τα έστειλαν πίσω για να τα συμπληρώσουμε εμείς στην δική τους ηλεκτρονική πλατφόρμα με εντελώς διαφορετική διαδικασία από αυτή που μέχρι τότε γνωρίζαμε».*

Τα στελέχη του δήμου 1 επισημαίνουν ότι τα Κέντρα Κοινότητας για τον γενικό πληθυσμό δεν επαρκούν, αφού υφίστανται μόνο δύο Κέντρα Κοινότητας στο κέντρο της πόλης για να καλύψουν τον πληθυσμό των επτά δημοτικών κοινοτήτων του δήμου.<sup>46</sup> Σε πολλές περιπτώσεις αναφέρεται ότι το προσωπικό δεν επαρκεί για να εξυπηρετήσει τον μεγάλο αριθμό των ατόμων που απευθύνονται στα Κέντρα Κοινότητας και χρήζει υποστήριξης, με αποτέλεσμα οι συνθήκες εργασίας να μην είναι πάντα ιδανικές για το προσωπικό και να ταλαιπωρούνται οι εξυπηρετούμενοι ή να μην λαμβάνουν όλοι την αναμενόμενη ποιότητα υπηρεσιών.

*«Έχουμε προβλήματα γιατί έχουμε πολύ μεγάλη προσέλευση. Τα Κέντρα Κοινότητας που πήραμε από το ΕΣΠΑ δεν μας έφτασαν. Εγώ ζήτησα επτά και μας έδωσαν δύο. Και τα δύο είναι κεντρικά. Έρχεται κόσμος από όλη την ευρύτερη περιοχή, ενώ θα έπρεπε να υπάρχει ένα σε κάθε δημοτική κοινότητα».*

*«Ένα πολύ βασικό πρόβλημα που το συναντάμε νομίζω όλοι όσοι έχουμε να κάνουμε με ανθρώπους και με κοινό στη δουλειά μας, είναι το πώς σε αντιμετωπίζουν οι άνθρωποι που προσέρχονται στην υπηρεσία. Αλλά εδώ είναι τόσο έντονο που δεν το περίμενα. Δηλαδή δεν είναι απλά μια αρνητική αντιμετώπιση, αλλά φτάνει στο επίπεδο της κακοποίησης πλέον...εγώ θεωρώ ότι υπάρχει κακοποίηση πλέον προς τον υπάλληλο... Είναι πολύ δύσκολο κομμάτι αυτό και είναι ένας από τους λόγους, βασικός λόγος που εγώ δεν θέλω να συνεχίσω να δουλεύω εδώ».*

*«Είπαν ότι θα φέρουν άτομα να μας βοηθήσουν και τελικά εμείς βοηθάμε αυτά τα άτομα γιατί δεν προλαβαίνουν. Δηλαδή εγώ από το πρωί σαν Διευθύντρια δεν έπρεπε να ασχολούμαι με αιτήσεις, όμως το κάνω γιατί γίνεται χαμός. Έστειλαν μεν τρία άτομα, αλλά δεν φτάνουν. Εδώ μιλάμε γίνεται χαμός με τα επιδόματα»*

Αναφέρεται ότι όλοι οι υπάλληλοι στα Κέντρα Κοινότητας θα αντιμετωπίσουν τέτοιου είδους δυσκολίες με το κοινό. Έτσι από την μία πλευρά επέρχεται εργασιακή κόπωση και από

---

<sup>46</sup> Παράλληλα, στο δήμο υπάρχουν δύο Κέντρα Ένταξης Μεταναστών και ένα Παράρτημα Ρομά, τα οποία επαρκούν για να καλύψουν τις ανάγκες των ατόμων που απευθύνονται σε αυτά.

την άλλη πλευρά δημιουργείται ακόμα μεγαλύτερος χρόνος αναμονής για τους εξυπηρετούμενους. Η ένταση τέτοιων φαινομένων ποικίλει ανάλογα με τη συγκέντρωση του πληθυσμού και τον αριθμό των εν δυνάμει εξυπηρετούμενων σε μία περιοχή. Επιπλέον, δεδομένου ότι τα αιτήματα έχουν αυξηθεί εξαιτίας της κρίσης, αναφέρεται ότι είναι ψυχοφθόρο για το προσωπικό να μην μπορεί σε κάποιες περιπτώσεις να βοηθήσει με κάποιον τρόπο τα άτομα που απευθύνονται στο Κέντρο Κοινότητας. Τέτοιες περιπτώσεις αποτελούν, για παράδειγμα, τα άτομα που θέλουν να βρουν απασχόληση και δεν μπορούν, διότι δεν υπάρχουν θέσεις εργασίας ή οι θέσεις είναι περιορισμένες/συγκεκριμένες. Ακόμα τα άτομα που θέλουν να λάβουν το ΚΕΑ και δεν μπορούν γιατί δεν πληρούν τα προκαθορισμένα κριτήρια. Για αυτό το λόγο, καταβάλλεται προσπάθεια από το προσωπικό των Κέντρων Κοινότητας να εντοπίσει τις ανάγκες των ατόμων γενικότερα, για να τους βοηθήσει με κάποιον τρόπο ή να τους παραπέμψει αλλού.

*«Η αλήθεια είναι ότι είναι ψυχοφθόρο, πάρα πολύ ψυχοφθόρο. Και όταν ειδικά δεν μπορείς να βοηθήσεις, κάπως, αυτόν που έχει δυσκολίες, ψυχολογικά σε φθείρει. Και δε μιλάω μόνο για μένα, μιλάω καθημερινά και για άλλους συναδέλφους».*

Σε επίπεδο συνεργασιών, τα πράγματα βαίνουν καλώς τόσο μεταξύ των Κέντρων Κοινότητας από διαφορετικούς δήμους όπου μπορεί να παραπέμπονται εξυπηρετούμενοι, όσο και εντός των υπηρεσιών του οικείου δήμου ή άλλους φορείς, όπως το ΑΣΕΠ, τον ΟΑΕΔ και τις ΜΚΟ. Δυσκολίες εντοπίζονται όμως σε κάποιες περιπτώσεις σε επίπεδο συνεργασιών ή έγκαιρης πληροφόρησης από κάποιους άλλους φορείς, όπως για παράδειγμα το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικών Ασφαλίσεων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, τον Οργανισμό Πρωτογενών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ) και τα Κέντρα Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ). Ενδεικτικά αναφέρονται τα ακόλουθα:

*«Όταν η συνεργασία έχει να κάνει με φορείς του δήμου πάει καλά. Όταν έχει να κάνει με πιο πάνω, π.χ. Υπουργείο εκεί είναι δύσκολα τα πράγματα».*

*«Ο ΟΠΕΚΑ από το Γενάρη, για τα αναπηρικά επιδόματα, δεν σηκώνει τηλέφωνα ποτέ, και δεν απαντάει σε όλα τα e-mail ή απαντάει με μεγάλη χρονοκαθυστέρηση, μπορεί και τρεις βδομάδες μετά. Δε μπορούμε να επικοινωνήσουμε. Έτσι υπάρχει παραπληροφόρηση, ο κόσμος πηγαίνει, γίνεται μπαλάκι από τη μια υπηρεσία στην άλλη. Με τα ΚΕΠΑ επίσης δεν μπορούμε να επικοινωνήσουμε και στέλνουν τον κόσμο εδώ χωρίς λόγο, τον βάζουν να μαζεύει ένα πάκο δικαιολογητικά και μας ξανάρχονται».*



*«Η το άλλο τμήμα του ΟΠΕΚΑ που έχει να κάνει με άλλα επιδόματα, δεν έχει στείλει ποτέ γραπτές οδηγίες. Δε σηκώνουν τηλέφωνα, ούτε απαντάνε στα e-mail και στέλνουν τον κόσμο να τους κάνουμε αιτήσεις χωρίς να ξέρουμε εμείς γραπτά, ποιος είναι ο νόμος, με βάση ποια διαδικασία και τι ακριβώς πρέπει να κάνουμε».*

*«Η συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ είναι εικονική, και το λέω αυτό γιατί ενώ εκείνος οργανώνει πλέον τα επιδόματα και τα διαχειρίζεται σε επίπεδο κεντρικής διοίκησης και εμείς κάνουμε τις αιτήσεις, απ' τον Ιανουάριο δεν υπάρχει καμία συνεργασία που θα έπρεπε να υπάρχει σχεδόν καθημερινή και αυτό μας δυσκολεύει πάρα πολύ».*

Επιπλέον, αναφέρεται ότι σημαντικός αριθμός των ατόμων που απευθύνονται στα Κέντρα Κοινότητας, πηγαίνουν από παραπληροφόρηση ή για λάθος λόγο, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται αρνητικές καταστάσεις.

