



# ΚΕΝΤΡΟ ΑΓΑΠΗΣ ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ

Έρευνα:

«Κοινωνικά δικαιώματα των ευάλωτων ομάδων πληθυσμού στο Θριάσιο Πεδίο»

Έκθεση Διαπιστώσεων και Προτάσεων



## Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ .....	2
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
ΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΓΑΠΗΣ ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ.....	4
ΤΟ ΘΡΙΑΣΙΟ ΠΕΔΙΟ.....	6
ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	9
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	10
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	25
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΩΝ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ ΤΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΣΤΟ ΘΡΙΑΣΙΟ ΠΕΔΙΟ.....	28
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΤΟΥΣ ΜΕ ΦΟΡΕΙΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ.....	30
ΕΙΣΑΓΩΓΗ - ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	30
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ.....	31
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	34
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1.....	35

## Εισαγωγή

Από τον Οκτώβριο του 2015 το Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας υλοποιεί το κοινωνικό πρόγραμμα «Πυρήνες Γνώσης», με απώτερο στόχο την προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Σκοπός του ανωτέρω προγράμματος είναι η προάσπιση των κοινωνικών δικαιωμάτων των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων του Θριασίου Πεδίου. Η αναγκαιότητα για την υλοποίηση του έργου αναδείχθηκε μέσα από τις συζητήσεις των εκπροσώπων του Κέντρου Αγάπης με πολίτες – ωφελούμενους των δραστηριοτήτων του, κατά τις οποίες καταγράφεται πολύ συχνά η αδυναμία τους να απολαύσουν τα κοινωνικά τους δικαιώματα και η ελλιπής ή και ανύπαρκτη πρόσβασή τους σε σχετικές κοινωνικές υπηρεσίες και παροχές.

Για την επίτευξη των στόχων του έργου το Κέντρο Αγάπης σχεδίασε και υλοποιεί μια σειρά ενεργειών με στόχο:

- (α) τη διάγνωση των αιτιών ελλιπούς κάλυψης των κοινωνικών δικαιωμάτων των τοπικών ευάλωτων ομάδων καθώς και της ελλιπούς πρόσβασής τους σε σχετικές υπηρεσίες και παροχές
- (β) την επικοινωνία των αποτελεσμάτων της ανωτέρω μελέτης στους αρμόδιους φορείς, ώστε να ληφθούν σχετικά προληπτικά μέτρα
- (γ) την υποστήριξη των μελών των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων να διεκδικήσουν τα δικαιώματά τους, ενημερώνοντας τους για τα κοινωνικά τους δικαιώματα και τις διαδικασίες διεκδίκησής τους καθώς και προασπίζοντας τα δικαιώματά τους με δράσεις συνηγορίας
- (δ) την εκπαίδευση εκπροσώπων των ομάδων αυτών επί θεμάτων ανθρωπίνων και κοινωνικών δικαιωμάτων, με στόχο τη δημιουργία «πυρήνων γνώσης» εντός των τοπικών κοινοτήτων που θα λειτουργούν πολλαπλασιαστικά και θα ενδυναμώνουν – ενημερώνουν τα λοιπά μέλη της κοινότητας για τα κοινωνικά τους δικαιώματα.

Το έργο χρηματοδοτείται από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία στο πλαίσιο του Προγράμματος «Είμαστε όλοι Πολίτες», το οποίο είναι μέρος του συνολικού Χρηματοδοτικού Μηχανισμού του ΕΟΧ για την Ελλάδα, γνωστού ως EEA Grants. Διαχειριστής Επιχορήγησης του Προγράμματος είναι το Ίδρυμα Μποδοσάκη. Στόχος του προγράμματος είναι η ενδυνάμωση της κοινωνίας των πολιτών στη χώρα μας και η ενίσχυση της κοινωνικής δικαιοσύνης, της δημοκρατίας και της βιώσιμης ανάπτυξης.

## Το Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας

Το Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας είναι σωματείο μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, με αντικείμενο την υποστήριξη παιδιών, νέων και οικογενειών της Ελευσίνας και της ευρύτερης περιοχής του Θριασίου Πεδίου, που αντιμετωπίζουν κοινωνικά και οικονομικά προβλήματα, και με στόχο την υλική και ψυχολογική υποστήριξή τους. Λειτουργεί αδιάλειπτα τα τελευταία 52 χρόνια και έχει υποστηρίξει μέχρι σήμερα περισσότερα από 10.000 παιδιά και τις οικογένειές τους.

Οι Ομάδες Στόχευσης – ωφελούμενοι των δραστηριοτήτων του Κέντρου Αγάπης Ελευσίνας είναι παιδιά, νέοι και οικογένειες που διαμένουν στην περιοχή του Θριασίου Πεδίου και αντιμετωπίζουν οικονομικά προβλήματα ή/και προβλήματα κοινωνικής ένταξης, λόγω ανεργίας, φτώχειας, εθνικής καταγωγής, θρησκευματος, οικογενειακών προβλημάτων (μονογονεϊκές οικογένειες, γονείς σε διάσταση κ.λπ.). Οι ωφελούμενοι είναι ελληνικής καταγωγής, Ρομά και από διάφορες άλλες χώρες (Αλβανία, Ρουμανία, Ρωσία, Τουρκία κ.ά.). Ένας από τους βασικούς στόχους του Κέντρου Αγάπης Ελευσίνας είναι να προάγει, μέσα από τις δραστηριότητές του, την πολυπολιτισμικότητα, την ισότητα και την εξάλειψη του ρατσισμού και της ξеноφοβίας. Τέλος, στα ωφελούμενα παιδιά εντάσσονται και παιδιά με σωματικές αναπηρίες ή ελαφριάς μορφής νοητική αναπηρία, για τα οποία λαμβάνεται ειδική μέριμνα ώστε να συμμετέχουν ισότιμα στις εκπαιδευτικές και δημιουργικές δραστηριότητες του Κέντρου.

Οι δραστηριότητες του Κέντρου Αγάπης Ελευσίνας αφορούν στη στήριξη παιδιών και οικογενειών που αντιμετωπίζουν κοινωνικά και οικονομικά προβλήματα, καθώς και στην προώθηση των αρχών του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της ισότητας και της αποδοχής της διαφορετικότητας. Το Κέντρο επιλέγει να μη στεγάζει τα παιδιά, αλλά να φροντίζει για την κάλυψη των καθημερινών τους αναγκών, σαν να είναι ο τρίτος γονιός, ενώ παράλληλα στηρίζει τις οικογένειές τους, ώστε να μην τα εγκαταλείψουν και να παραμείνουν συμπαγείς οι οικογενειακοί δεσμοί, ιδίως στις σημερινές δύσκολες συγκυρίες της οικονομικής κρίσης.

Ειδικότερα:

1. Το Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας σιτίζει καθημερινά περίπου 150 παιδιά από την Ελλάδα, καθώς και από χώρες όπως η Αλβανία, η Ρωσία, η Ρουμανία και η Τουρκία.
2. Παρέχει ψυχοκοινωνική στήριξη σε παιδιά και οικογένειες με προβλήματα προσαρμογής και ένταξης στο κοινωνικό περιβάλλον με ποικίλους τρόπους: υποστήριξη των οικογενειών από κοινωνική λειτουργό, υλοποίηση προγραμμάτων δημιουργικών, βιωματικών και εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων για τα παιδιά, με στόχο την ενδυνάμωση της προσωπικότητάς τους, την προώθηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, την κοινωνική ένταξη και την ευρύτερη επιμόρφωσή τους. Στο πλαίσιο αυτό το Κέντρο:
  - Παρέχει εκπαιδευτικές δραστηριότητες, όπως ενισχυτική διδασκαλία, εκμάθηση υπολογιστών και ξένων γλωσσών, πρόσβαση σε βιβλιοθήκη με 20.000 βιβλία, κ.ά.

- Σχεδιάζει και υλοποιεί δημιουργικές και καλλιτεχνικές δράσεις εντάσσοντας τα παιδιά σε ομάδες, ως βέλτιστη παιδαγωγική πρακτική: θέατρο, χορωδία, κατασκευές (κεραμική και όχι μόνο), βιωματικό παιχνίδι, ζωγραφική, κ.ά.
  - Συνεργάζεται με άλλες υπηρεσίες της περιοχής, ώστε τα παιδιά να παρακολουθούν μαθήματα πιάνου, κιθάρας, αρμονίου, ρυθμικής γυμναστικής, κ.ά.
  - Φροντίζει τα παιδιά να απασχολούνται, εντός και εκτός του Κέντρου, και σε άλλες δραστηριότητες: αθλητικές όπως ποδόσφαιρο, μπάσκετ, βόλεϊ, πινγκ-πονγκ, ή πολιτιστικές, όπως τακτικές επισκέψεις σε μουσεία, αρχαιολογικούς χώρους, πάρκα και θέατρα.
3. Συμβάλλει εδώ και δεκαετίες στη μείωση της παραβατικότητας και του φαινομένου εγκατάλειψης του σχολείου στην ευρύτερη περιοχή του Θριασίου Πεδίου, μέσω δράσεων όπως η ενισχυτική διδασκαλία ελληνικής γλώσσας για παιδιά μεταναστών, η κάλυψη κόστους φροντιστηριακής εκπαίδευσης μαθητών Λυκείου και το πρόγραμμα αποτροπής της εγκατάλειψης του σχολείου (μέσω παρεμβάσεων κοινωνικής λειτουργού και της παροχής υλικής υποστήριξης σε οικογένειες, ώστε να παιδιά να μην οδηγούνται πρόωρα στην αναζήτηση εργασίας).



## Το Θριάσιο Πεδίο

Ως Θριάσιο Πεδίο ορίζεται η πεδινή περιοχή, που εκτείνεται δυτικά της πόλης της Αθήνας, περικλείεται από τα όρη Πατέρας, Πάρνηθα, Ποικίλο και Αιγάλεω και καταλήγει στη θαλάσσια περιοχή του κόλπου της Ελευσίνας. Η ονομασία προέρχεται από τον αρχαίο αττικό Δήμο Θρίας που τοποθετείται στο σημερινό Ασπρόπυργο. Πρόκειται για περιοχή σημαντικού αρχαιολογικού ενδιαφέροντος λόγω της Ελευσίνας, η οποία κατά την αρχαιότητα αποτελούσε μία από τις πέντε ιερές πόλεις μαζί με την Αθήνα, την Ολυμπία, τους Δελφούς και τη Δήλο. Στην Ελευσίνα τελούνταν τα Ελευσίνια Μυστήρια προς τιμήν της Δήμητρας και της Περσεφόνης, που θεωρούνταν ίσως η πιο σεβαστή τελετή στην αρχαία Ελλάδα.

Στην εποχή μας, το Θριάσιο Πεδίο αποτελεί σημαντική βιομηχανική περιοχή της χώρας. Οι κάτοικοι, οι οποίοι τις τελευταίες δεκαετίες απασχολούνταν κυρίως στη βιομηχανία, τις οικοδομικές δραστηριότητες, τη γεωργία και λιγότερο το εμπόριο, αντιμετωπίζουν έντονα κοινωνικά προβλήματα με κυρίαρχο την ανεργία, τη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό, τη σχολική διαρροή, την περιθωριοποίηση κοινοτήτων (Ρομά, μετανάστες παλιννοστούντες ομογενείς) αλλά και σημαντικά περιβαλλοντικά ζητήματα που σχετίζονται με τη βιομηχανική ανάπτυξη.



Το Θριάσιο Πεδίο περιλαμβάνει κατά κύριο λόγο τους Δήμους Ασπροπύργου (30.251 κάτοικοι), Ελευσίνας (29.902 κάτοικοι) και Μάνδρας-Ειδυλλίας (17.885 κάτοικοι), ενώ επίσης συνορεύει με τους Δήμους Μεγαρέων (36.824 κάτοικοι) και Φυλής (45.965 κάτοικοι) οι οποίοι στο σύνολό τους καθορίζουν την περιφερειακή ενότητα της Δυτικής Αττικής.