*«Όταν οι πέντε ή οι επτά στους δέκα που έρχονται εδώ, έχουν έρθει από παραπληροφόρηση για λάθος λόγο και ξαναφεύγουν, αυτό παρακωλύει και τη δική μας δουλειά και ο κόσμος εκνευρίζεται και ταλαιπωρείται και εμείς δυσκολευόμαστε και λαμβάνουμε όλη την αρνητική αντιμετώπιση-ενέργεια, και αντί να χρησιμοποιούμε το χρόνο με πράγματα που είναι στην αρμοδιότητά μας να προχωρήσουμε, μπορεί να έχει αναμονή τρεις ώρες, γιατί οι επτά στους δέκα ήρθαν από λάθος».*

Το ανωτέρω πρόβλημα έχει αναφερθεί από πλευράς Κέντρου Κοινότητας τόσο στο δήμο όσο και στους λοιπούς αρμόδιους φορείς, δηλαδή το Υπουργείο και την Περιφέρεια, οι οποίοι αποφαινόμενοι ότι είναι ένα ζήτημα που πρέπει να διαχειριστεί ο δήμος. Ο δήμος από την πλευρά του έχει καταβάλει προσπάθειες να φέρει επιπλέον προσωπικό, οπότε σε κάποιες περιπτώσεις έχει βελτιωθεί η κατάσταση, χωρίς ωστόσο να βελτιώνεται σημαντικά.

Πολλές φορές οι υπάλληλοι καλούνται να αντιμετωπίσουν και να ξεπεράσουν εμπόδια της γραφειοκρατίας που δυσχεραίνουν την αποτελεσματικότητα της δουλειάς τους.

*«Υπάρχουν πολλές δυσκολίες με τα διαδικαστικά και γραφειοκρατικά ζητήματα σε επίπεδο υλοποίησης»*

Πολλές φορές το προσωπικό που εργάζεται στα Κέντρα Κοινότητας βιώνει εργασιακό bullying, διότι κάποιοι από τους εξυπηρετούμενους που είναι φορτισμένοι και έχουν ανάρμοστη συμπεριφορά, δεν μπορούν να αναλογιστούν ότι το προσωπικό που τους εξυπηρετεί εργάζεται

σε δύσκολες συνθήκες,<sup>47</sup> με συμβάσεις που έχουν ημερομηνία λήξης, με συνέπεια και οι ίδιοι οι εργαζόμενοι στο μέλλον να βρεθούν στη θέση των εξυπηρετούμενων που αναζητούν εργασία.

*«Λόγω της οικονομικής κρίσης, η κοινωνική πολιτική έχει αλλάξει. Έχει δοθεί αυτήν την περίοδο μεγαλύτερη βαρύτητα στα χαμηλότερα οικονομικά στρώματα με επιδόματα κλπ. Πολύς κόσμος δυσκολεύεται να βρει δουλειά ή βρίσκει δουλειά με χαμηλό μισθό με συνέπεια πάλι να μην μπορεί να ανταπεξέλθει. Υπάρχουν μεγαλύτερες εντάσεις στον κόσμο και υπάρχει και μια προκατάληψη απέναντι σε αυτόν που εργάζεται λένε συχνά “εσύ δουλεύεις στο δημόσιο και σε πληρώνω, ενώ εγώ είμαι άνεργος”. Οπότε υπάρχουν διαφορετικές συμπεριφορές σε επίπεδο ευγένειας και σεβασμού, άσχετα με τι σύμβαση έχει κάποιος, τι μισθό παίρνει, τι έχει κάνει στη ζωή του για να εργαστεί κλπ. Βγαίνει μια άδικη επιθετικότητα σε υπηρεσίες που εξυπηρετείται ο κόσμος».*

*«Αν και αλλάζει ανά περιόδους το τι συμβαίνει με το κάθε επίδομα και τι καινούριο έρχεται, εμείς σε πραγματικό χρόνο τον ίδιο αριθμό ατόμων θα δούμε. Απλά τη μια μέρα θα έχουμε ουρές απ’ έξω και θα πέφτει ζύλο και την άλλη θα υπάρχει μια μεγάλη ροή».*

Επιπροσθέτως, προκύπτουν ζητήματα αναφορικά με την ηλεκτρονική διασταύρωση στοιχείων και τη διεκδίκηση από πλευράς δημοσίου ποσών τα οποία καταβλήθηκαν επί σειρά ετών σε δικαιούχους προνοιακών επιδομάτων, χωρίς να πληρούνται οι προϋποθέσεις χορήγησής τους στους λήπτες.<sup>48</sup>

*«Εκκρεμεί άγνωστος αριθμός δικαστικών προσφυγών από ανθρώπους που πρέπει να επιστρέψουν καταβληθέντα ποσά. Τα χρήματα είναι του Υπουργείου Εσωτερικών, δεν είναι του δήμου. Αρκετοί ήρθαν και πλήρωσαν, όχι όμως μεγάλα ποσά. Οι υπόλοιποι, έλαβαν έγγραφη ενημέρωση προκειμένου να προσέλθουν να καταβάλλουν την οφειλή τους και με το που έλαβαν το έγγραφο προσέφυγαν στο Δικαστήριο. Δεν γνωρίζει ουδείς στο Πρωτοδικείο πόσες υποθέσεις εκκρεμούν».*

Ακόμη, το προσωπικό στα Κέντρα Κοινότητας ανέφερε ως δυσκολία το μεγάλο αριθμό βάσεων δεδομένων που πρέπει να συμπληρώσει κατά τη διάρκεια της ημέρας, ενώ παράλληλα εξυπηρετεί ωφελούμενους και πρέπει να εκτελέσει μια σειρά ενεργειών.

*«Όταν έχω απέναντί μου τον εξυπηρετούμενο καλούμαι να συμπληρώσω πλήθος καρτελών. Την ώρα που μιλάω και μπορεί να χρειαστεί να κάνω συμβουλευτική, να δώσω την πληροφορία, να πάρω την πληροφορία που χρειάζομαι».*

---

<sup>47</sup> Λόγω πολυπλοκότητας διαδικασιών και φόρτου εργασίας.

<sup>48</sup> Π.χ. Ενώ το επίδομα βαριάς αναπηρίας το λαμβάνει κάποιος ο οποίος είναι άνεργος, ανασφάλιστος ή έμμεσα ασφαλισμένος, υπήρχαν δικαιούχοι οι οποίοι διορίστηκαν και δεν δήλωσαν την επερχόμενη αλλαγή στην εργασιακή τους κατάσταση.

*«Την πλατφόρμα του Κέντρου Κοινότητας την ανοίγουμε συνήθως σε δυο καρτέλες. Στην μια καρτέλα περνάμε οποιονδήποτε βλέπουμε και στην άλλη περνάμε τα αναπηρικά επιδόματα. Έχουμε μια καρτέλα που είναι το ΚΕΑ. Έχουμε μια καρτέλα που είναι το επίδομα στέγασης, έχουμε μια καρτέλα που είναι της Περιφέρειας, το social attica, έχουμε μια καρτέλα που είναι το e-mail. Επίσης, ο δήμος έχει άλλες δυο πλατφόρμες, το «ΕΞΥΠΗΡΕΤΩ», το οποίο κάποιιοι το χρησιμοποιούν κάποιιοι όχι, γιατί είναι πάρα πολλά όλα αυτά, και το «ΝΟΙΑΖΟΜΑΙ», στο οποίο αντίστοιχα περνάμε όποιον βλέπουμε με συνεδρίες (όπως κάνουμε και στην πλατφόρμα του Κέντρου Κοινότητας). Η πλατφόρμα του δήμου (ΝΟΙΑΖΟΜΑΙ) μας έχει βοηθήσει ώστε να βγάζουμε στατιστικά και να τα στέλνουμε στην Περιφέρεια (τα περνάμε στο social attica). Υπάρχει και η πλατφόρμα του ΟΠΕΚΑ που τη χρησιμοποιούμε για να κάνουμε τα έξοδα κηδείας και τα επιδόματα ανασφάλιστων υπερηλίκων».*

*«Τέσσερα άτομα προσωπικό χρησιμοποιούμε έντεκα πλατφόρμες. Δε νομίζω ότι είναι λογικό. Οχτώ ώρες δουλεύεις, οχτώ ώρες εξυπηρετείς άτομα, κάνεις ότι δουλειά είναι να κάνεις και συμπληρώνεις και αυτές τις έντεκα πλατφόρμες».*

*«Εγώ βέβαια δεν έχω εικόνα, στατιστικά, η ομάδα μου τι κάνει. Εάν με ρωτήσεις σήμερα ποιους είδες θα έχω εικόνα μόνο για τον αριθμό των συνεδριών και τους μοναδικούς αριθμούς ανά μήνα. Ένα βασικό πρόβλημα είναι ότι οι πλατφόρμες που χρησιμοποιούμε από το Υπουργείο Εργασίας δε βγάζουν στατιστικά σε εμάς (στο δήμο). Εμείς στέλνουμε μόνο τα δεδομένα».*

#### **IV. Προτάσεις συμμετεχόντων για την αποτελεσματικότερη λειτουργία του θεσμού**

Όσον αφορά τις προτάσεις των συμμετεχόντων για την αποτελεσματικότερη λειτουργία του θεσμού, τα στελέχη του δήμου 1 επεσήμαναν ότι είναι απαραίτητη όχι απλώς η συνέχιση του προγράμματος, αλλά η διεύρυνσή του σε κάθε δημοτική κοινότητα του δήμου και η συστέγάσή του με άλλες κοινωνικές δομές, όπως τα Πολυδύναμα Ιατρεία, για την εμπέδωση μιας ολιστικής προσέγγισης.

*«Το πρόγραμμα θα είναι απαραίτητο ούτως ή άλλως. Δε χρειάζεται να αξιολογηθεί. Είναι απαραίτητο να συνεχιστεί και μάλιστα είναι αυτονόητο ότι πρέπει να διευρυνθεί σε κάθε δημοτικό διαμέρισμα προκειμένου να έχουμε ένα Κέντρο Κοινότητας, όπως και ένα Πολυδύναμο Δημοτικό Ιατρείο. Ίσως και στο ίδιο σημείο και τα δυο. Αυτό είναι το ιδανικό».*

Επιπλέον, προτάθηκε να παρέχεται εργασιακή συμβουλευτική από τα Κέντρα Κοινότητας και άλλες υπηρεσίες όπως νομική συμβουλευτική και λογιστική. Καλή πρακτική σε αυτό το επίπεδο αποτελεί ο δήμος 1, ο οποίος λειτουργούσε job center πριν ακόμα και από την έναρξη λειτουργίας του Κέντρου Κοινότητας. Παρατηρήθηκε η διοργάνωση δράσεων

παρόμοιου περιεχομένου με στόχευση στους νέους και από άλλους δήμους με βραχυχρόνια διάρκεια. Έχει προταθεί τέτοιες δράσεις να πραγματοποιούνται με μεγαλύτερη συχνότητα ή συστηματικότερα.

*«Ο δήμος έχει πολλά πράγματα που δεν τα περίμενα, επειδή έχω δουλέψει και σε άλλους δήμους και δεν τα έχω βρει αλλού. Για παράδειγμα, η εργασιακή συμβουλευτική που γίνεται εδώ, στο πλαίσιο του job center που υπήρχε παλιά αλλά το κάνουμε εμείς στο Κέντρο Κοινότητας, είναι κάτι που εγώ δεν το είχα ξανασυναντήσει. Έχει συμβούλους, ειδικά για αυτό και σε άλλα σημεία του δήμου, όπως στα δημοτικά ιατρεία. Επίσης, ασχολούνται με τη συνέντευξη, το βιογραφικό, έχουν υπολογιστές για να ψάζουν για εργασία, να κάνουν διασύνδεση με την αγορά εργασίας και να βοηθήσουν ώστε να γίνουν οι αιτήσεις».*

*«Φτιάξαμε κάποιες δράσεις για τη νεολαία και την επιχειρηματικότητα. Οργανώσαμε δηλαδή μια εβδομάδα, όπου είχαν έρθει επιχειρηματίες και άνεργοι στην πλατεία του δήμου, προκειμένου να εμπλακούν, φτιάξαμε τα βιογραφικά των ατόμων που ήρθαν και βρίσκονταν σε αναζήτηση εργασίας. Φτιάξαμε βιογραφικά και για τους Ρομά για να μπουν και αυτοί στο κλίμα, ώστε να ενσωματωθούν».*

Τονίστηκε ότι είναι ανάγκη να υπάρξει καλύτερη οργάνωση/καλύτερος προγραμματισμός ενεργειών και να δίδεται ο απαραίτητος χρόνος στις αρμόδιες δομές για ενημέρωση και προετοιμασία για την εφαρμογή νέων δημόσιων πολιτικών.

*«Σε πολλά πράγματα έτσι όπως λειτουργεί η κοινωνική πολιτική, η τοπική αυτοδιοίκηση και το κράτος γενικότερα, δεν είναι τόσο εύκολο. Γιατί όταν αποφασίζεται κάτι συγκεκριμένο, δηλαδή όταν αποφασίζει το κράτος να δημιουργήσει ένα συγκεκριμένο επίδομα, από τότε που το αποφασίζει μέχρι να υλοποιηθεί περνάει ένα μεγάλο χρονικό διάστημα. Όταν θα αποφασίσει να το υλοποιήσει κατά πάσα πιθανότητα θα αλλάζουν πολλές φορές οι ημερομηνίες, μέχρι να είναι έτοιμο. Το στάδιο της υλοποίησης λοιπόν θα δοθεί στους δήμους. Θα δοθεί στους δήμους χωρίς όμως περαιτέρω στήριξη. Είναι δηλαδή μια τάση των τελευταίων χρόνων αυτό στην κοινωνική πολιτική. Πολλές φορές ενώ έχει δοθεί κάποια ημερομηνία, αυτή αλλάζει, οπότε, τελευταία στιγμή και κυριολεκτικά εννοώ τελευταία στιγμή δίδεται μία νέα αρμοδιότητα που πρέπει να ξεκινήσει να υλοποιείται και μπορεί να το μάθει ο δήμος, μετά από τους κατοίκους».*

*«Έλεγαν χρόνια για το επίδομα στέγασης και αποφασίζουν να το ξεκινήσουν τον Ιανουάριο του 2019. Τελικά ξεκινάει στα μέσα Μάρτη και σου στέλνουν την Παρασκευή οδηγίες για να ξεκινήσει τη Δευτέρα. Δεν είναι μόνο για το συγκεκριμένο επίδομα, είναι για όλα. Βγήκε ο νόμος 28 Δεκεμβρίου ότι πρώτη Ιανουαρίου ξεκινάμε να κάνουμε αιτήσεις για τα αναπηρικά επιδόματα. Εμείς ήρθαμε στη δουλειά και μάθαμε στις 2 Ιανουαρίου ότι είναι δικιά μας αρμοδιότητα αυτή και περιμέναμε τέλη Ιανουαρίου να μπορέσει ο ΟΠΕΚΑ να βγάλει οδηγίες και να μας τις στείλει για να ξεκινήσουμε να το κάνουμε».*

Οι ερωτώμενοι πρότειναν την καθιέρωση του θεσμού των Κέντρων Κοινότητας ως δημόσιας υπηρεσίας με τη συμπερίληψή του στο οργανόγραμμα του δήμου και τη στελέχωσή του με μόνιμο εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό. Επίσης, στέλεχος του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικών Ασφαλίσεων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης πρότεινε να ενταχθούν τα Κέντρα Κοινότητας ως υπηρεσία στους δήμους. Η πρόταση αυτή προϋποθέτει ότι η λειτουργία της δομής θα χρηματοδοτείται από το δήμο ήτοι από εθνικούς πόρους.

*«Εγώ περίμενα όταν έληξε το μνημόνιο να απελευθερωθούν οι προσλήψεις. Δεν απελευθερώθηκαν. Ο δήμος δεν μπορεί να κάνει πρόσληψη παρόλο που έχουμε τα λεφτά να πληρώσουμε. Αυτό που θα ήταν μια θεσμική αλλαγή, με την έννοια ότι τελείωσε το μνημόνιο άρα ένας οργανισμός μπορεί να κάνει προσλήψεις, δεν έχει γίνει. Οι περιορισμοί υφίστανται. Και στην καθημερινή δουλειά εγώ δεν έχω δει αλλαγή από τότε που έληξαν τα μνημόνια. Δεν μπορώ να προσλάβω 5 ανθρώπους, 10 γιατρούς, 30 νοσοκόμους, δεν επιτρέπεται. Το ΕΣΠΑ υπήρχε και πριν τα μέτρα λιτότητας και τώρα. Συνεπώς δεν έχει αλλάξει κάτι».*

Οι ερωτώμενοι απάντησαν ότι χρειάζονται αλλαγές στο νομοθετικό πλαίσιο από πλευράς της κυβέρνησης και απλούστευση διαδικασιών δεδομένου ότι υπάρχουν διοικητικά βάρη από τις γραφειοκρατικές διαδικασίες. Επισημαίνουν ότι πολλές δράσεις ενώ είναι πρωτοποριακές περνούν μέσα από αργές και αναχρονιστικές διαδικασίες του δήμου. Ταυτόχρονα επειδή οι οικονομικοί πόροι προέρχονται από το ΕΣΠΑ πρέπει να διαχειριστούν και τη γραφειοκρατία που προκύπτει από το ΕΣΠΑ. Συνεπώς αντιμετωπίζουν διττό πρόβλημα, τη γραφειοκρατία του δήμου και τη γραφειοκρατία του ΕΣΠΑ, γεγονός που δυσχεραίνει τη θέση τους.

*«Ο τρόπος με τον οποίο γίνονται οι προμήθειες, οι προσλήψεις, όλα αυτά δεν καθορίζονται από το δήμο. Καθορίζονται από το πλαίσιο του κράτους για όλα τα πρόσωπα δημοσίου δικαίου. Πρέπει και ο δήμος να ακολουθεί τις προδιαγραφές που έχει βάλει το κράτος για όλο το δημόσιο. Και επειδή τώρα με τα μέτρα λιτότητας οι προδιαγραφές έγιναν πολύ πιο αυστηρές, δεν υπάρχει πρόοδος και απλούστευση στις διαδικασίες. Τα πράγματα είναι πάρα πολύ δύσκολα. ελπίζω μια καινούρια κυβέρνηση, όποια και αν είναι να το δει αυτό γιατί είναι τροχοπέδη στη δράση του δημόσιου τομέα».*

Ο δήμος 1 έδωσε έμφαση στην αναβάθμιση των Δημοτικών Ιατρείων προκειμένου να είναι καλύτερες/ποιοτικότερες οι υπηρεσίες που παρέχει. Εκτός από τις υπηρεσίες υγείας, ενσωμάτωσαν και τις κοινωνικές υπηρεσίες μαζί. Σύμφωνα με ερωτώμενη από το δήμο 1, αυτό είναι ένα καινούριο μοντέλο για την πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας στην Ελλάδα σύμφωνα με τα πρότυπα του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας.