Ορισμένοι σημαντικοί δείκτες αναδεικνύονται από Μελέτη Στρατηγικού Σχεδιασμού της Περιφερειακής Ενότητας Δυτικής Αττικής (Μάιος 2015). Η Δυτική Αττική έχει έναν σημαντικά υψηλότερο δείκτη ανεργίας συγκριτικά με το σύνολο της Περιφέρειας Αττικής. Το υψηλότερο ποσοστό καταγράφεται στον Ασπρόπυργο (29,2%), τα Μέγαρα (28,8%), τη Φυλή (24,2%), την Ελευσίνα (23,8%) τη Μάνδρα- Ειδυλλία (18,6%), ενώ του συνόλου της Περιφέρειας Αττικής είναι 18%. Ένας δείκτης-ευκαιρία αναδεικνύεται από την άλλη πλευρά στην ηλικιακή σύνθεση του πληθυσμού της Δυτικής Αττικής. Η Δυτική Αττική έχει τον μικρότερο δείκτη γήρανσης (74,7) συγκριτικά με τις υπόλοιπες Περιφερειακές Ενότητες της Αττικής (125) και τον αντίστοιχο δείκτη στο σύνολο της χώρας (134,4). Οι Δήμοι της Δυτικής Αττικής διαθέτουν μεγαλύτερο τμήμα του πληθυσμού της στην ηλικιακή ομάδα 0-19 ετών συγκριτικά με το σύνολο της Περιφέρειας Αττικής. Το μεγαλύτερο ποσοστό αυτής της ευάλωτης και σημαντικής για λόγους κοινωνικής επένδυσης πληθυσμιακής ομάδας, καταγράφεται στο Δήμο Φυλής (27,1%) και ακολουθούν ο Ασπρόπυργος (25,8%), η Ελευσίνα (22,6%), τα Μέγαρα (22,5%) και η Μάνδρα-Ειδυλλία (20,6%) έναντι ποσοστού 18,6% στο σύνολο της Περιφέρειας Αττικής.

# Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας

## Πρόγραμμα Ενημέρωσης και Υποστήριξης Πολιτών



Ενημέρωση σχετικά με κοινωνικές παροχές,  
επιδόματα, υπηρεσίες πρόνοιας κ.ά

Καθοδήγηση για την αποτελεσματική συναλλαγή  
με τις αρμόδιες κρατικές υπηρεσίες

Καθοδήγηση και υποστήριξη πολιτών  
για τη διεκδίκηση των κοινωνικών τους δικαιωμάτων

Δράσεις συνηγορίας- Δικτύωση με άλλους φορείς  
για εξειδικευμένη υποστήριξη κ.λπ.

Ξέρεις τα δικαιώματά σου;

Έχεις δυσκολίες στις επαφές  
σου με το Δημόσιο;

Θέλεις να μάθεις από ποιες  
κοινωνικές παροχές μπορείς  
να ωφεληθείς;

περισσότερες πληροφορίες στο

[www.kentroagapis.gr](http://www.kentroagapis.gr)



Το έργο χρηματοδοτείται από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία στο πλαίσιο του Προγράμματος «Είμαστε όλοι Πολίτες», το οποίο είναι μέρος του συνολικού Χρηματοδοτικού Μηχανισμού του ΕΟΧ για την Ελλάδα, γνωστού ως EEA Grants. Διαχειριστής Επιχορήγησης του Προγράμματος είναι το Ίδρυμα Μποδοσάκη. Στόχος του Προγράμματος είναι η ενδυνάμωση της κοινωνίας των πολιτών στη χώρα μας και η ενίσχυση της κοινωνικής δικαιοσύνης, της δημοκρατίας και της βιώσιμης ανάπτυξης.





## Ταυτότητα έρευνας

Στο πλαίσιο του προγράμματος «Πυρήνες Γνώσης» πραγματοποιήθηκε έρευνα σε δείγμα των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού του Θριασίου Πεδίου, με σκοπό να σκιαγραφηθούν οι τυχόν ανάγκες τους σε θέματα κοινωνικής πρόνοιας και υποστήριξης και να καταγραφούν οι λόγοι που οι πολίτες δε απολαμβάνουν τα κοινωνικά δικαιώματά τους και τις κρατικές παροχές στο έπακρο. Σκοπός της έρευνας ήταν η μελέτη των αιτιών ελλιπούς κάλυψης των κοινωνικών δικαιωμάτων των τοπικών ευάλωτων ομάδων καθώς και της ελλιπούς πρόσβασής τους σε σχετικές υπηρεσίες και παροχές.

Για την επικοινωνία των αποτελεσμάτων της ανωτέρω έρευνας στους αρμόδιους φορείς, ώστε να ληφθούν σχετικά διορθωτικά μέτρα, το Κέντρο Αγάπης υλοποιεί σειρά ενεργειών, μεταξύ των οποίων είναι και η σύνταξη της παρούσας Έκθεσης Διαπιστώσεων και Προτάσεων καθώς και η διαβίβασή της σε σχετικούς με το αντικείμενο δημόσιους και κοινωνικούς φορείς.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του τελευταίου τρίμηνου του 2015 και συμμετείχαν εκατό (100) άτομα: είκοσι δύο (22) γυναίκες και εβδομήντα οχτώ (78) άνδρες, όλοι κάτοικοι στο Θριάσιο Πεδίο. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ήταν έγγαμοι, σε ποσοστό 54%, 25% ήταν άγαμοι, 13% ήταν διαζευγμένοι, 4% αποτελούσαν μονογονεϊκή οικογένεια και 4% ήταν χήρες/χήροι. Οι ερωτηθέντες, ως επί το πλείστον, ήταν ελληνικής καταγωγής, σε ποσοστό 57%.

Ωστόσο κρίνεται σκόπιμο να αναφερθεί, ότι το δείγμα των εκατό ατόμων που ερωτήθηκαν δεν αντιπροσωπεύει το σύνολο του πληθυσμού του Θριασίου Πεδίου, διότι οι ερωτηθέντες ανήκουν κυρίως στις ευπαθείς ομάδες που εξυπηρετεί το Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας. Σημειώνεται ότι, εξ αρχής, ζητούμενο ήταν η έρευνα να εστιάσει σε δείγμα ατόμων από τις ευπαθείς ομάδες του τοπικού πληθυσμού. Συνολικά 4.090 άτομα στο Θριάσιο Πεδίο υποστηρίζονται από το ΤΕΒΑ (Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Επισιτιστικής και Βασικής Υλικής Συνδρομής του Ταμείου Ευρωπαϊκής Βοήθειας για τους Απόρους), η επιλογή των οποίων έγινε με πολύ αυστηρά εισοδηματικά κριτήρια.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση ενός ερωτηματολογίου είκοσι επτά (27) ερωτήσεων (βλ. Παράρτημα 1). Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε ειδικά για την παρούσα έρευνα, με τη συμμετοχή κοινωνικού επιστήμονα και δικηγόρου. Όλα τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν μέσω προσωπικών συνεντεύξεων που λήφθηκαν από τους ερωτηθέντες. Οι συνεντεύξεις διεξήχθησαν από κοινωνικό επιστήμονα.

Παράλληλα με τις συνεντεύξεις, αφού ερευνήθηκε η κάθε περίπτωση ξεχωριστά, έγιναν οι απαραίτητες παρεμβάσεις, ώστε να ξεπεραστούν τυχόν δυσκολίες και να εξυπηρετηθούν οι ερωτηθέντες, αλλά και άλλοι συνάνθρωποί τους που δεν έχουν καθόλου πρόσβαση ή έχουν ελλιπή πρόσβαση σε κοινωνικές υπηρεσίες/παροχές.

## Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας

### A) Παράθεση όλων των απαντήσεων στο ερωτηματολόγιο της έρευνας

Από τη διενεργηθείσα έρευνα που υλοποιήθηκε υπό το σχεδιασμό και συντονισμό του Κέντρου Αγάπης Ελευσίνας, προέκυψαν οι ακόλουθες απαντήσεις:

1. Φύλο:
  - a. Άνδρες: **22%**
  - b. Γυναίκες: **78%**
  
2. Οικογενειακή κατάσταση:
  - a. Έγγαμος/η: **54%**
  - b. Άγαμος/η: **25%**
  - c. Διαζευγμένος/η: **13%**
  - d. Μονογονεϊκή οικογένεια: **4%**
  - e. Χήρες: **4%**
  
3. Αριθμός Τέκνων:
  - a. 1 τέκνο: **12%**
  - b. 2 τέκνα: **36%**
  - c. 3 τέκνα: **20%**
  - d. Πολύτεκνοι: **20%**
  - e. Χωρίς τέκνα: **12%**
  
4. Εκπαίδευση:
  - a. Δημοτικό: **37%**
  - b. Γυμνάσιο: **30%**
  - c. Λύκειο: **20%**
  - d. ΑΕΙ/ΤΕΙ: **12%**
  - e. Άλλο: **1%** (απόφοιτος ΙΕΚ)
  
5. Ανήκετε σε κάποια από τις παρακάτω κατηγορίες;
  - a. Τσιγγάνος: **3%**
  - b. Μετανάστης με άδεια παραμονής: **30%**
  - c. Μετανάστης χωρίς άδεια παραμονής: **9%**
  - d. ΑμεΑ: **0%**
  - e. Αιτούντες άσυλο: **0%**
  - f. Πρόσφυγες: **1%**
  - g. Άλλο: **57%**
  
6. Χώρα καταγωγής:  
**57%** Ελλάδα  
**37%** Αλβανία  
**2%** Τουρκία  
**1%** Ρωσία

1% Αρμενία  
1% Βουλγαρία  
1% Αίγυπτος

7. Επαγγελματική κατάσταση:
- a. Εργαζόμενος/η: **14%**
  - b. Άνεργος/η: **61%**
  - c. Ημιαπασχολούμενος/η: **5%**
  - d. Αυτοαπασχολούμενος: **5%**
  - e. Συνταξιούχος: **12%**
  - f. Φοιτητής: **2%**
  - g. ΑμεΑ:
  - h. Άλλο: **1%**
8. Οικονομική κατάσταση (ετήσιο εισόδημα):
- a. Μηδενικό εισόδημα: **50%**
  - b. 1.000 – 5.000 ευρώ: **20%**
  - c. 5.000 – 10.000 ευρώ: **20%**
  - d. πάνω από 10.000 ευρώ: **10%**
9. Ποια είναι τα θέματα προτεραιότητας, για τα οποία χρειάζεστε βοήθεια;
- a. Πρόσβαση σε υγειονομική περίθαλψη & φαρμακευτική κάλυψη: **46%**
  - b. Οικονομική βοήθεια (χορήγηση επιδομάτων): **66%**
  - c. Στέγαση (φιλοξενία): **41%**
  - d. Διατροφή (συσσίτια, πρόσβαση σε κοινωνικό παντοπωλείο κ.λπ.): **28%**
  - e. Διεκπεραίωση θεμάτων παραμονής στη χώρα: **12%**
  - f. Διεκπεραίωση άλλων θεμάτων που σχετίζονται με δημόσιες υπηρεσίες (π.χ. αναγνώριση καθεστώτος ΑμεΑ, εγγραφή στον ΟΑΕΔ κ.λπ.): **10%**
  - g. Άλλο (παρακαλώ διευκρινίστε): **0%**
10. Έχετε ασφάλεια υγείας;
- a. ΟΧΙ: **29%**
  - b. ΝΑΙ: **71%**
11. Τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειάς σας έχουν ασφάλεια υγείας;
- a. ΟΧΙ: **27%**
  - b. ΝΑΙ: **63%**
12. Γνωρίζετε τι είναι το Βιβλιάριο Υγείας Απόρου (ποσοστά επί %);
- a. ΟΧΙ: **46%**
  - b. ΝΑΙ: **54%**
13. Γνωρίζετε κάποιο από τα παρακάτω επιδόματα;
- a. Επίδομα ομογενών προσφύγων: **13%**
  - b. Στεγαστικό επίδομα: **32%**

- c. Επίδομα απροστάτευτων τέκνων: **38%**
  - d. Επίδομα ΑμεΑ: **48%**
  - e. Επίδομα ανεργίας: **50%**
  - f. Επίδομα μακροχρονίων ανέργων: **23%**
  - g. Επίδομα αποφυλακισμένων: **8%**
  - h. Επίδομα σε νέους 20 -29 ετών: **9%**
  - i. Επίδομα μητρότητας: **36%**
14. Λαμβάνετε κάποιο από τα παρακάτω επιδόματα;
- a. Επίδομα ομογενών προσφύγων: **1%**
  - b. Στεγαστικό επίδομα: **7%**
  - c. Επίδομα απροστάτευτων τέκνων: **12%**
  - d. Επίδομα ΑμεΑ: **4%**
  - e. Επίδομα ανεργίας: **4%**
  - f. Επίδομα μακροχρονίως ανέργων: **1%**
  - g. Επίδομα αποφυλακισμένων: **1%**
  - h. Επίδομα για νέους 20 -29 ετών: **1%**
  - i. Επίδομα μητρότητας: **4%**
15. Ποια είναι η πηγή ενημέρωσής σας για τις διαθέσιμες κρατικές παροχές/υπηρεσίες πρόνοιας;
- a. Τηλεόραση: **20%**
  - b. Internet: **30%**
  - c. Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας: **20%**
  - d. Εμπειρία, γνωστοί, φίλοι: **20%**
  - e. Από τις υπηρεσίες: **10%**
16. Είχατε συναλλαγές κατά το τελευταίο έτος με κάποια από τις παρακάτω υπηρεσίες;
- a. Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου: **19%**
  - b. Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών: **43%**
  - c. Διεύθυνση Κοινωνικής Πρόνοιας: **8%**
  - d. Κοινωνικό Παντοπωλείο: **17%**
  - e. Κοινωνικό Φαρμακείο: **2%**
  - f. Δημόσια Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας, Ιατρεία ΙΚΑ: **53%**
  - g. Σχολεία: **53%**
  - h. Αστυνομία: **10%**
  - i. Γραφείο Αλλοδαπών Δήμου: **14%**
  - j. Άλλο (Συσσίτιο): **1%**
17. Αντιμετωπίσατε πρόβλημα κατά τις συναλλαγές σας με κάποια από τις παρακάτω υπηρεσίες;
- a. Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου: **9%**
  - b. Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών: **1%**
  - c. Διεύθυνση Κοινωνικής Πρόνοιας: **1%**
  - d. Κοινωνικό Παντοπωλείο: **7%**

- e. Κοινωνικό Φαρμακείο: **3%**
- f. Δημόσια Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας, Ιατρεία ΙΚΑ: **7%**
- g. Σχολεία: **1%**
- h. Αστυνομία: **1%**
- i. Γραφείο Αλλοδαπών Δήμου: **1%**
- j. Άλλο (Γραφεία ΙΚΑ): **2%**

18. Ποιες από τις παρακάτω αρχές για την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών γνωρίζετε;
- a. Συνήγορος του Πολίτη: **35%**
  - b. Συμπαραστάτης του Πολίτη: **4%**
  - c. Συμπαραστάτης του Δημότη: **3%**
  - d. Συνήγορος του Παιδιού: **11%**
  - e. Ελληνικό Συμβούλιο για πρόσφυγες: **8%**
  - f. Δωρεάν Νομική Συνδρομή: **7%**
  - g. Δίκτυο Καταγραφής Περιστατικών Ρατσιστικής Βίας: **15%**
  - h. Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη: **7%**
  - i. Δίκτυο κοινωνικής Υποστήριξης Προσφύγων και Μεταναστών: **10%**
19. Έχετε απευθυνθεί σε κάποια από τις παρακάτω αρχές για την εξυπηρέτησή σας;
- a. Συνήγορος του Πολίτη: **5%**
  - b. Συμπαραστάτη του Πολίτη: **0%**
  - c. Συμπαραστάτης του Δημότη: **2%**
  - d. Συνήγορος του Παιδιού: **0%**
  - e. Ελληνικό Συμβούλιο για πρόσφυγες: **0%**
  - f. Δωρεάν Νομική Συνδρομή: **1%**
  - g. Δίκτυο Καταγραφής Περιστατικών Ρατσιστικής Βίας: **1%**
  - h. Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη: **1%**
  - i. Δίκτυο κοινωνικής Υποστήριξης Προσφύγων και Μεταναστών: **0%**
20. Αναφέρατε τον λόγο για τον οποίο απευθυνθήκατε και αν εξυπηρετηθήκατε:  
*Κυρίως για λόγους που αφορούσαν επιμέλεια παιδιού.  
Οι περισσότεροι από αυτούς που απευθύνθηκαν δεν εξυπηρετήθηκαν.*
21. Γνωρίζετε τις διαδικασίες διεκδίκησης των δικαιωμάτων σας σε περίπτωση μη εξυπηρέτησης ή/και παράβασης καθήκοντος από πλευράς υπαλλήλου κάποιας δημόσιας υπηρεσίας;
- a. ΟΧΙ: **86%**
  - b. ΝΑΙ: **14%**
- Όσοι απάντησαν ναι, είπαν πως απευθύνονται σε ανωτέρους ή στους Ελεγκτές Δημόσιας Διοίκησης.*
22. Έχετε λάβει ή λαμβάνετε υποστήριξη από κάποιο άλλο φορέα, εκτός του Κέντρου Αγάπης για ζητήματα κοινωνικής προστασίας;
- a. ΟΧΙ: **80%**

- b. Συσσίτιο: **10%**
  - c. Έχουν λάβει ή λαμβάνουν υποστήριξη από την Πρόνοια: **5%**
  - d. Κάρτα Αλληλεγγύης: **5%**
23. Τι πρέπει κατά τη γνώμη σας να γίνει από πλευράς των υπηρεσιών ώστε να αποφεύγονται περιστατικά ανεπαρκούς εξυπηρέτησης;
- a. Έλεγχος των υπαλλήλων: **50%**
  - b. Μεγαλύτερη εξυπηρέτηση: **10%**
  - c. Μεγαλύτερη υπευθυνότητα: **10%**
  - d. Περισσότερη υπομονή: **10%**
  - e. Μεγαλύτερη κατάρτιση από πλευράς υπαλλήλων: **10%**
24. Σε ποιον/ποιους τομείς θεωρείτε ότι χρειάζεστε υποστήριξη;
- a. Ενημέρωση σχετικά με νέες παροχές: **87%**
  - b. Υποστήριξη για την κατανόηση των δομών-διαδικασιών: **69%**
  - c. Υποστήριξη για τη συλλογή δικαιολογητικών: **77%**
  - d. Υποστήριξη στην εκμάθηση της γλώσσας κ.λπ.: **18%**
  - e. Άλλο: **1%**

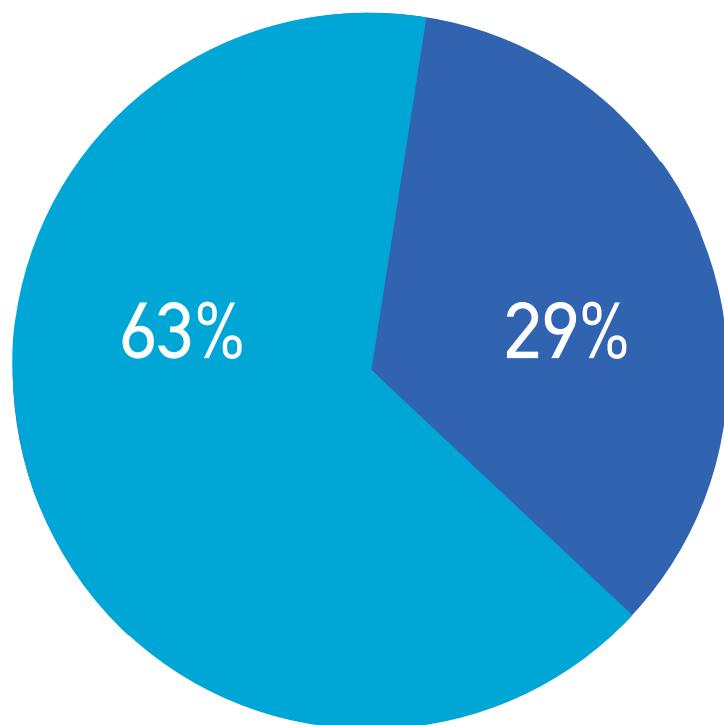
**Φόρμα περιστατικού** (συμπληρώθηκε στις περιπτώσεις που ο ερωτώμενος αναφέρθηκε σε κάποιο περιστατικό προβλημάτων κατά την εξυπηρέτησή του από δημόσιες υπηρεσίες)

1. Για πιο λόγο αντιμετωπίσατε πρόβλημα κατά τις συναλλαγές σας με την υπηρεσία;
  - a. Ανεπαρκής ενημέρωση από μέρος μου: **5,5%**
  - b. Ελλιπής κατάρτιση υπαλλήλων: **22,2%**
  - c. Έλλειψη απαραίτητων δικαιολογητικών (π.χ. άδεια παραμονής): **27,8%**
  - d. Έλλειψη ασφάλισης: **0%**
  - e. Ελλιπής γνώση της ελληνικής γλώσσας: **5,5%**
  - f. Κοινωνικές Διακρίσεις / Ρατσισμός: **27,8%**
  - g. Αδικολόγητη κωλυσιεργία: **55,5%**
  - h. Άλλο: **5,5%**
  
2. Πώς αντιμετωπίσατε το ζήτημα; (απευθύνθηκαν σε προϊστάμενο της υπηρεσίας ή σε άλλο υπάλληλο, επανήλθαν με συνοδεία εκπροσώπου/εθελοντή από ΜΚΟ π.χ του Κέντρου Αγάπης, ή άλλου προσώπου κ.λπ.)
  - a. Απευθύνθηκα σε ανωτέρους: **5,5**
  - b. Δεν έκανα τίποτα: **94,5%**
  
3. Τελικά εξυπηρετηθήκατε;
  - a. Ναι: **11%**
  - b. Όχι: **89%**

Αν ναι, παρακαλώ διευκρινίστε αν χρειάστηκε η συνδρομή τρίτου (π.χ. ατόμου που μιλάει ελληνικά, εκπροσώπου ΜΚΟ κ.λπ.) : **Παρενέβη προϊστάμενος**

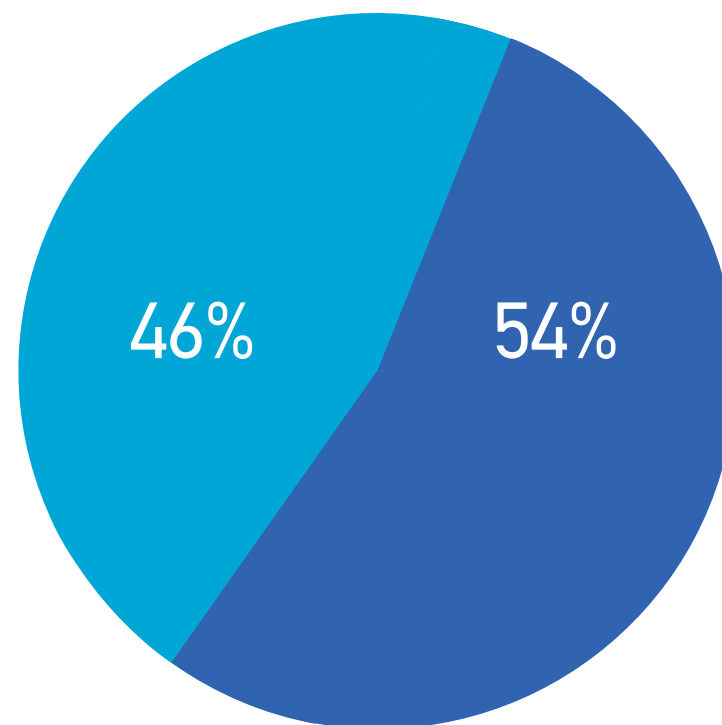
## B) Κύρια Στοιχεία που αναδείχθηκαν από την έρευνα

Έχετε ασφάλεια υγείας;



■ ΟΧΙ ■ ΝΑΙ

Γνωρίζετε τι είναι το Βιβλιάριο Υγείας Απόρου;