*«Φέραμε τα Δημοτικά Ιατρεία μπροστά σε ένα καινούριο μοντέλο λειτουργίας, όχι μόνο τα αναβαθμίσαμε. Είμαι σχεδόν σίγουρη ότι η καινούρια δημοτική αρχή που θα αρχίσει το Σεπτέμβρη θα κρατήσει αυτό ο μοντέλο και θα το επεκτείνει και σε άλλα δημοτικά ιατρεία, έτσι ώστε σε κάθε διαμέρισμα του δήμου, (έχουμε 7 διαμερίσματα) να υπάρχει ένα κοινωνικό πολυδύναμο ιατρείο το οποίο συνδυάζει ψυχοκοινωνική στήριξη, νομική συμβουλευτική και επαγγελματική υποστήριξη. Όλα αυτά με την πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας για να έχουμε μια ολιστική προσέγγιση των πολιτών».*

Τέλος, προτάθηκε να υπάρχει καλύτερη ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τη λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας και των υπηρεσιών που παρέχουν, καθώς και του πλέγματος των δράσεων και προγραμμάτων που άπτονται της κοινωνικής πολιτικής στους δήμους.

## **8. Μελέτες περίπτωσης**

Στην ενότητα αυτή περιγράφονται οι πληροφορίες που συλλέχθηκαν από τα στελέχη Κέντρων Κοινότητας που επιλέχθηκαν ad-hoc και τα οποία απάντησαν σε ειδικά σχεδιασμένο ερωτηματολόγιο (βλ. Παράρτημα Ι).

### **8.1. Δήμος Αθηναίων**

Το Διευρυμένο Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Αθηναίων ξεκίνησε τη λειτουργία του τον Δεκέμβριο του 2017. Διαθέτει δύο κεντρικές δομές (μία σταθερή και μία κινητή δομή), δύο Παραρτήματα ΚΕΜ και ένα Παράρτημα Ρομά. Η σταθερή δομή του ΚΚ και το Παράρτημα Ρομά στεγάζονται στο ίδιο κτήριο με την Κοινωνική Υπηρεσία του δήμου, ενώ η κινητή δομή και τα δύο Παραρτήματα ΚΕΜ στεγάζονται σε διαφορετικό κτήριο από αυτό που βρίσκεται η Κοινωνική Υπηρεσία. Φαίνεται να έχει ολοκληρωθεί η εγκατάσταση εξοπλισμού που προβλέπεται από τον κανονισμό. Όλες οι δομές διαθέτουν χώρο υποδοχής στην είσοδο του κτιρίου. Δεν έχουν προχωρήσει μέχρι στιγμής σε νέες προσλήψεις<sup>49</sup> για την κάλυψη των

---

<sup>49</sup> Αναμένεται η ενδυνάμωση των Κέντρων Κοινότητας μέσω της αύξησης του προσωπικού τους με στόχο την ενίσχυση παροχής υπηρεσιών στήριξης της οικογένειας, δηλαδή των Κέντρων Στήριξης Οικογένειας – ΚΣΟΙ και των Κέντρων Παρακολούθησης του Ο.Φ.Η.Λ.Ι. (Ολοκληρωμένο Σύστημα Πρωτοβάθμιας Φροντίδας για τους Ηλικιωμένους). Για το Δήμο Αθηναίων εγκρίθηκε η δημιουργία δύο (2) ΚΣΟΙ και δύο (2) ΟΦΗΛΙ που θα ενταχθούν στις κεντρικές δομές του Κ.Κ. (σταθερή και κινητή) και δεν θα λειτουργήσουν ως παραρτήματα του ΚΚ (αν λειτουργούσαν ως παραρτήματα θα είχαν ως ομάδα στόχο τις οικογένειες και τους ηλικιωμένους, ενώ με την ενσωμάτωσή τους στις κεντρικές δομές πιθανολογείται πως οι αρμοδιότητες θα είναι κοινές για όλους τους υπαλλήλους των Κέντρων). Ειδικότερα, πρόκειται να γίνει πρόσληψη δύο κοινωνικών λειτουργών, ενός

αναγκών στελέχωσης των Κέντρων, πέραν των είκοσι δύο αρχικών προσλήψεων, ενώ υπάρχουν ανάγκες. Οι ειδικότητες του υφιστάμενου προσωπικού που στελεχώνει το Διευρυμένο Κέντρο Κοινότητας είναι οι εξής: εννέα κοινωνικοί λειτουργοί, τρεις ψυχολόγοι, μία επισκέπτρια υγείας, μία νοσηλεύτρια, ένας Διαμεσολαβητής, μία παιδαγωγός, δύο νομικοί και τέσσερις διαπολιτισμικοί μεσολαβητές. Το προσωπικό έχει επιμορφωθεί και έχει συμμετάσχει σε σεμινάρια και ημερίδες του δήμου, του ΕΚΔΔΑ, του ΟΠΕΚΑ, της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ, της Περιφέρειας Αττικής κ.ά.

Ο συνολικός αριθμός εγγεγραμμένων στο Μητρώο του Διευρυμένου Κέντρου Κοινότητας του Δήμου Αθηναίων από 01/01/2018 έως 31/12/2018 ανέρχεται σε 7.779,<sup>50</sup> εκ των οποίων το 46% είναι γυναίκες και το 54% άνδρες. Το 4% των εγγεγραμμένων στο Μητρώο είναι ηλικίας έως 17 ετών, το 4%, από 18 έως 24 ετών, το 57%, από 25 έως 54 ετών, το 20,5% από 55 έως 64 ετών και το 14,5% 65 ετών και άνω.

Όσον αφορά τη διασύνδεση του ΚΚ με ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, αναφέρθηκαν οι ακόλουθες: Πλατφόρμα ΚΕΑ, Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Δήμου «ΝΟΙΑΖΟΜΑΙ», Ηλεκτρονική Πλατφόρμα της Περιφέρειας «socialattica» και άλλα πληροφοριακά συστήματα, όπως η Ηλεκτρονική Πλατφόρμα «ΕΞΥΠΗΡΕΤΩ», η Ηλεκτρονική Πλατφόρμα του Job Center, η Πλατφόρμα για το επίδομα στέγασης, η Πλατφόρμα του Κέντρου Κοινότητας, η Πλατφόρμα για τα αναπηρικά επιδόματα και η Πλατφόρμα των Ανταποκριτών του ΟΓΑ. Επίσης, αναφέρθηκαν προβλήματα όπως η αδυναμία ανάρτησης στατιστικών δεδομένων, η αδυναμία διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων μεταξύ τους, η δυσλειτουργία ενίοτε του πληροφοριακού συστήματος λόγω φόρτου εργασίας ή αναβαθμίσεων του συστήματος και ο πολύ μεγάλος όγκος δεδομένων για καταχώρηση σε διαφορετικές πλατφόρμες που θα μπορούσαν να ενοποιηθούν για αποφυγή της γραφειοκρατίας και για να έχει χρόνο ο υπάλληλος να ασχοληθεί ποιοτικά με τον ωφελούμενο.

---

κοινωνιολόγου και ενός ψυχολόγου για τα ΚΣΟΙ και αντίστοιχα πρόσληψη δύο κοινωνικών λειτουργών, ενός κοινωνιολόγου και ενός ψυχολόγου για τα ΟΦΗΛΙ. Επίσης, πρόκειται να διευρυνθεί το υφιστάμενο Παράρτημα Ρομά με έναν κοινωνικό λειτουργό. Σημειώνεται ότι η διεύρυνση του ΚΚ και η ενδυνάμωσή του με πρόσθετο προσωπικό αφορά σε κοινωνικούς επιστήμονες και ψυχολόγους σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 3.5 του αρθρ. 4 της Δ14/15834/237/8.4.19 (ΦΕΚ1344/19.4.19) ΚΥΑ των Υπουργών Εσωτερικών και Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

<sup>50</sup> Κατά το έτος 2018 πραγματοποιήθηκε καταγραφή 623 ατόμων Ρομά από το Παράρτημα Ρομά και εξυπηρετήθηκαν περίπου 800 ωφελούμενοι από τα δύο Παραρτήματα ΚΕΜ, ενώ συνολικά πραγματοποιήθηκαν 821 συνεδρίες κατά τη διάρκεια των οποίων προσφέρθηκαν υπηρεσίες υποδοχής-ενημέρωσης-υποστήριξης προσφύγων-μεταναστών. Επίσης, από τον Νοέμβριο έως τον Δεκέμβριο του 2018, οπότε και ξεκίνησε η υλοποίηση του Υποέργου 2 «Λοιπές Δράσεις των 2 Παραρτημάτων ΚΕΜ», υποβλήθηκαν συνολικά 61 αιτήσεις για συμμετοχή των ωφελουμένων σε μαθήματα ελληνικής γλώσσας, αγγλικής γλώσσας και εκμάθηση βασικών δεξιοτήτων Η/Υ.

Το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών χαρακτηρίζεται καλό. Υλικοτεχνικός εξοπλισμός και χώρος συνεδρίων αναφέρθηκαν ως ελλείψεις του Κέντρου. Η συνεργασία με άλλες δομές του δήμου αναφέρθηκε ως καλή. Η συνεργασία με άλλες δομές/φορείς, όπως το ΚΥΑΔΑ, το ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ της ActionAid, η PRAKSIS, οι ΓΙΑΤΡΟΙ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ, οι Λέσχες Φιλίας, είναι επίσης καλή.