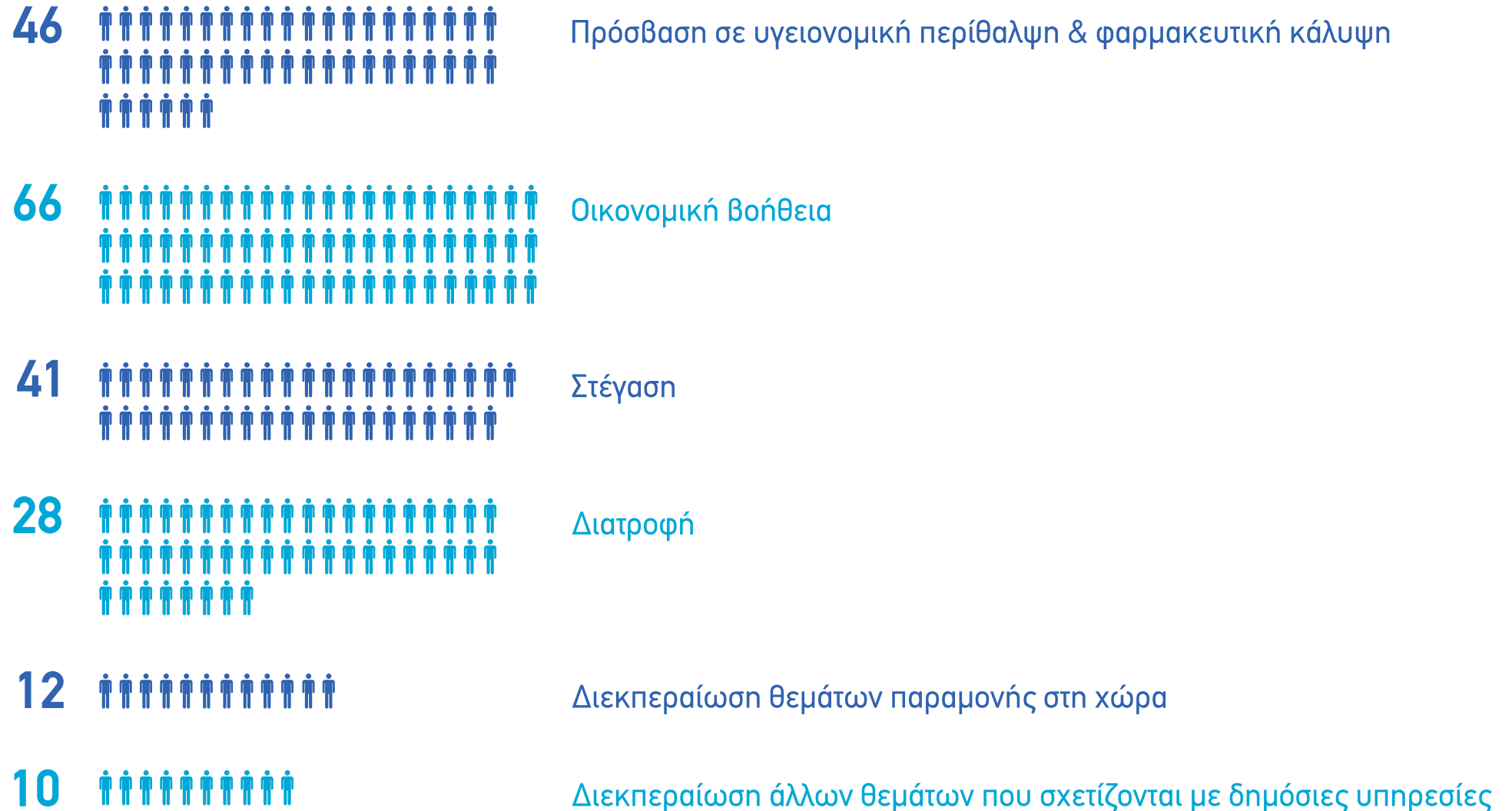


■ ΟΧΙ ■ ΝΑΙ



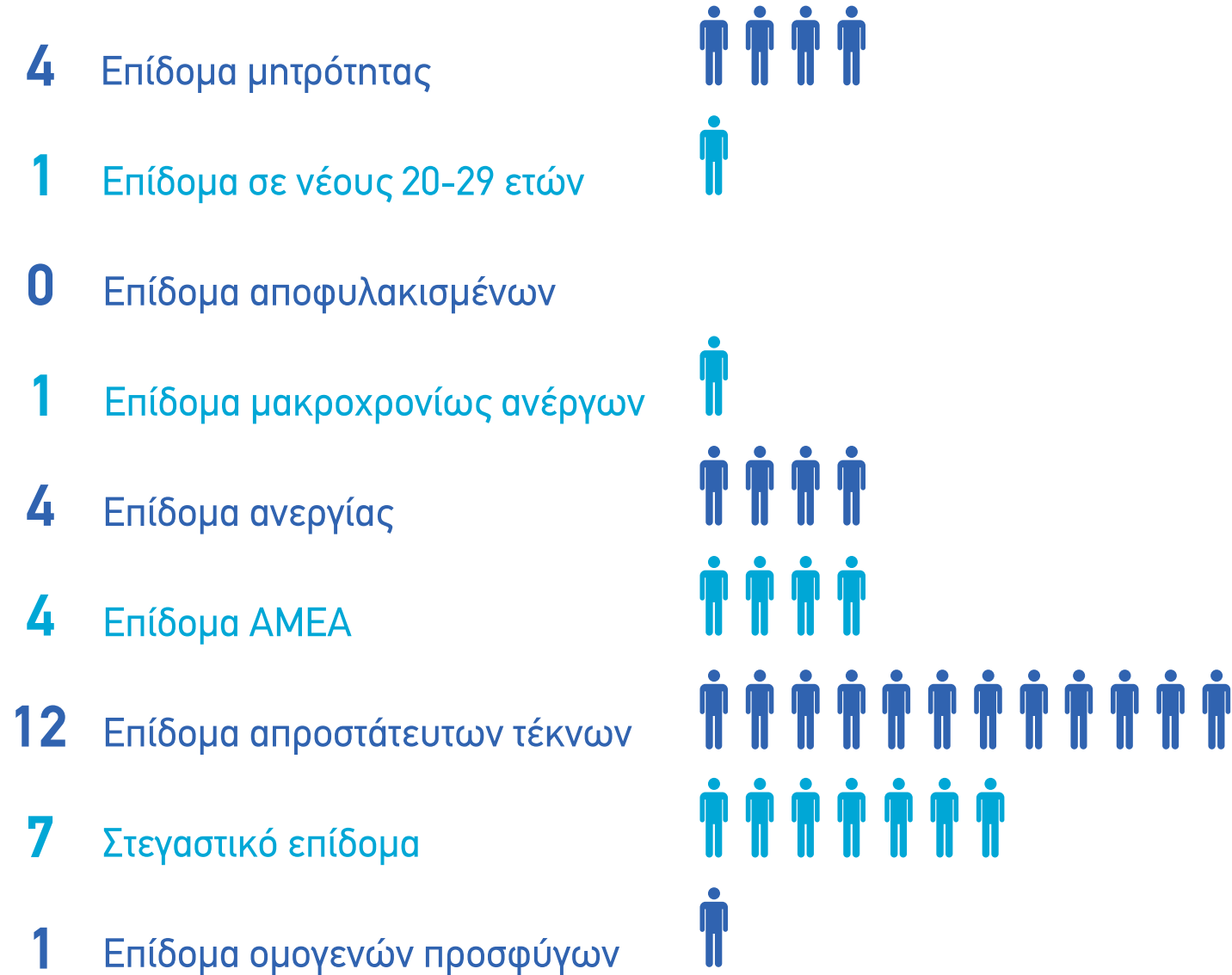
# Ποια είναι τα θέματα προτεραιότητας, για τα οποία χρειάζεστε βοήθεια;

Άτομα



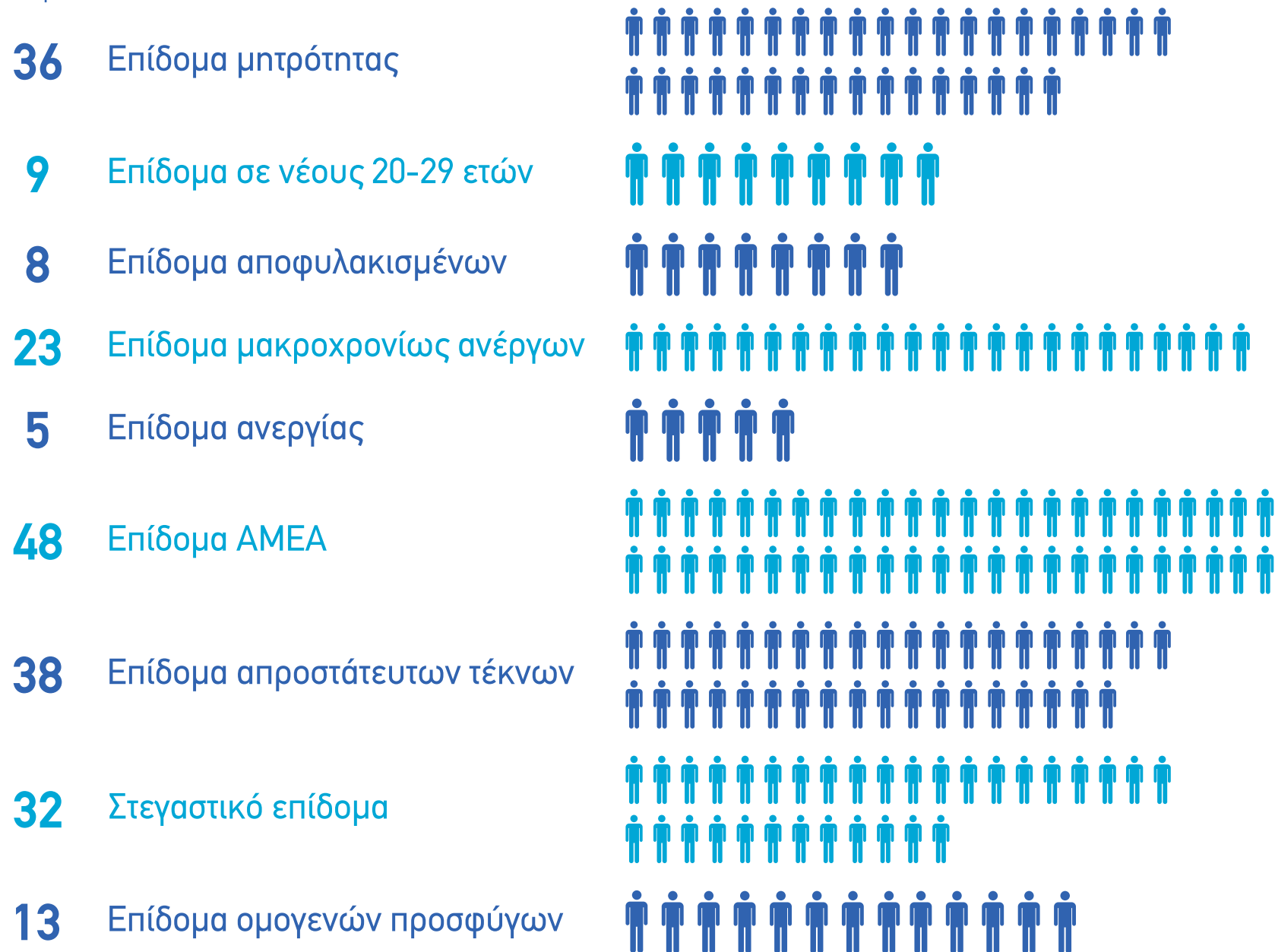
# Λαμβάνετε κάποιο από τα παρακάτω επιδόματα;

Άτομα

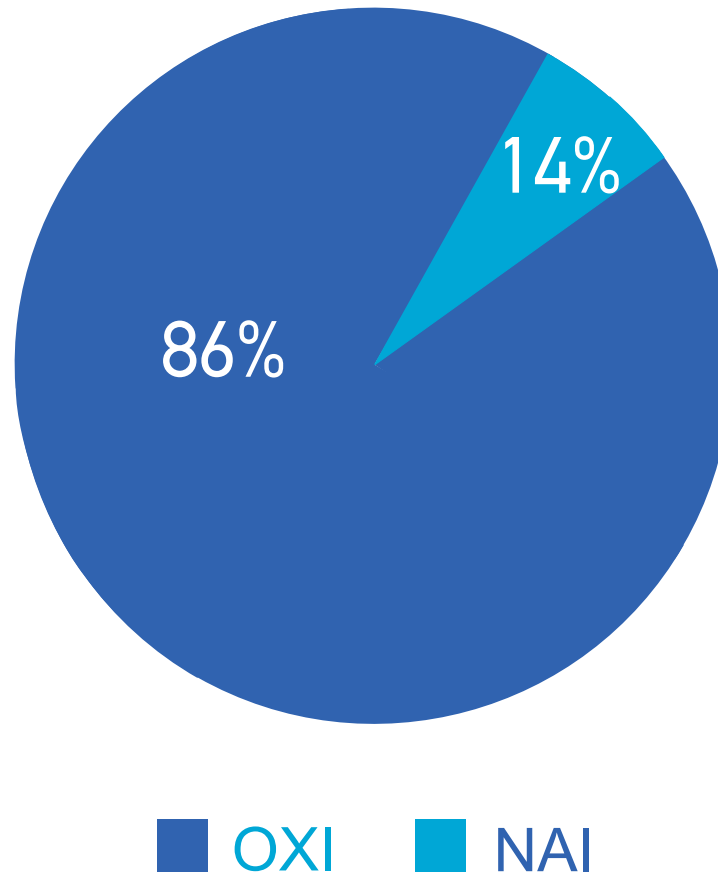


# Γνωρίζετε κάποιο από τα παρακάτω επιδόματα;

Άτομα



Γνωρίζετε τις διαδικασίες διεκδίκησης των δικαιωμάτων σας σε περίπτωση μη εξυπηρέτησης ή/και παράβασης καθήκοντος από πλευράς υπάλληλου κάποιας δημόσιας υπηρεσίας;