Διατυπώθηκαν προτάσεις βελτίωσης του Κέντρου που αφορούν το χώρο λειτουργίας, τον εξοπλισμό, το προσωπικό, την ενημέρωση και την κατάρτισή του, τις αρμοδιότητές του, τον φόρτο εργασίας, τη δικτύωση και τις σχέσεις με άλλες υπηρεσίες και δομές, οι οποίες είναι οι εξής:

- Να μη συστεγάζεται το ΚΚ με άλλες υπηρεσίες – Οπτικός διαχωρισμός του χώρου αναμονής με γραφεία κλπ. Επίσης, αναφέρθηκε ότι η παροχή κοινωνικών υπηρεσιών απαιτεί χώρους που θα μπορεί να τηρείται το απόρρητο.
- Ενίσχυση υλικοτεχνικού εξοπλισμού: σταθεροί Η/Υ, γραφική ύλη, καρέκλες γραφείου.
- Εξασφάλιση σταθερού αριθμού προσωπικού που στελεχώνει το ΚΚ.
- Ενίσχυση ως προς το διοικητικό προσωπικό για διεκπεραίωση αιτήσεων για να δίδεται ο απαιτούμενος χρόνος στην κοινωνική υπηρεσία για ολιστική προσέγγιση.
- Επικαιροποιημένα σεμινάρια ή εγχειρίδια που θα διευκολύνουν την εργασία του προσωπικού αναφορικά με τις νέες αρμοδιότητες που αναλαμβάνει συνεχώς το Κέντρο Κοινότητας από άλλους φορείς, όπως π.χ. τα επιδόματα του ΟΠΕΚΑ.
- Λιγότερη ενασχόληση με τη διεκπεραίωση αιτήσεων και περισσότερη έρευνα και συμβουλευτική.
- Επαναπροσδιορισμός αρμοδιοτήτων με βάση την λειτουργία στην πράξη των ΚΚ, η οποία δυστυχώς τείνει στην μη ύπαρξη διακριτών αρμοδιοτήτων.
- Διαχωρισμός ωραρίου κοινού από το ωράριο εργασίας. Να υπάρχει συγκεκριμένος αριθμός εξυπηρετούμενων ανά ημέρα προς αποφυγή του burn out και του εργασιακού στρες.
- Βελτίωση της συνεργασίας με ΟΠΕΚΑ και ΚΕΠΑ.

Ως δημοφιλέστερες υπηρεσίες με σειρά προτεραιότητας αναφέρθηκαν α) το ΚΕΑ, β) τα αναπηρικά επιδόματα, γ) η υποδοχή και τα αιτήματα προς την κοινωνική υπηρεσία του δήμου, δ) τα επιδόματα ανασφαλιστών υπερηλίκων και ε) το επίδομα στέγασης.

## **8.2. Δήμος Αιγάλεω**

Το Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Αιγάλεω ξεκίνησε τη λειτουργία του στις 08/05/2017. Διαθέτει αποκλειστικά την κεντρική δομή, χωρίς Παραρτήματα Ρομά και ΚΕΜ.



Συστεγάζεται με την Κοινωνική Υπηρεσία του δήμου, διαθέτει χώρο υποδοχής στην είσοδο του κτιρίου και έχει ολοκληρωθεί η εγκατάσταση του προβλεπόμενου εξοπλισμού. Το ΚΚ στελεχώνεται από τρία άτομα, δύο κοινωνικούς λειτουργούς και έναν ψυχολόγο. Υφίσταται ανάγκη πρόσληψης προσωπικού, ειδικότητας λογιστή ή διοικητικού-οικονομικού υπαλλήλου. Το προσωπικό έχει επιμορφωθεί από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και το ΕΚΔΔΑ.

Ο συνολικός αριθμός εγγεγραμμένων στο Μητρώο ανέρχεται σε 8.651 άτομα. Δεν αναφέρθηκε συνολικός αριθμός αιτημάτων από το ΚΚ του Δήμου Αιγάλεω διότι δεν τηρούν συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία, αλλά στέλνουν τα σχετικά στοιχεία σε ημερήσια βάση στην Περιφέρεια η οποία τα αναρτά συνολικά στο «socialattica».

Όσον αφορά τη διασύνδεση του ΚΚ με ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, αναφέρθηκαν οι ακόλουθες: Πλατφόρμα ΚΕΑ, Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Δήμου «ΝΟΙΑΖΟΜΑΙ», Ηλεκτρονική Πλατφόρμα της Περιφέρειας «socialattica» και άλλα πληροφοριακά συστήματα, όπως η Πλατφόρμα του Κέντρου Κοινότητας, η Πλατφόρμα του ΟΓΑ, η Πλατφόρμα για το επίδομα στέγασης.

Επίσης, αναφέρθηκαν προβλήματα όπως ο μεγάλος φόρτος εργασίας χωρίς πολλές φορές το προσωπικό να έχει λάβει ενημέρωση και εκπαίδευση σχετικά με τις νέες αρμοδιότητες που αναλαμβάνει, ο μεγάλος αριθμός των ωφελούμενων που εξυπηρετείται στο ΚΚ σε σχέση με το προσωπικό που εξυπηρετεί, η καταγραφή των ίδιων πληροφοριών σε πολλές διαφορετικές πλατφόρμες χωρίς να δίδονται από αυτές στατιστικά στοιχεία στο προσωπικό του ΚΚ ή το δήμο και η δυσκολία στην επικοινωνία με τον ΟΠΕΚΑ για ερωτήσεις σχετικά με τα επιδόματα αναπηρίας, τα οικογενειακά επιδόματα κ.ά.

**Το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών χαρακτηρίζεται καλό.** Η συνεργασία με άλλες δομές του δήμου (κοινωνικές δομές του δήμου, άλλα ΚΚ κλπ.) αναφέρθηκε ως καλή. Η συνεργασία με άλλες δομές/φορείς, όπως το ΚΕΠΑ Περιστερίου, ο ΟΠΕΚΑ, η ΗΔΙΚΑ, το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ο ΕΦΚΑ, η ΜΚΟ «ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΙΔΙ», ο Φάρος Τυφλών, το Κέντρο Στήριξης Οικογένειας Αθήνας, είναι επίσης καλή.

Διατυπώθηκαν προτάσεις βελτίωσης του Κέντρου ως προς το χώρο λειτουργίας, το προσωπικό, την ενημέρωση και κατάρτισή του, τις αρμοδιότητές του, τον φόρτο εργασίας, τη δικτύωση και τις σχέσεις με άλλες υπηρεσίες και δομές, οι οποίες είναι οι εξής:

- Μέριμνα για μεγαλύτερο χώρο του ΚΚ.
- Αύξηση του αριθμού του προσωπικού.

- Έγκαιρη ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού σχετικά με τις νέες αρμοδιότητες που αναλαμβάνει πριν την υλοποίησή τους.
- Περιορισμός των αρμοδιοτήτων του προσωπικού και άρα του φόρτου εργασίας προκειμένου να υπάρχει περισσότερος χρόνος για δικτύωση, συμβουλευτική και ψυχοκοινωνική στήριξη των ωφελουμένων.

Ως δημοφιλέστερες υπηρεσίες με σειρά προτεραιότητας αναφέρθηκαν α) το ΚΕΑ, β) τα επιδόματα αναπηρίας, γ) το επίδομα στέγασης, δ) η συμβουλευτική και οι συνεδρίες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης, ε) τα επιδόματα ανασφάλιστων υπερηλίκων και στ) τα έξοδα κηδείας. Ο μέσος όρος εξυπηρετούμενων την ημέρα είναι 40 άτομα.

### **8.3. Δήμος Αγράφων**

Το Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Αγράφων ξεκίνησε τη λειτουργία του τον Σεπτέμβριο του 2017. Διαθέτει αποκλειστικά την κεντρική δομή, χωρίς Παραρτήματα Ρομά και ΚΕΜ. Δεν συστεγάζεται με την Κοινωνική Υπηρεσία του δήμου. Διαθέτει χώρο υποδοχής στην είσοδο του κτιρίου και έχει ολοκληρωθεί η εγκατάσταση του προβλεπόμενου εξοπλισμού. Το ΚΚ στελεχώνεται από τρία άτομα με τις εξής ειδικότητες: δύο κοινωνικούς λειτουργούς και έναν διοικητικό υπάλληλο. Υφίσταται ανάγκη προσλήψεως προσωπικού ειδικότητας ψυχολόγου ή ειδικού παιδαγωγού. Το προσωπικό έχει επιμορφωθεί από το ΕΚΔΔΑ στην Λάρισα και στην Αθήνα.

Ο συνολικός αριθμός εγγεγραμμένων στο Μητρώο ανέρχεται σε 2.907 άτομα, εκ των οποίων το 40% είναι γυναίκες και το 60% άνδρες. Το 2% των εγγεγραμμένων στο Μητρώο είναι ηλικίας 18 έως 24 ετών, το 26% από 25 έως 39 ετών, το 27% από 40 έως 54 ετών, το 25% από 55 έως 64 ετών και το 20% άνω των 65 ετών.