# Ποιες από τις παρακάτω αρχές για την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών γνωρίζετε;

Άτομα

	<b>1</b>	Δίκτυο Κοινωνικής Υποστήριξης Προσφύγων και Μεταναστών
	<b>7</b>	Γραφείο Υποστήριξης Πολίτη (στα νοσοκομεία)
	<b>15</b>	Δίκτυο Καταγραφής Περιστατικών Ρατσιστικής Βίας
	<b>7</b>	Δωρεάν Νομική Συνδρομή (Πρωτοδικείο)
	<b>8</b>	Ελληνικό Συμβούλιο για τους πρόσφυγες
	<b>11</b>	Συνήγορος του Παιδιού
	<b>3</b>	Συμπαραστάτης του Δημότη
	<b>4</b>	Συμπαραστάτης του Πολίτη
	<b>35</b>	Συνήγορος του Πολίτη

# Αντιμετωπίσατε πρόβλημα κατά τις συναλλαγές σας με κάποια από τις παρακάτω υπηρεσίες;

Άτομα

**2** Άλλο (διευκρινίστε)



**1** Γραφείο Αλλοδαπών Δήμου



**1** Αστυνομία



**1** Σχολεία



**7** Δημόσια Νοσοκομεία/Κέντρα Υγείας/Ιατρεία ΙΚΑ



**3** Κοινωνικό Φαρμακείο



**7** Κοινωνικό Παντοπωλείο



**1** Διεύθυνση Κοινωνικής Πρόνοιας



**1** Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών



**9** Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου (Πρόνοια)



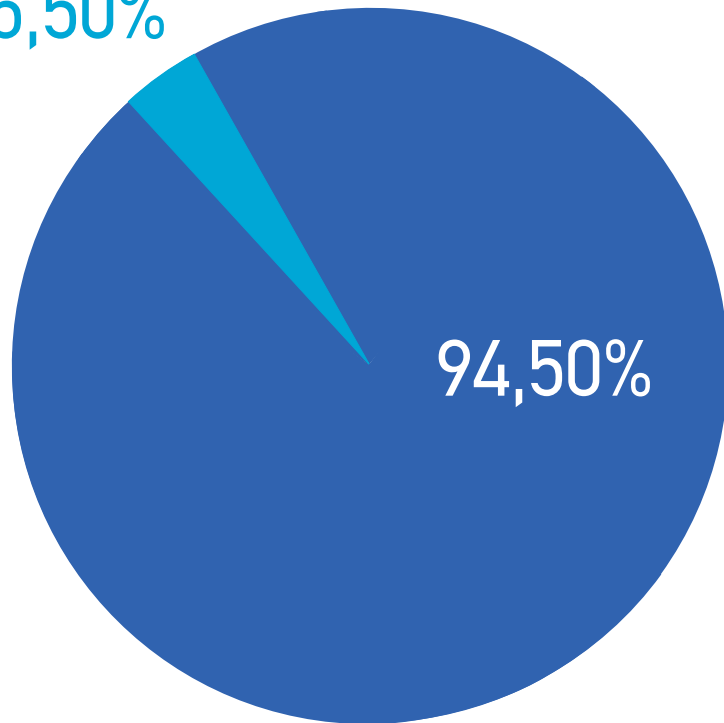
## Για πιο λόγο αντιμετωπίσατε πρόβλημα κατά τις συναλλαγές σας με την υπηρεσία;



## Πώς αντιμετωπίσατε το ζήτημα;

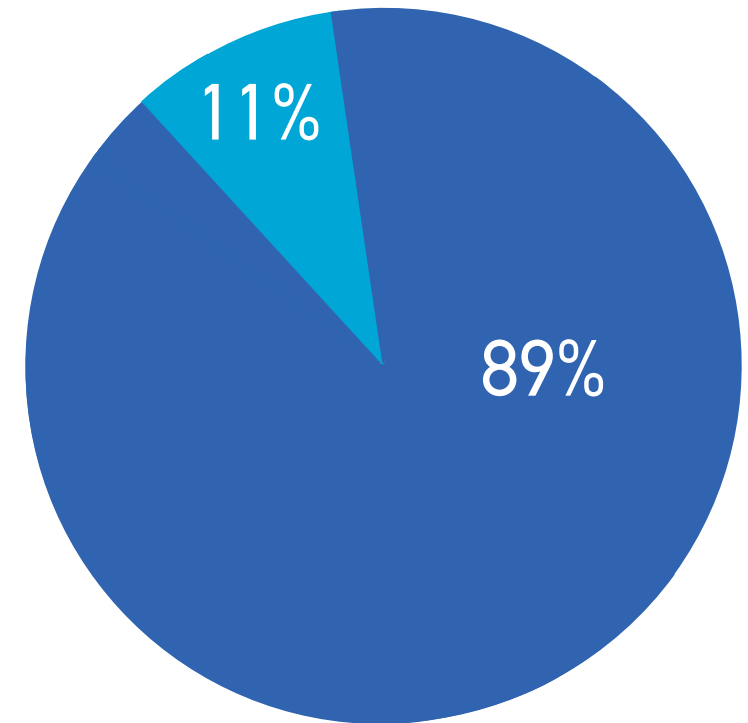
(απευθύνθηκαν σε προϊστάμενο της υπηρεσίας ή σε άλλο υπάλληλο, επανήλθαν με συνοδεία εκπροσώπου/εθελοντή από ΜΚΟ π.χ του Κέντρου Αγάπης ή άλλου προσώπου κ.λπ.)

5,50%



- Απευθύνθηκα σε ανωτέρους
- Δεν έκανα τίποτα

## Τελικά εξυπηρετηθήκατε;



- Ναι
- Όχι



## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Κατά τη συλλογή των δεδομένων, φάνηκε από την πρώτη στιγμή η ανάγκη των ερωτηθέντων για αρωγή από την Πολιτεία, δεδομένου ότι σε πολύ μεγάλο ποσοστό υπάρχει έντονη οικονομική δυσχέρεια και ανεπάρκεια ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης. Η ανεργία και η σποραδική απασχόληση αποτελούν τους σημαντικότερους λόγους που η οικονομική βοήθεια ήταν η δημοφιλέστερη των θεμάτων προτεραιότητας. Οι παραπάνω παράγοντες όπως επίσης και το χαμηλό μορφωτικό επίπεδο, στοιχεία που χαρακτηρίζουν τη πλειοψηφία του δείγματος, αποτελούν τους κύριους λόγους για τις δύσκολες συνθήκες διαβίωσης των εξυπηρετούμενων του Κέντρου Αγάπης Ελευσίνας. Σημειωτέον, ότι οι περισσότεροι ερωτηθέντες είναι άνθρωποι που δεν έχουν υψηλό μορφωτικό επίπεδο ενώ αρκετοί κατέχουν σε μικρό βαθμό την ελληνική γλώσσα.

Πολλοί συμμετέχοντες στη μελέτη τόνισαν ποικιλοτρόπως τα τεράστια οικονομικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν, και έδειξαν να βάζουν σε δεύτερη μοίρα τα βασικά δικαιώματά τους. Διαφαίνεται ότι οι σχετικές ομάδες έχουν «πιεστεί» από τις οικονομικές δυσκολίες σε τέτοιο βαθμό, που ενδεχομένως αποστασιοποιούνται και απομονώνονται, με αποτέλεσμα να μην απολαμβάνουν ποικίλες κρατικές υπηρεσίες και παροχές που είναι διαθέσιμες.

Σημειώνεται ότι για την κάλυψη κάποιων αναγκών στο τομέα της διατροφής, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απευθύνεται αποκλειστικά στο Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας (δηλαδή είναι επωφελούμενοι των υπηρεσιών του Κέντρου), από το οποίο, μέσω κάθε πρόσφορου μέσου, λαμβάνουν και πληροφόρηση σχετικά με τις κρατικές παροχές. Παρά την ενημέρωση που προσφέρεται για επιδόματα και άλλες παροχές σχετικά με τις αρχές προστασίας των πολιτών, λίγοι από τους ερωτηθέντες φαίνεται να απολαμβάνουν τα κοινωνικά δικαιώματά τους και να αναλαμβάνουν σχετικές πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση αυτή (π.χ. επίσκεψη σε σχετικές υπηρεσίες, υποβολή αιτημάτων για λήψη επιδομάτων κ.λπ.)

Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες στην έρευνα, με πολύ μεγάλη δυσκολία κοινοποίησαν το ετήσιο ή μηνιαίο εισόδημά τους. Θεωρούμε ότι ο λόγος που τους έκανε τόσο διστακτικούς και επιφυλακτικούς να απαντήσουν σε αυτή την ερώτηση, ήταν ο φόβος μήπως αυτό συμβάλλει στο να μειωθεί η βοήθεια που τους παρέχει το Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας.

Επίσης, οι ερωτηθέντες έδειξαν έντονο ενδιαφέρον για περαιτέρω ενημέρωση σχετικά με τις διαθέσιμες κοινωνικές παροχές και την κατανόηση των σύγχρονων δομών και διαδικασιών που έχουν σχέση με τις δημόσιες υπηρεσίες, γεγονός που αναδεικνύει την ανάγκη σχεδιασμού και υλοποίησης ειδικών Προγραμμάτων, τα οποία θα στοχεύουν στην υποστήριξη και την ενδυνάμωση του πολίτη σε τοπικό επίπεδο.

Ορισμένα ειδικότερα συμπεράσματα που προκύπτουν από τη συλλογή και επεξεργασία των απαντήσεων, είναι τα ακόλουθα:

- 29% των ερωτηθέντων είναι ανασφάλιστοι, ενώ στο 27% των περιπτώσεων ούτε τα μέλη των οικογενειών των ερωτηθέντων έχουν ασφάλεια υγείας. Την ίδια στιγμή, μόλις το 2% του δείγματος είχε κάποια συναλλαγή με το Κοινωνικό Φαρμακείο το έτος 2015, ενδεχομένως λόγω έλλειψης ενημέρωσης ή/και προβολής της υπηρεσίας. Αντίστοιχα περιορισμένη είναι η προσέγγιση άλλων διαθέσιμων κοινωνικών δομών υποστήριξης (βλέπε επόμενο σχόλιο).
- 61% των ερωτηθέντων είναι άνεργοι. Το 50% έχει μηδενικό (0) ετήσιο εισόδημα, ενώ το 20% έχει εισόδημα έως 5.000€. Παράλληλα, πολύ μικρά ποσοστά των ερωτηθέντων λαμβάνουν κοινωνικά επιδόματα, ενώ εξίσου χαμηλά είναι τα ποσοστά εκείνων που προσήλθαν σε κοινωνικές υπηρεσίες για την αναζήτηση υποστήριξης (19% προσήλθε στην Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου, το 8% στη Διεύθυνση Κοινωνικής Πρόνοιας, 17% στο Κοινωνικό Παντοπωλείο)
- Οι διαθέσιμες παροχές / κοινωνικά επιδόματα είναι γνωστά σε μικρά ποσοστά των ερωτηθέντων, γεγονός που ενδεχομένως συμβάλλει στο να μην προβαίνουν σε σχετικές αιτήσεις για λήψη των βοηθημάτων αυτών (για παράδειγμα, μόνο το 23% των ερωτηθέντων γνώριζε την ύπαρξη επιδόματος μακροχρονίων ανέργων, την ίδια στιγμή που το 61% των ατόμων δήλωσε άνεργος).
- Όσον αφορά στις πηγές ενημέρωσης για τις κρατικές παροχές & υπηρεσίες πρόνοιας, ο βαθμός ενημέρωσης από τους ίδιους τους φορείς είναι μικρός (10%), και ως βασικές πηγές πληροφόρησης αναδεικνύονται το διαδίκτυο, η τηλεόραση και το Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας.
- Βασικές κρατικές δομές δεν είναι γνωστές στους ερωτηθέντες (μόλις 3% γνωρίζει τον Συμπαραστάτη του Δημότη, το 35% γνωρίζει τον Συνήγορο του Πολίτη, ενώ ο Συνήγορος του Παιδιού είναι γνωστός στο 11% και η Δωρεάν Νομική Συνδρομή μόνο στο 7% των ερωτηθέντων). Ακόμη μικρότερο είναι το ποσοστό των ερωτώμενων που έχει απευθυνθεί στις αρχές προστασίας του πολίτη για θέματα που τους απασχολούν.
- Όσον αφορά στις συναλλαγές των ερωτηθέντων με τις δημόσιες υπηρεσίες, κατεγράφησαν 33 περιπτώσεις προβλήματος κατά τις συναλλαγές αυτές. Ως βασικές αιτίες του προβλήματος αναγνωρίστηκαν από τους ερωτηθέντες τα ακόλουθα: αδικαιολόγητη κωλυσιεργία από πλευράς των δημοσίων υπαλλήλων (55,5%), έλλειψη δικαιολογητικών (27,8%), κοινωνικές διακρίσεις – ρατσισμός (27,8%), ελλιπής κατάρτιση υπαλλήλων (22,2%). Στις περιπτώσεις αυτές σχεδόν το σύνολο των ερωτηθέντων (94,5%) δεν απευθύνθηκε σε προϊστάμενο ή άλλη εξωτερική βοήθεια για την επίλυση των ζητημάτων του, ενώ στο 89% των περιπτώσεων αυτών, τελικά οι πολίτες δεν εξυπηρετήθηκαν.

- Το 86% των ερωτηθέντων δεν γνωρίζει ποιες διαδικασίες μπορεί να κινησει για τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων του, σε περίπτωση μη εξυπηρέτησης ή/και παράβασης καθήκοντος από πλευράς υπαλλήλων κρατικών υπηρεσιών. Το ποσοστό είναι άκρως ανησυχητικό και φανερώνει την άμεση ανάγκη για εκπαίδευση / ενημέρωση του κοινού-στόχου αναφορικά με τους τρόπους διεκδίκησης των δικαιωμάτων τους σε αντίστοιχες περιπτώσεις.
- Όσον αφορά τη βελτίωση λειτουργίας των υπηρεσιών αναδείχθηκε πολύ σημαντικός ο έλεγχος των υπαλλήλων, όπως επίσης η επαρκής στελέχωση και η άρτια οργάνωση, παρόλο που δεν αποδείχτηκε κάποια σημαντική δυσκολία στη συνεργασία των πολιτών με αυτές.

Οι παραπάνω διαπιστώσεις οδηγούν στην ανάγκη σχεδιασμού και υλοποίησης ενεργειών, με αποδέκτες – ωφελούμενους τα μέλη των ευπαθών ομάδων του τοπικού πληθυσμού στο Θριάσιο Πεδίο, προς τις ακόλουθες δύο κατευθύνσεις:

- Ενδυνάμωση – ενημέρωση των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού, ώστε να διευκολυνθεί η διαδικασία αίτησης και λήψης επιδομάτων και υπηρεσιών κοινωνικής πρόνοιας από όσους το έχουν ανάγκη, καθώς και κατάρτιση προγραμμάτων υποστήριξης με στόχο την αντιμετώπιση της μακροχρόνιας ανεργίας.
- Ενημέρωση πολιτών και λήψη μέτρων από πλευράς δημοσίων υπηρεσιών με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και της αποτροπής φαινομένων μη εξυπηρέτησης ή/και προβλημάτων κατά τις συναλλαγές με τις υπηρεσίες.

## ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΩΝ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ ΤΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΣΤΟ ΘΡΙΑΣΙΟ ΠΕΔΙΟ

Οι ευάλωτες ομάδες πληθυσμού που διαμένουν στην περιοχή του Θριασίου Πεδίου αντιμετωπίζουν σημαντικές προκλήσεις, οι οποίες συνοψίζονται στα ακόλουθα ζητήματα:

- Υψηλά ποσοστά ανεργίας ή υποαπασχόλησης, χαμηλό μορφωτικό επίπεδο, μηδενικό ή κάτω τα όρια της φτώχειας εισόδημα
- Ανάγκη βοήθειας σε θέματα λήψης επιδομάτων, κάλυψης υγειονομικής / φαρμακευτικής φροντίδας, ζητήματα στέγασης, υποστήριξη ζητημάτων διατροφής (συσσίτια, κοινωνικό παντοπωλείο κ.λπ.

Στο παρόν κεφάλαιο, παρατίθενται προτάσεις επί πρακτικών λύσεων για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού του Θριασίου Πεδίου σε κρατικές παροχές και υπηρεσίες:

1. Οι κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων του Θριασίου Πεδίου σε συνεργασία με την κοινωνική υπηρεσία του Θριασίου Νοσοκομείου να δημιουργήσουν πολύγλωσσο ενημερωτικό υλικό (σύντομο οδηγό/φυλλάδιο) σχετικά με τους τρόπους και τις διαδικασίες πρόσβασης στην υγεία για τους ανασφάλιστους, το οποίο θα διανέμεται στους κατοίκους σε έντυπη μορφή. Σημεία διανομής να είναι τα ΚΕΠ, ΟΑΕΔ, ΙΚΑ, Εφορία, Δημαρχεία κ.λπ. Το υλικό να είναι διαθέσιμο και στους ιστοτόπους των Δήμων.
2. Οι κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων του Θριασίου Πεδίου να δημιουργήσουν πολύγλωσσο ενημερωτικό υλικό (σύντομο οδηγό/φυλλάδιο) για τα δικαιώματα και τις διαθέσιμες παροχές για τις ευάλωτες ομάδες πληθυσμού, το οποίο θα διανέμεται στους κατοίκους σε έντυπη μορφή. Σημεία διανομής να είναι τα ΚΕΠ, ΟΑΕΔ, ΙΚΑ, Εφορία, Δημαρχεία κ.λπ. Το υλικό να είναι διαθέσιμο και στους ιστοτόπους των Δήμων.
3. Η στενή συνεργασία μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών του Δήμου θα μπορούσε να αυξήσει την αποτελεσματικότητα προσέγγισης όσων ομάδων έχουν ανάγκη υποστήριξης και ενημέρωσης αλλά για διάφορους λόγους δεν θα έφθαναν να απευθυνθούν στην Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου. Δίαυλο επικοινωνίας με τις ευάλωτες ομάδες που δεν θα έφευγαν από το χώρο τους μπορεί να αποτελέσει το πρόγραμμα Βοήθεια στο Σπίτι για τους ίδιους τους επωφελούμενους αλλά και για τον συγγενικό τους κύκλο. Επίσης, πολλαπλασιαστικά μπορούν να λειτουργήσουν οι Επιτροπές Παιδείας των Δήμων οι οποίες συνεδριάζουν τακτικά και αποτελούνται από εκπροσώπους εκπαιδευτικών (ένας διευθυντής Πρωτοβάθμιας και ένας διευθυντής Δευτεροβάθμιας) εκπρόσωπο της Ένωσης Γονέων και εκπρόσωπο των παραγωγικών τάξεων του Δήμου (π.χ. καταστηματαρχών) καθώς και τα Κοινωνικά Φαρμακεία, τα Κοινωνικά Παντοπωλεία και τα Κοινωνικά Ιατρεία εφόσον υπάρχουν. Οι εργαζόμενοι και οι συμμετέχοντες σε αυτά θα μπορούσαν από το να δίνουν ειδικά έντυπα (ακόμη και απλά Α4 σε φωτοτυπίες αν δεν υπάρχει αξιοποιήσιμος προϋπολογισμός για την έκδοση εντύπου) με τις υπηρεσίες και τα δικαιώματα που αφορούν τους επωφελούμενους, μέχρι το να είναι εκπαιδευμένοι ώστε να επικοινωνούν γι' αυτά τα θέματα.

4. Προτείνεται οι Δήμοι, σε συνεργασία με τον Συνήγορο του Πολίτη, να βάλουν στους ιστοτόπους τους e-banner που να παραπέμπει στη σελίδα που έχει δημιουργήσει ο Συνήγορος του Πολίτη για τον Οδηγό Δικαιωμάτων και Παροχών για τις ευάλωτες ομάδες πληθυσμού (<http://www.synigoros-solidarity.gr/>), η ιστοσελίδα επικαιροποιείται συνεχώς.
5. Δημιουργία από τους Δήμους μιας αφίσας / καταλόγου με όλες τις κοινωνικές υπηρεσίες της ευρύτερης περιοχής. Ανάρτηση της αφίσας στις εισόδους όλων των υπηρεσιών τους, ώστε να ενημερώνονται οι ενδιαφερόμενοι πολίτες.
6. Με την υποστήριξη των Δήμων, να υπάρξει σχεδιασμός και υλοποίηση προγραμμάτων ενίσχυσης της απασχόλησης σε τοπικό επίπεδο, τα οποία να λαμβάνουν υπόψη τους και τις ανάγκες τυχόν επιμόρφωσης – επαγγελματικής κατάρτισης των μακροχρόνια ανέργων της περιοχής, με απώτερο στόχο την αποτελεσματική αυτοαπασχόληση ή/και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.
7. Οργάνωση σεμιναρίων ενημέρωσης των πολιτών από τους Δήμους, κατά τακτά χρονικά διαστήματα, έτσι ώστε να πληροφορούνται ποιες υπηρεσίες υπάρχουν, πού βρίσκονται και τι παροχές προσφέρουν καθώς και για τα δικαιώματά τους.

## ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΤΟΥΣ ΜΕ ΦΟΡΕΙΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

### Εισαγωγή - Νομικό Πλαίσιο

Σύμφωνα με το άρθρο 103 του Συντάγματος της Ελλάδος «οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι εκτελεστές της θέλησης του Κράτους και υπηρετούν το Λαό, οφείλουν πίστη στο Σύνταγμα και αφοσίωση στην Πατρίδα. Τα προσόντα και ο τρόπος Διορισμού τους ορίζονται από το Νόμο». Με απλά λόγια, βάσει του Συντάγματος, στόχος του κράτους είναι οι δημόσιες υπηρεσίες να λειτουργούν αποτελεσματικά και οι πολίτες να είναι απόλυτα ευχαριστημένοι από αυτές. Ένας από τους στόχους της παρούσας έρευνας είναι η ανάδειξη των προβλημάτων των μελών των ευπαθών ομάδων κατά τις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες και η επίλυση των αιτιών που οδηγούν στα προβλήματα αυτά. Από τις απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο και την καταγραφή περιστατικών μη-εξυπηρέτησης από δημόσιες υπηρεσίες, όσο και από την ευρύτερη συζήτηση με τους συμμετέχοντες στη διαδικασία των προσωπικών συνεντεύξεων, διαφάνηκε ότι η εμπιστοσύνη, η ισότητα, η διεκπεραίωση, ο σεβασμός και η διοικητική δράση αποτελούν ζητήματα που αφορούν άμεσα τους κατοίκους του Θριασίου Πεδίου.

Η παρούσα έρευνα, αποτελεί εργαλείο και αφορμή διαλόγου πάνω στο θέμα των κοινωνικών αναγκών και προβλημάτων που αντιμετωπίζουν τα μέλη των ευάλωτων ομάδων που διαμένουν στο Θριασίο Πεδίο και κατ' επέκταση στο κατά πόσο οι δομές κοινοτικής πολιτικής και δημόσιας διοίκησης αφουγκράζονται και διαχειρίζονται τις δυσκολίες αυτές. Στόχος είναι αφενός σε ατομικό επίπεδο η ενδυνάμωση του ατόμου, η αυτοπραγμάτωση και η ενίσχυση του με στόχο την ομαλή ενσωμάτωση του στην κοινωνία και αφετέρου σε κοινοτικό επίπεδο η κοινωνική ευημερία μέσω της εξάλειψης των ανισοτήτων μεταξύ των πολιτών. Για τους λόγους αυτούς προτείνονται δράσεις που συνάδουν με τις αρχές που διέπουν και νομιμοποιούν τις ενέργειες της διοίκησης. Ειδικότερα οι αρχές αυτές είναι οι ακόλουθες:

1. Η αρχή της νομιμότητας, η οποία απορρέει από την αρχή του κράτους δικαίου και συνεπάγεται ότι η διοίκηση λειτουργεί στο πλαίσιο των νόμων. [N. 3528/2007 άρθρα 24 και 25 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]
2. Η αρχή της υπεροχής και της προστασίας του δημόσιου συμφέροντος. [Σύνταγμα άρθρο 103 παρ. 1 και N. 3528/2007 άρθρο 24 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]
3. Η αρχή της δράσης της διοικήσεως, η οποία υλοποιείται ως νόμιμη και ως θεμιτή δράση, δηλαδή υπό προϋποθέσεις και όταν εμφανίζεται ως αναγκαία για την προστασία του δημοσίου συμφέροντος.
4. Η αρχή της συνέχειας της λειτουργίας των υπηρεσιών της διοίκησης.
5. Η αρχή της ακροάσεως των διοικουμένων (άρθρο 20 § 2 Σ).
6. Η αρχή της χρηστής διοικήσεως, η οποία πρέπει να σέβεται την προστασία των δικαιωμάτων του διοικουμένου και να λειτουργεί με επιείκεια.
7. Η αρχή της καλής πίστης και της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του διοικουμένου.
8. Η αρχή της αναλογικότητας, δηλαδή της επιλογής μέσων ανάλογων προς τον

επιδιωκόμενο από τα όργανα της δημόσιας διοίκησης σκοπό.