Το 33% των αιτημάτων αφορά στο ΚΕΑ, το 12% στο ΤΕΒΑ, το 7% σε επιδόματα, το 3% στο Κοινωνικό Παντοπωλείο, το 7% στην έκδοση κάρτας ανεργίας, το 7% σε συμβουλευτική και ψυχοκοινωνική υποστήριξη και το 31% σε άλλα αιτήματα (κοινωνικό τιμολόγιο ΔΕΗ, λοιπές παροχές ΟΑΕΔ εκτός της έκδοσης κάρτας ανεργίας, λήψη βασικών αγαθών από τη Μητρόπολη, λήψη οικονομικού βοηθήματος από σύλλογο για καρκινοπαθείς).

Οι ομάδες πληθυσμού που έχουν προσέλθει στο ΚΚ του Δήμου Αγράφων είναι φτωχοί (42,7%), ΑμεΑ (3,3%), άστεγοι (0,1%) και λοιποί (53,9%).

Όσον αφορά τη διασύνδεση του ΚΚ με ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, αναφέρθηκαν οι ακόλουθες: Πλατφόρμα ΚΕΑ, Ηλεκτρονική Πλατφόρμα της Περιφέρειας «socialsterea» και Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Κέντρου Κοινότητας.

**Το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών χαρακτηρίζεται καλό.** Η συνεργασία με άλλες δομές του δήμου αναφέρθηκε ως καλή. Η συνεργασία με άλλες δομές/φορείς είναι επίσης καλή.

Διατυπώθηκαν προτάσεις βελτίωσης του Κέντρου ως προς το προσωπικό και την ενημέρωση και κατάρτισή του, οι οποίες είναι οι εξής:

- Πρόσληψη ψυχολόγου για δράσεις.
- Περισσότερα σεμινάρια που να αφορούν τα προνοιακά-αναπηρικά επιδόματα.

Ως δημοφιλέστερες υπηρεσίες με σειρά προτεραιότητας αναφέρθηκαν: α) το ΚΕΑ, β) το επίδομα στέγασης, γ) η συμβουλευτική και ψυχοκοινωνική στήριξη, δ) τα επιδόματα αναπηρίας και ε) η παραπομπή και διασύνδεση με άλλους φορείς.

Ο μέσος όρος εξυπηρετούμενων την ημέρα είναι 6 άτομα.

#### **8.4. Δήμος Λοκρών**

Το Κέντρο Κοινότητας του Δήμου Λοκρών ξεκίνησε τη λειτουργία του τον Οκτώβριο του 2017. Διαθέτει αποκλειστικά την κεντρική δομή, χωρίς Παραρτήματα Ρομά και ΚΕΜ. Συστεγάζεται με την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου, διαθέτει χώρο υποδοχής στην είσοδο του κτιρίου και έχει ολοκληρωθεί η εγκατάσταση του προβλεπόμενου εξοπλισμού. Το ΚΚ στελεχώνεται από τρία άτομα με τις εξής ειδικότητες: δύο κοινωνικούς λειτουργούς και έναν διοικητικό υπάλληλο. Δεν υφίσταται περαιτέρω ανάγκη προσλήψεως προσωπικού. Το προσωπικό έχει επιμορφωθεί από το ΕΚΔΔΑ.

Οι ωφελούμενοι ανέρχονται σε 4.822 άτομα, εκ των οποίων το 53% είναι γυναίκες και το 47% άνδρες. Το 7% των ωφελούμενων είναι ηλικίας 18 έως 24 ετών, το 23% από 25 έως 39 ετών, το 21% από 40 έως 54 ετών, το 45% από 55 έως 64 ετών και το 4% από 65 ετών και άνω. Ο συνολικός αριθμός εγγεγραμμένων στο Μητρώο ανέρχεται επίσης σε 4.822 άτομα.

Το 19,4% των αιτημάτων αφορά στο ΚΕΑ, το 12,8% στο ΤΕΒΑ, το 12,0% σε επιδόματα (επίδομα στέγασης και επιδόματα αναπηρίας), το 20,6% στο Κοινωνικό Παντοπωλείο, το 2,9% στο Κοινωνικό Φαρμακείο, το 10,6% κατά προσέγγιση στην εύρεση εργασίας, το 0,2% στην έκδοση σύνταξης υπερηλίκων ΟΓΑ, το 4,4% σε συμβουλευτική και ψυχοκοινωνική υποστήριξη και το 17% σε άλλα αιτήματα (Πρόγραμμα για Κουπόνι

Θέρμανσης από τη Δομή «Γέφυρα», Πρόγραμμα «Σπουδάζω» από τη Δομή «Γέφυρα», Πρόγραμμα «Αρχίζω» από τη Δομή «Γέφυρα», Πρόγραμμα «Μαθαίνω Ξένες Γλώσσες», Πρόγραμμα «Μέτα το Σχολείο» και Πρόγραμμα Επανασύνδεσης Ρεύματος από το Δήμο Λοκρών).

Οι ομάδες πληθυσμού που έχουν προσέλθει στο ΚΚ του Δήμου Λοκρών είναι φτωχοί (47,1%), ΑμεΑ (1,9%), μετανάστες-πρόσφυγες (3,5%), Ρομά (2,3%) και άλλοι<sup>51</sup> (45,1%). Τα ποσοστά που αναφέρονται είναι κατά προσέγγιση και από αιτούντες που ανήκουν σε αυτές τις κατηγορίες αλλά δεν είναι απαραίτητως δικαιούχοι κάποιου επιδόματος.

Όσον αφορά τη διασύνδεση του ΚΚ με ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, αναφέρθηκαν οι ακόλουθες: Πλατφόρμα ΚΕΑ, Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Δήμου, Ηλεκτρονική Πλατφόρμα της Περιφέρειας «socialsterea» και Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Κέντρου Κοινότητας.

**Το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών χαρακτηρίζεται καλό.** Η συνεργασία με άλλες δομές του Δήμου αναφέρθηκε ως καλή. Η συνεργασία με άλλες δομές/φορείς όπως ο ΟΠΕΚΑ, ο ΟΑΕΔ, το ΙΚΑ, το ΚΕΠ, οι Ανταποκριτές του ΟΓΑ είναι επίσης καλή.

Διατυπώθηκαν προτάσεις βελτίωσης του Κέντρου ως προς την ενημέρωση και κατάρτιση του προσωπικού και τη δικτύωση και τις σχέσεις με άλλες υπηρεσίες και δομές, οι οποίες είναι οι εξής:

- Επιμόρφωση του προσωπικού του ΚΚ σχετικά με τα επιδόματα του ΟΠΕΚΑ.
- Γνωστοποίηση των υπηρεσιών που παρέχει το ΚΚ σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες.
- Μεγαλύτερη διάδοση των ΚΚ.

Ως δημοφιλέστερες υπηρεσίες με σειρά προτεραιότητας αναφέρθηκαν: α) τα επιδόματα αναπηρίας, β) το ΚΕΑ, γ) το επίδομα στέγασης, δ) η συμβουλευτική και ψυχοκοινωνική στήριξη και ε) η παραπομπή και διασύνδεση με άλλα προγράμματα του Δήμου.

Ο μέσος όρος εξυπηρετούμενων την ημέρα είναι 15 άτομα.

## 9. Συμπεράσματα - προτάσεις

---

<sup>51</sup> Η κατηγορία αυτή αφορά πληθυσμό που εξυπηρετήθηκε από το ΚΚ του Δήμου Λοκρών, αλλά ωστόσο δεν ανήκει σε κάποια ειδικότερη ομάδα.

Τα Κέντρα Κοινότητας, δημιουργήθηκαν με σκοπό να παρέχουν ένα πλέγμα-διευρυμένων υπηρεσιών, με εξατομικευμένη ολιστική προσέγγιση. Λειτουργούν υποστηρικτικά ή σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Κοινωνικών Υπηρεσιών του εκάστοτε Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού, παρέχοντας υπηρεσίες, όπως η διεκπεραίωση των ενεργειών για τη χορήγηση του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης, η διαχείριση του προγράμματος του ΤΕΒΑ, η εφαρμογή ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης σε συνεργασία με τον ΟΑΕΔ και την ΓΓ Δια Βίου Μάθησης κ.ά.

Παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον η δυνατότητα που παρέχεται στο Κέντρο Κοινότητας να διευρύνει τη δράση του με Παραρτήματα, ώστε να εξυπηρετεί θύλακες φτώχειας, καταυλισμούς Ρομά, περιοχές με υψηλή συγκέντρωση μεταναστών και δικαιούχων διεθνούς προστασίας κ.ά. Ακόμα δε έχει τη δυνατότητα ενίσχυσης και με κινητές μονάδες για τον εντοπισμό και εξυπηρέτηση ατόμων απομακρυσμένων περιοχών.