9. Η αρχή της αμεροληψίας των οργάνων της δημόσιας διοίκησης κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. [N.3528/2007, άρθρο 107 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του N.4057/2012 (ΦΕΚ 54 Α) και N.2690/1999 άρθρο 7, (ΚΔΔ, ΦΕΚ 102 Α)].
10. Η αρχή της ισότητας, και ειδικότερα της αναλογικής ισότητας.
11. Η αρχή της αιτιολογίας των διοικητικών πράξεων.
12. Η αρχή του ελέγχου της δημόσιας διοίκησης, η οποία υλοποιείται μέσα από την άσκηση του δικαιώματος αναφοράς στις διοικητικές αρχές και από το δικαίωμα προσφυγής στην δικαιοσύνη κατά πράξεων των οργάνων της δημόσιας διοίκησης.

Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι σύμφωνα με τον οδηγό ορθής διοικητικής συμπεριφοράς του Συνηγόρου του Πολίτη ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να εξυπηρετεί τους πολίτες κατά το ωράριο που έχει ορίσει η υπηρεσία του, σύμφωνα με τις κείμενες γενικές και ειδικές διατάξεις, αφιερώνοντας εξ ολοκλήρου και αποκλειστικά το χρόνο εργασίας του στα καθήκοντά του, και παραμένοντας και πέραν του ισχύοντος χρόνου εργασίας, εφόσον έκτακτες και εξαιρετικές υπηρεσιακές ανάγκες επιβάλλουν τούτο. [N. 3528/2007 άρθρο 29 και περ. κζ, παρ.1, άρθρο 107 του N.3528/2007 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του N.4057/2012) ΥΑ ΔΙΑΔΓΠ/ΦΒ1/14757/25-7-2011 (ΦΕΚ Β 1659)]. Επίσης δεν επιτρέπεται να διακόπτει για προσωπικές του υποθέσεις την επικοινωνία με τους πολίτες που συναλλάσσεται. Αν ωστόσο, προκύψει λόγος τόσο σοβαρός, ώστε να επιβάλλεται η διακοπή της συνομιλίας, ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να ζητήσει συγγνώμη από τον πολίτη και να παρακαλέσει άλλον συνάδελφό του να συνεχίσει τη συναλλαγή [N. 3528/2007, παρ.2, άρθρο 27 και περ. κθ, παρ.1, άρθρο 107 του N.3528/2007 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του N.4057/2012]. Ακόμη, οφείλει να απαντά στις τηλεφωνικές κλήσεις, να δηλώνει το όνομά του και να αντιμετωπίζει με ευγένεια και προθυμία τις ερωτήσεις που του απευθύνονται. Εάν είναι αναρμόδιος, διευκολύνει τον πολίτη να εντοπίσει τον αριθμό κλήσης και το ονοματεπώνυμο του αρμοδίου. Εάν αυτό δεν είναι δυνατό, φροντίζει να παραπέμψει τον πολίτη σε κάποια υπηρεσία πληροφόρησης κοινού. [N. 3528/2007 άρθρο 27 παρ. 2 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α), περ. ιβ, παρ.1, άρθρο 107 του N.3528/2007 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του N.4057/2012, ΔΙΣΚΠΟ/Φ.18/οικ.15584/10.07.2006)].

Τέλος, ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να προσπαθεί να είναι όσο το δυνατό εξυπηρετικός και να απαντά στις ερωτήσεις που του τίθενται με τη μεγαλύτερη δυνατή πληρότητα και ακρίβεια, αποφεύγοντας τη χρήση νομικών ή δύσκολα κατανοητών όρων και τεκμηριώνοντας πάντοτε τις απόψεις του. Επισημαίνεται ότι η άρνηση παροχής πληροφόρησης και η αναγραφή μάλιστα σε θυρίδες δημόσιων υπηρεσιών της φράσης «Δεν δίδονται πληροφορίες» έρχεται σε αντίθεση με την ίδια τη φύση της δημόσιας υπηρεσίας. [Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ /Φ.18/οικ.6190/12-3-2012 (ΑΔΑ : Β44ΥΧ-ΦΗ0)]

## Προτεινόμενες Δράσεις

1. Αναγνώριση και κατανόηση των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού με στόχο την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των μελών των ομάδων αυτών. Οι δημόσιοι υπάλληλοι οφείλουν να αντιμετωπίζουν κάθε πολίτη με τον ίδιο τρόπο ανεξαρτήτως φύλλου, εθνικότητας, κοινωνικής ταυτότητας, θρησκείας και ηλικίας [Σύνταγμα άρθρο 5 παρ.2

και Ν. 3528/2007 άρθρο 27 παρ. 3 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]. Από τις απαντήσεις του ερωτηματολογίου συνάγεται η ανάγκη διευκόλυνσης των συναλλαγών μελών των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού (π.χ. αλλοδαποί, αναλφάβητοι), ενδεικτικά:

- Σύσταση είτε ειδικού τμήματος διερμηνέων στις υπάρχουσες Δημόσιες Υπηρεσίες είτε ανεξάρτητου οργανισμού διερμηνέων σε κάθε Δήμο για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αλλοδαπών, μη κατεχόντων επαρκώς την ελληνική γλώσσα. Διεύρυνση της ανωτέρω παροχής διαδικτυακά με αυτοματοποιημένη μετάφραση των παροχών στους ιστότοπους.
  - Αντίστοιχη με την ανωτέρω παροχή για τους αναλφάβητους, ήτοι τη σύσταση ειδικού τμήματος σε κάθε υπηρεσία και σε κάθε ΚΕΠ. Παροχή δυνατότητας προφορικής κατάθεσης αίτησης οποιοδήποτε αιτήματος, είτε κατά την επίσκεψη του ενδιαφερόμενου στη δημόσια υπηρεσία, είτε και μέσω διαδικτύου με τη δημιουργία ειδικής εφαρμογής.
  - Διαθεσιμότητα φόρμας / διαδικασίας παραπόνων σε περιπτώσεις κωλυσιεργίας ή/και δυσμενών διακρίσεων προς πολίτες κατά τις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες, με στόχο τη λήψης σχετικών διορθωτικών μέτρων.
2. Συνεργασία των σχετικών Δήμων με το Συνήγορο του Πολίτη για τη διαμόρφωση σύντομου οδηγού α) με τις διαδικασίες και τις δομές των βασικών δημόσιων υπηρεσιών και β) τις διαδικασίες διεκδίκησης των δικαιωμάτων των πολιτών σε περίπτωση μη εξυπηρέτησης ή/και παράβασης καθήκοντος από πλευράς υπάλληλου κάποιας δημόσιας υπηρεσίας. Ο Οδηγός να είναι διαθέσιμος σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες σε έντυπη μορφή καθώς και στους ιστοτόπους των Δήμων.
  3. Οι Δήμοι ανά τρίμηνο ή τετράμηνο να διοργανώνουν συναντήσεις εργασίας με κάθε τομέα του Δήμου ξεχωριστά, με αντικείμενο τις συναλλαγές τους με τους πολίτες. Στόχος των συναντήσεων να είναι η ευαισθητοποίηση τους, η υποστήριξή τους καθώς και η επίλυση τυχόν προβλημάτων/εμπλοκών.
  4. Θεσμοθέτηση συναντήσεων μεταξύ των υπαλλήλων κάθε φορέα, στις οποίες θα συζητούνται τα παράπονα που έχουν θέσει υπόψη του φορέα οι πολίτες, τα προβλήματα της υπηρεσίας και θα προτείνονται ουσιαστικές λύσεις. Ο δημόσιος υπάλληλος συμμετέχοντας ουσιαστικά στη λήψη αποφάσεων θα κατανοήσει ότι βελτιώνοντας το εργασιακό του περιβάλλον, συμβάλλει στην προσωπική του ευημερία και δημιουργεί ένα περιβάλλον που επωφελούνται όλες οι πλευρές.
  5. Προώθηση με κάθε τρόπο και μέσω της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών σε εναρμόνιση με τη βούληση του σύγχρονου νομοθέτη. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι δυνατόν προτείνεται η σύσταση τηλεφωνικού κέντρου σε κάθε υπηρεσία το οποίο θα παρέχει πληροφορίες και θα κλείνει ραντεβού, έτσι ώστε να συντελεστεί η αποσυμφόρηση των Δημοσίων Υπηρεσιών και η αναγκαία προετοιμασία των ενδιαφερομένων πριν το ραντεβού τους (π.χ. έγκαιρη συγκέντρωση όλων των απαραίτητων δικαιολογητικών για τη διεκπεραίωση κάποια υπόθεσης σε δημόσια υπηρεσία). Σε κάθε περίπτωση, κάθε υπηρεσία ανεξαιρέτως οφείλει να διαθέτει



μηχανήματα παροχής σειράς προτεραιότητας προς αποφυγή ταλαιπωρίας του κοινού.

6. Πρόβλεψη ώστε κάθε δημόσια υπηρεσία / φορέας εξυπηρέτησης πολιτών να αναρτά στην ηλεκτρονική της σελίδα Πρακτικούς Οδηγούς της διαδικασίας διεκπεραίωσης κάθε πιθανού αιτήματος του πολίτη και, κατά περίπτωση, να διατηρεί στο κατάστημά της και αντίστοιχα ενημερωτικά έντυπα με τις απαιτούμενες πληροφορίες, ώστε να κερδίζεται κόπος και χρόνος. Το εν λόγω ενημερωτικό υλικό μπορεί να παραχθεί σε διάφορες γλώσσες, προς διευκόλυνση των αλλοδαπών εξυπηρετούμενων.
7. Εισαγωγή στην Πρωτοβάθμια και τη Δευτεροβάθμια εκπαίδευση του μαθήματος των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, σύμφωνα με το Σύνταγμα της Ελλάδος και το Κοινοτικό Δίκαιο.
8. Δημιουργία δομών σε όλους ανεξαιρέτως τους δήμους που θα φιλοξενούν το θεσμό του **«Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης»** που καθιέρωσε ο νόμος του προγράμματος «Καλλικράτης» που αποσκοπεί στον έγκυρο εντοπισμό και την αποτελεσματική αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και ορθής εφαρμογής των νόμων, στη διασφάλιση της αμεροληψίας των Δημοτικών Αρχών και στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης προς τον Πολίτη και την Επιχείρηση, στο πλαίσιο των αρχών της χρηστής και διάφανης διοίκησης.

## Επίλογος

Το Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας, ευελπιστώντας ότι η παρούσα έρευνα και οι προτάσεις που διαμορφώθηκαν μπορούν να λειτουργήσουν ως έναυσμα για τη λήψη πρωτοβουλιών με στόχο τη βελτίωση της καθημερινότητας και των συνθηκών διαβίωσης των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού, προγραμματίζει να κοινοποιήσει την παρούσα Έκθεση Διαπιστώσεων και Προτάσεων στους αρμόδιους φορείς της δημόσιας διοίκησης, στους ΟΤΑ και σε σχετικές ανεξάρτητες αρχές. Απώτερος στόχος, η έναρξη ενός διαλόγου για τους τρόπους συνεργασίας μεταξύ των κρατικών φορέων και της Κοινωνίας των Πολιτών για την προάσπιση και προστασία των κοινωνικών δικαιωμάτων των συνανθρώπων μας.

Σε κάθε περίπτωση το Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας αντιλαμβάνεται την ανάγκη εστίασης σε ζητήματα παροχής κοινωνικής υποστήριξης προς τις ευάλωτες ομάδες πληθυσμού στην περιοχή δράσης του και σκοπεύει να εργαστεί εντατικά προς την κατεύθυνση αυτή, ενισχύοντας και διευρύνοντας τόσο τις κοινωνικές υπηρεσίες που παρέχει όσο και την πρακτική βοήθεια που διασφαλίζει (π.χ. τρόφιμα, είδη προσωπικής φροντίδας και υγιεινής, ρουχισμός κλπ.) για τους δοκιμαζόμενους συμπολίτες μας.

### **Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας**

Άρης Καραμπάς, Δικηγόρος  
Έλλη Παπαδοπούλου, Οικονομολόγος  
Αλεξάνδρα Κοπαλίδου, Κοινωνική Λειτουργός  
Αγγελική Γκούτσε, Οικονομολόγος  
Μαρία Μίλλες, Φοιτήτρια Κοινωνικής Εργασίας

## Παράρτημα 1

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

A/A : \_\_\_\_\_

ΗΛΙΚΙΑ: \_\_\_\_\_

**1. Φύλο:**

- a. Άνδρας
- b. Γυναίκα

**2. Οικογενειακή κατάσταση:**

- a. Έγγαμος/η
- b. Άγαμος/η
  
- c. Διαζευγμένος/η
- d. Μονογονεϊκή οικογένεια
- e. Άλλο \_\_\_\_\_

**3. Αριθμός Τέκνων:**

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. Πολύτεκνοι

αριθμός παιδιών: \_\_\_\_\_

**4. Εκπαίδευση:**

- a. Δημοτικό
- b. Γυμνάσιο
- c. Λύκειο
- d. ΑΕΙ/ΤΕΙ
- e. Άλλο \_\_\_\_\_

**5. Ανήκετε σε κάποια από τις παρακάτω κατηγορίες;**

- a. Τσιγγάνος
- b. Μετανάστης με άδεια παραμονής
- c. Μετανάστης χωρίς άδεια παραμονής
- d. ΑμεΑ
- e. Αιτούντες άσυλο
- f. Πρόσφυγες
- g. Άλλο

**6. Προσδιορίστε τη χώρα καταγωγής:**

\_\_\_\_\_

**7. Επαγγελματική κατάσταση:**

- a. Εργαζόμενος/η
- b. Άνεργος/η
- c. Ημιαπασχολούμενος/η
- d. Αυτοαπασχολούμενος
- e. Συνταξιούχος
- f. Φοιτητής
- g. ΑμεΑ
- h. Άλλο

**8. Οικονομική κατάσταση (ετήσιο εισόδημα):** \_\_\_\_\_

**9. Ποια είναι τα θέματα προτεραιότητας, για τα οποία χρειάζεστε βοήθεια (επιλογή έως 3 με σειρά προτεραιότητας);**

- a. Πρόσβαση σε υγειονομική περίθαλψη & φαρμακευτική κάλυψη
- b. Οικονομική βοήθεια (χορήγηση επιδομάτων)
  - Διευκρινίστε την ανάγκη για επίδομα (πχ θέρμανση, στέγαση, ΑμεΑ κλπ.):
- c. Στέγαση (φιλοξενία)
- d. Διατροφή (συσσίτια, πρόσβαση σε κοινωνικό παντοπωλείο κλπ.)
- e. Διεκπεραίωση θεμάτων παραμονής στη χώρα (πχ. άδεια παραμονής, χορήγηση ασύλου, χορήγηση ιθαγένειας κλπ.)
- f. Διεκπεραίωση άλλων θεμάτων που σχετίζονται με δημόσιες υπηρεσίες (π.χ αναγνώριση καθεστώτος ΑμεΑ, εγγραφή στον ΟΑΕΔ κλπ.)
- g. Άλλο (παρακαλώ διευκρινίστε): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**10. Εσείς προσωπικά έχετε ασφάλεια υγείας;**

- a. ΟΧΙ
- b. ΝΑΙ έχω ασφάλιση από \_\_\_\_\_

**11. Τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειά σας έχουν ασφάλεια υγείας;**

- a. ΟΧΙ
- b. ΝΑΙ έχω ασφάλιση από \_\_\_\_\_

**12. Γνωρίζετε τι είναι το Βιβλιάριο Υγείας Απόρου;**

- a. ΝΑΙ
- b. ΟΧΙ

**13. Γνωρίζετε κάποιο από τα παρακάτω επιδόματα:**

- a. Επίδομα ομογενών προσφύγων
- b. Στεγαστικό επίδομα
- c. Επίδομα απροστάτευτων τέκνων
- d. Επίδομα ΑμεΑ
- e. Επίδομα ανεργίας
- f. Επίδομα μακροχρονίως ανέργων
- g. Επίδομα αποφυλακισμένων
- h. Επίδομα σε νέους 20-29 ετών
- i. Επίδομα μητρότητας

**14. Λαμβάνετε κάποιο από τα παρακάτω επιδόματα:**

- a. Επίδομα ομογενών προσφύγων
- b. Στεγαστικό επίδομα
- c. Επίδομα απροστάτευτων τέκνων
- d. Επίδομα ΑμεΑ
- e. Επίδομα ανεργίας
- f. Επίδομα μακροχρονίως ανέργων
- g. Επίδομα αποφυλακισμένων
- h. Επίδομα σε νέους 20-29 ετών
- i. Επίδομα μητρότητας

**15. Ποια είναι η πηγή ενημέρωσής σας για τις διαθέσιμες κρατικές παροχές/υπηρεσίες πρόνοιας;**

---

**16. Είχατε συναλλαγές κατά το τελευταίο έτος με κάποια από τις παρακάτω υπηρεσίες;**

- a. Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου (Πρόνοια)
- b. Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
- c. Διεύθυνση Κοινωνικής Πρόνοιας
- d. Κοινωνικό Παντοπωλείο
- e. Κοινωνικό Φαρμακείο
- f. Δημόσια Νοσοκομεία/Κέντρα Υγείας/Ιατρεία ΙΚΑ
- g. Σχολεία
- h. Αστυνομία
- i. Γραφείο Αλλοδαπών Δήμου
- j. Άλλο (διευκρινίστε) : \_\_\_\_\_

**17. Αντιμετωπίσατε πρόβλημα κατά τις συναλλαγές σας με κάποια από τις παρακάτω υπηρεσίες; (ΑΝ ΝΑΙ, ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟ ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΕΤΑΙ Η ΦΟΡΜΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ)**

- a. Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου (Πρόνοια)
- b. Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
- c. Διεύθυνση Κοινωνικής Πρόνοιας
- d. Κοινωνικό Παντοπωλείο
- e. Κοινωνικό Φαρμακείο
- f. Δημόσια Νοσοκομεία/Κέντρα Υγείας/Ιατρεία ΙΚΑ
- g. Σχολεία
- h. Αστυνομία
- i. Γραφείο Αλλοδαπών Δήμου
- j. Άλλο (διευκρινίστε) : \_\_\_\_\_

**18. Ποιες από τις παρακάτω αρχές για την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών γνωρίζετε;**

- a. Συνήγορος του Πολίτη
- b. Συμπαραστάτης του Πολίτη
- c. Συμπαραστάτης του Δημότη
- d. Συνήγορος του Παιδιού
- e. Ελληνικό Συμβούλιο για τους πρόσφυγες
- f. Δωρεάν Νομική Συνδρομή (Πρωτοδικείο)
- g. Δίκτυο Καταγραφής Περιστατικών Ρατσιστικής Βίας
- h. Γραφείο Υποστήριξης Πολίτη (στα νοσοκομεία)
- i. Δίκτυο Κοινωνικής Υποστήριξης Προσφύγων και Μεταναστών

**19. Έχετε απευθυνθεί σε κάποια από τις παρακάτω αρχές για την εξυπηρέτησή σας;**

- a. Συνήγορος του Πολίτη
- b. Συμπαραστάτης του Πολίτη
- c. Συμπαραστάτης του Δημότη
- d. Συνήγορος του Παιδιού
- e. Ελληνικό Συμβούλιο για τους πρόσφυγες
- f. Δωρεάν Νομική Συνδρομή (Πρωτοδικείο)
- g. Δίκτυο Καταγραφής Περιστατικών Ρατσιστικής Βίας
- h. Γραφείο Υποστήριξης Πολίτη (στα νοσοκομεία)
- i. Δίκτυο Κοινωνικής Υποστήριξης Προσφύγων και Μεταναστών

20. **Αναφέρατε τον λόγο που απευθυνθήκατε στις αρχές αυτές. Εξυηρηθήκατε; Αν όχι, για ποιο λόγο;**

---

---

---

21. **Γνωρίζετε τις διαδικασίες διεκδίκησης των δικαιωμάτων σας σε περίπτωση μη εξυηρέτησης ή/και παράβασης καθήκοντος από πλευράς υπάλληλου κάποιας δημόσιας υπηρεσίας;**

- a. Ναι
- b. Όχι

Αν ναι παρακαλώ περιγράψτε:

---

---

---

22. **Έχετε λάβει ή λαμβάνετε υποστήριξη από κάποιο άλλο φορέα εκτός του Κέντρου Αγάπης για ζητήματα κοινωνικής προστασίας;**

---

---

---

23. **Τι πρέπει κατά τη γνώμη σας να γίνει από πλευράς των υπηρεσιών ώστε να αποφεύγονται περιστατικά ανεπαρκούς εξυηρέτησης;**

---

---

---

24. **Σε ποιον/ποιους τομείς θεωρείτε ότι χρειάζεστε υποστήριξη;**

- a. Ενημέρωση σχετικά με νέες παροχές
- b. Υποστήριξη για την κατανόηση των δομών-διαδικασιών
- c. Υποστήριξη για τη συλλογή δικαιολογητικών
- d. Υποστήριξη στην εκμάθηση της γλώσσας κ.λπ.)

Άλλο 

---

---

---

---

## ΦΟΡΜΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ

**ΟΝΟΜΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ:** \_\_\_\_\_

**1. Για πιο λόγο αντιμετωπίσατε πρόβλημα κατά τις συναλλαγές σας με την υπηρεσία;**

- a. Ανεπαρκής ενημέρωση από μέρους μου
- b. Ελλιπής κατάρτιση υπαλλήλων
- c. Έλλειψη απαραίτητων δικαιολογητικών (π.χ. άδεια παραμονής)
- d. Έλλειψη ασφάλισης
- e. Ελλιπής γνώση της ελληνικής γλώσσας
- f. Κοινωνικές Διακρίσεις / Ρατσισμός
- g. Αδικοιολόγητη κωλυσιεργία
- h. Άλλο \_\_\_\_\_

**2. Πως αντιμετωπίσατε το ζήτημα;** (Να ρωτάμε προφορικά τι συνέβη κι αν απευθύνθηκαν σε προϊστάμενο της υπηρεσίας ή σε άλλο υπάλληλο, αν επανήλθαν με συνοδεία εκπροσώπου/εθελοντή από ΜΚΟ π.χ. του Κέντρου Αγάπης) ή άλλου προσώπου κ.λπ.)

---

---

---

---

**3. Τελικά εξυπηρετηθήκατε;**

- a. Ναι
- b. Όχι

Αν ναι, παρακαλώ διευκρινίστε αν χρειάστηκε η συνδρομή τρίτου (π.χ. ατόμου που μιλάει ελληνικά, εκπροσώπου ΜΚΟ κ.λπ.) :

---

---

---

---





# ΚΕΝΤΡΟ ΑΓΑΠΗΣ ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ

Περικλέους 13, 19200 Ελευσίνα,  
Τηλ.: 210 55 43 186  
[www.kentroagapis.gr](http://www.kentroagapis.gr)

Το έργο χρηματοδοτείται από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία στο πλαίσιο του Προγράμματος «Είμαστε όλοι Πολίτες», το οποίο είναι μέρος του συνολικού Χρηματοδοτικού Μηχανισμού του ΕΟΧ για την Ελλάδα, γνωστού ως ΕΕΑ Grants. Διαχειριστής Επιχορήγησης του Προγράμματος είναι το Ίδρυμα Μποδοσάκη. Στόχος του Προγράμματος είναι η ενδυνάμωση της κοινωνίας των πολιτών στη χώρα μας και η ενίσχυση της κοινωνικής δικαιοσύνης, της δημοκρατίας και της βιώσιμης ανάπτυξης.