Από την διερεύνηση που πραγματοποιήθηκε, προέκυψε ότι οι δήμοι όντας εγγύτερα στον πολίτη μπορούν να αφουγκραστούν καλύτερα τις ανάγκες και να σχεδιάσουν προγράμματα κοινωνικής πολιτικής που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες αυτές. Η ορθολογική διαχείριση υλικών και ανθρώπινων πόρων, η ύπαρξη εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού, αλλά και η οικονομική επάρκεια αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για την υλοποίηση προγραμμάτων κοινωνικής πολιτικής. **Όπως προέκυψε από την επεξεργασία των ερευνητικών δεδομένων ο νέος θεσμός των ΚΚ ανταποκρίθηκε επαρκώς στις ανάγκες των πολιτών κατά τα χρόνια της οικονομικής κρίσης.** Καλύπτει μεγάλο μέρος των αναγκών ευάλωτων κοινωνικών ομάδων και κυρίως των δικαιούχων του ΚΕΑ. **Οι δομές των ΚΚ αν και σε ορισμένες περιπτώσεις είναι υποστελεχωμένες, έχουν ένα αξιόλογο επιστημονικό δυναμικό.** **Σημαντικό ρόλο σε αυτό διαδραμάτισε η δυνατότητα μετακίνησης προσωπικού, καθώς και η στελέχωση με νέο εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό, κυρίως κοινωνικούς επιστήμονες.**

Η δημιουργία των ΚΚ συνέβαλε καθοριστικά στην καλύτερη οργάνωση των δομών και παροχών κοινωνικής προστασίας, καλύπτοντας την προϋπάρχουσα έλλειψη υπηρεσιών που αφορούν αποκλειστικά συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες, ενώ γίνεται μία συγκροτημένη προσπάθεια ένταξης των κοινωνικά ευπαθών ομάδων στα γενικότερα προγράμματα, όπως π.χ. το ΚΕΑ.

Σε αυτό το πλαίσιο, κάθε ομάδα ωφελούμενων (π.χ. ΑμεΑ, Ρομά, μετανάστες, άστεγοι, φτωχοί κ.ά) εξυπηρετείται από τα Κέντρα Κοινότητας με βάση τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που έχει οπότε επιχειρείται μία εξατομικευμένη προσέγγιση και παρέμβαση.

Πέραν τούτου πρόκειται για ένα νέο θεσμό του οποίου οι δυνατότητες και οι αντοχές δοκιμάζονται ακόμη, εξελίσσονται και κατά περίπτωση προσαρμόζονται πάντα στο πλαίσιο των υφιστάμενων πόρων και με κατεύθυνση την καλύτερη εξυπηρέτηση των ωφελούμενων.

Από την ποιοτική έρευνα διατυπώθηκαν προτάσεις για τον ρόλο του θεσμού. Ένα από τα σημαντικότερα ευρήματα είναι ότι θα πρέπει να ενισχυθεί περισσότερο ο ρόλος των ΚΚ στην παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών με στόχο την στήριξη της οικογένειας και των ηλικιωμένων, καθώς και την προώθηση της ένταξης των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων και να αποφευχθεί η σταδιακή μετατροπή τους σε «γραφεία αιτήσεων ΚΕΑ ή αναπηρικών και άλλων προνοιακών επιδομάτων». Θα ήταν χρήσιμο να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση προς την κατεύθυνση ενίσχυσης της ενεργητικής διάστασης του νέου αυτού θεσμού, παρά προς την ύπαρξη μιας δομής διεκπεραίωση γραφειοκρατικών διαδικασιών (παροχή επιδομάτων για τις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες). Επίσης, διατυπώθηκαν προτάσεις για την επιμόρφωση του προσωπικού, σχετικά με τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, της κοινωνικής διοίκησης και των υποθέσεων που θα πρέπει να διεκπεραιώσει ο υπάλληλος ανά κατηγορία εξυπηρετούμενων.

Απαραίτητη είναι η εξέλιξη του ρόλου του Παρατηρητηρίου σε επίπεδο Περιφέρειας, προκειμένου όχι μόνο να συλλέγει στοιχεία από τα ΚΚ των δήμων και να τα επεξεργάζεται, αλλά να εξάγει ποσοτικούς και ποιοτικούς κοινωνικούς δείκτες, να εκπονεί μελέτες και να διαμορφώνει στοχευμένες δημόσιες πολιτικές σε τοπικό επίπεδο για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των εξυπηρετούμενων.

Από τις μελέτες περίπτωσης διατυπώθηκαν προτάσεις για τη βελτίωση της λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας, οι οποίες έχουν ως εξής:

- Διατήρηση και ενίσχυση του υφιστάμενου προσωπικού.
- Δημιουργία κινήτρων για μεγαλύτερη συμμετοχή των υπαλλήλων του ΚΚ σε επιμορφωτικά σεμινάρια με βάση τις αρμοδιότητες της υπηρεσίας/δομής και έγκαιρη ενημέρωση και επιμόρφωση σε **ότι** αφορά τις αρμοδιότητες που τους αφορούν.
- Διαχωρισμός ωραρίου κοινού από το ωράριο εργασίας (ξεχωριστό ωράριο κοινού).
- Λήψη κατάλληλων μέτρων ώστε να βελτιωθεί η συνεργασία με δημόσιες υπηρεσίες για τη διεκπεραίωση αιτημάτων που αφορούν τους ωφελούμενους και μέτρα μείωσης της γραφειοκρατίας.
- Δημιουργία τηλεφωνικού κέντρου για την υποστήριξη των ΚΚ.
- Διακριτή χωροταξική λειτουργία των κεντρικών δομών των ΚΚ και των Παραρτημάτων τους τα οποία ασχολούνται με στοχευμένες ομάδες πληθυσμού. Επισημάνθηκε ότι θα πρέπει να

λαμβάνεται υπόψη η ανθρωπογεωγραφία των δήμων και να τοποθετούνται τα Παραρτήματα ΚΕΜ και Ρομά στις περιοχές ή δημοτικές κοινότητες όπου υπάρχει υψηλή συγκέντρωση πληθυσμού των ομάδων στόχου. Αν και αυτό είναι κάτι το οποίο έχει επισημανθεί, σε ορισμένες περιπτώσεις δεν φαίνεται να εφαρμόζεται.

- Ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων και βάσεων δεδομένων που χειρίζονται οι υπάλληλοι των ΚΚ.

**Διατυπώθηκαν επίσης προτάσεις για τη βελτίωση γενικότερα του θεσμού των Κέντρων Κοινότητας στην Ελλάδα, οι οποίες είναι οι εξής:**

- Μεγαλύτερη έμφαση στην ποιοτική αποτίμηση<sup>52</sup> των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους ωφελούμενους, καθώς φαίνεται ότι οι ποσοτικοί δείκτες κυριαρχούν μέχρι στιγμής στα «Δελτία Επίτευξης Δείκτη» που ζητούνται από τις διαχειριστικές αρχές και στα οποία αποτυπώνονται τα αποτελέσματα ως προς την ετήσια λειτουργία των ΚΚ.

- Ενίσχυση των ΚΚ με περισσότερους υπαλλήλους και ειδικότητες.

- Λιγότερη ενασχόληση με τη διεκπεραίωση αιτήσεων και περισσότερη έρευνα και συμβουλευτική.

- Μεγαλύτερη δημοσιότητα από τα ΜΜΕ και τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης της Ελλάδας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΚ.

- Καθιέρωση των ΚΚ ως δημόσια υπηρεσία.

- Δημιουργία διαδικτυακού χώρου επικοινωνίας και συνεργασίας.

- Βελτίωση της διαδικασίας καταγραφής των στοιχείων των ωφελούμενων, δηλαδή την ύπαρξη μίας μόνο πλατφόρμας η οποία να έχει τη δυνατότητα να διασταυρώνει τα στοιχεία των εγγεγραμμένων μόνο με το ΑΜΚΑ χωρίς να απαιτείται προσκόμιση δικαιολογητικών και να εξάγει τα απαραίτητα στατιστικά στοιχεία.

Επιπλέον, προτείνεται τα ΚΚ να αναπτύξουν συνεργασία με την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία και τις οργανώσεις-μέλη της, ανά Περιφέρεια ή Δήμο, τόσο για την ενημέρωση των εξυπηρετούμενων με αναπηρία για τα δικαιώματα,

---

<sup>52</sup> Π.χ. δεν αποτυπώνεται ο αριθμός των ωφελούμενων που περνούν από κοινωνικό λειτουργό, ο αριθμός των παιδαγωγικών δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται, η διάρκεια των συνεδριών που πραγματοποιούνται, η ικανοποίηση των ωφελουμένων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, οι συνθήκες εξυπηρέτησης κλπ.

τις παροχές και τις υποχρεώσεις τους, όσο και του προσωπικού για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

Η ποιοτική έρευνα κατέδειξε ότι το προσωπικό που στελεχώνει τα ΚΚ, κρίνει αναγκαία την περαιτέρω επιμόρφωση στα ζητήματα που αφορούν τα ΑμεΑ. Για το λόγο αυτό, προτείνονται ενδεικτικά τα ακόλουθα:

- Ενημέρωση του προσωπικού που στελεχώνει τα ΚΚ για τα δικαιώματα και τις παροχές που απορρέουν από τη νομοθεσία σχετικά με τις διάφορες περιπτώσεις και τα ποσοστά αναπηρίας των ΑμεΑ.
- Εκπαίδευση - επιμόρφωση του προσωπικού σχετικά με την ορθή ορολογία και τις καλές πρακτικές για την αναπηρία.
- Εκπαίδευση στις τεχνικές συνοδείας ατόμων με αναπηρία όρασης και ατόμων με κινητική αναπηρία. Οι τεχνικές συνοδείας κρίνονται απαραίτητες στη προσέγγιση, επικοινωνία και διευκόλυνση των ΑμεΑ για να μπορέσουν να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους εντός της υπηρεσίας.
- Διοργάνωση συναντήσεων επιμόρφωσης από το Κοινωνικό Πολύκεντρο σε συνεργασία με την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία που είναι ο κοινωνικός εταίρος της πολιτείας για θέματα αναπηρίας προκειμένου να περιλαμβάνονται στις συναντήσεις επιμόρφωσης και δράσεις βιωματικού χαρακτήρα.

## Παράρτημα Ι. Ερωτηματολόγιο για τα Κέντρα Κοινότητας

1	Ναι	Όχι
Κέντρο Κοινότητας		
Κέντρο Κοινότητας με Παράρτημα Ρομά		
Κέντρο Κοινότητας με Παράρτημα ΚΕΜ		



Έναρξη λειτουργίας (μήνας και έτος):

2	Ναι	Όχι
Κέντρο Κοινότητας: συστεγάζεται με την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου ;		
Κέντρο Κοινότητας: διαθέτει χώρο υποδοχής στην είσοδο του κτιρίου		
Κέντρο Κοινότητας: έχει εγκατασταθεί ο προβλεπόμενος εξοπλισμός (Η/Υ)		

3	Ναι	Όχι
Κέντρο Κοινότητας: Στελέχωση με νέες προσλήψεις		
Αν Ναι ειδικότητες:		
Κοινωνικοί Λειτουργοί		
Κοινωνιολόγοι		
Ψυχολόγοι		
Διοικητικοί Υπάλληλοι		
Επισκέπτης Υγείας/ Νοσηλεύτης		
Διαμεσολαβητής		
Παιδαγωγός		
Άλλο (αναφέρετε την ειδικότητα)		
<b>Σύνολο στελεχών</b>		
<b>Ανάγκη προσλήψεως προσωπικού;</b>	Ναι	Όχι
<b>Ειδικότητες:</b>		

4	Ναι	Όχι
---	-----	-----

Κέντρο Κοινότητας: Επιμόρφωση		
Αν Ναι που έγινε η επιμόρφωση;		
Αν Ναι σε ποιες ειδικότητες (γράφουμε τις ειδικότητες):		

5. Ωφελούμενοι	
Συνολικός αριθμός εγγεγραμμένων στο Μητρώο	
Άνδρες	
Γυναίκες	
Ηλικία 18- 24	
Ηλικία 25- 39	
Ηλικία 40-54	
Ηλικία 55- 64	
Ηλικία 65 και άνω	

6. Συνολικός αριθμός αιτημάτων

Αίτημα	Αριθμός
ΚΕΑ	
ΤΕΒΑ	
Επιδόματα	
Κοινωνικό Παντοπωλείο	
Κοινωνικό Φαρμακείο	
Ανεργία	
Συντάξεις	
Συμβουλευτική ψυχοκοινωνική υποστήριξη	
Άλλο	

7. Ομάδες πληθυσμού που έχουν προσέλθει	Αριθμός
Φτωχοί	
ΑμεΑ	
Μετανάστες-πρόσφυγες	
Ρομα	
Άστεγοι	
Άλλο	

8. Διασύνδεση με ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων (Βάλτε X)	Ναι	Όχι
Πλατφόρμα ΚΕΑ		
Ηλεκτρονική Πλατφόρμα του Δήμου (ποια;)		
Ηλεκτρονική Πλατφόρμα της Περιφέρειας (socialattica ή socialsterea κατά περίπτωση;)		
Άλλο πληροφοριακό σύστημα (ποιο;)		
Γράψτε προβλήματα που αντιμετωπίζεται		

**Παρακαλώ να γράψετε τις απαντήσεις για τις παρακάτω ερωτήσεις:**

Επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών: (καλό, μέτριο, κακό): .....

Ελλείψεις του Κέντρου:.....

Συνεργασία με άλλες δομές του Δήμου; (καλή, μέτρια, κακή): .....

Συνεργασία με άλλες δομές/φορείς (καλή, μέτρια, κακή) .....

Συνεργασία με άλλες δομές/φορείς; (ποιές/ποιούς;) .....

.....

**Διατυπώστε προτάσεις βελτίωσης του Κέντρου ως προς:**

Το χώρο λειτουργίας:.....

.....

Τον εξοπλισμό: .....

.....

Το προσωπικό: .....

.....

Την ενημέρωση και κατάρτιση του προσωπικού:.....

.....

Τις αρμοδιότητες του προσωπικού: .....

.....

Τον φόρτο εργασίας: .....

.....

Τις σχέσεις με τις υπόλοιπες υπηρεσίες / δομές του Δήμου: .....

Τις σχέσεις με τις υπόλοιπες υπηρεσίες/ δομές της περιοχής: .....

Τη δικτύωση:.....

Τις πιο δημοφιλείς υπηρεσίες (με σειρά προτεραιότητας): .....

Μέσος όρος εξυπηρετούμενων την ημέρα:.....

**Διατυπώστε τρεις προτάσεις, με σειρά προτεραιότητας, που νομίζετε ότι θα βελτιώσουν τη λειτουργία του Κέντρου:**

1.....

2.....

3.....

**Διατυπώστε τρεις προτάσεις, με σειρά προτεραιότητας, που νομίζετε ότι θα βελτιώσουν γενικά τον θεσμό των ΚΚ στην Ελλάδα:**

1.....

2.....

3.....



## Βιβλιογραφία

de Man, A-P. (2004). *The Network Economy: Strategy, Structure and Management*. Edward Elgar.

Walker, K. N., MacBride, A., & Vachon, M. L. (1977). Social support networks and the crisis of bereavement. *Social Science & Medicine*, 11(1), 35-41.

Wasserman, S., & Faust, K. (1994). *Social Network Analysis: Methods and Applications* (Vol. 8). Cambridge: Cambridge University Press.

Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (2016). ΟΔΗΓΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ, [https://www.mou.gr/elibrary/Guide\\_KentraKoinothtas2016.pdf](https://www.mou.gr/elibrary/Guide_KentraKoinothtas2016.pdf).

Υπουργείο Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και Παρακολούθησης Δράσεων Ευρωπαϊκού Κοινωνικού ταμείου και Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (2017). Εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας Κέντρου Κοινότητας.

Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής -Τμήμα Παρακολούθησης (2018). Έκθεση, *Η λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας κατά το έτος 2017*.

### Ηλεκτρονικές Διευθύνσεις

<https://www.kentrakoinotitas.gr>

[https://aplo.yeka.gr/Files\\_Parakolouthshh/Εκθεση%20ΚΚ%20τελικο-ΤΜΗΜΑ%20ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ Σ.pdf](https://aplo.yeka.gr/Files_Parakolouthshh/Εκθεση%20ΚΚ%20τελικο-ΤΜΗΜΑ%20ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ Σ.pdf)

[http://www.social-network.gr/sites/default/files/field/file/news/2kentra\\_koinotitas\\_out.pdf](http://www.social-network.gr/sites/default/files/field/file/news/2kentra_koinotitas_out.pdf)

[https://eservices.yeka.gr/\(S\(jtia11msnrjournv5ql4pfliiz\)\)/login.aspx?ReturnUrl=%2f](https://eservices.yeka.gr/(S(jtia11msnrjournv5ql4pfliiz))/login.aspx?ReturnUrl=%2f)

<https://sites.google.com/site/5gymprojectb/koinonike-diktyose/orismos>

<https://www.eydamth.gr/index.php/extras/epitropi-parakoloythisis/334-imerides-gia-ti-leitourgia-ton-kentron-koinotitas-perifereias-anatolikis-makedonias-kai-thrakis>

<https://www.ert.gr/perifereiakoi-stathmoi/larisa/diktyosi-foreon-me-to-kentro-koinotitas-toy-dimoy-larisaion/>

<https://www.larissanet.gr/2018/05/25/diktyosi-foreon-me-to-kentro-koinotitas/>

<https://www.taxsolution.gr/blog/resolutions-and-circulars/2016-09/24620.html>

<https://www.exypireto.gr>

<http://www.socialattica.gr>

<http://www.socialsterea.gr>

<http://www.socialattica.gr/domi/kentro-koinotitas-dimoy-kaisarianis>

<http://www.socialsterea.gr/domi/kentros-koinotitas-dimoy-agrafon>

<http://www.socialattica.gr/domi/kentro-koinotitas-dimoy-pentelis>

<http://www.socialattica.gr/domi/dieyrymeno-kentro-koinotitas-kentriki-domi-dimoy-keratsinioy-drapetsonas>

<https://keratsini-drapetsona.gr/index.php/el/d-nsi-koinonikis-prostasias-allileggyis#kentro-stiriksis-roma-kai-efpathon-oma-on-2>

<http://socialpolicy.gr/2017/05/κέντρα-κοινότητας-γενικές-πληροφορίες.html>

[https://www.eetaa.gr/index.php?tag=kentra\\_koinotitas](https://www.eetaa.gr/index.php?tag=kentra_koinotitas)



# ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΟΛΥΚΕΝΤΡΟ 2019



Διοσκούρων 4 & Πολυγνώτου - Αθήνα 105 55  
Τ. 2103310080-81 f. 2103310083

[info@kpolykentro.gr](mailto:info@kpolykentro.gr)  
[www.kpolykentro.gr](http://www.kpolykentro.gr)



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Ε.Π. Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

