

ΤΕΙ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

ΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΓΙΩΝ
ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ – ΚΑΜΑΤΕΡΟΥ ΚΑΙ ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ
ΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΝ ΤΡΙΕΤΙΑ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ ΜΕΣΑ ΑΠΟ
ΕΠΙΤΟΠΙΑ ΕΡΕΥΝΑ

Σπουδάστρια : Κίτση Καλλιόπη
Εισηγητής : Σωτηρόπουλος Δημήτριος

ΑΓΙΟΙ ΑΝΑΡΓΥΡΟΙ – ΚΑΜΑΤΕΡΟ 2015

Ευχαριστίες

Τις πιο θερμές μου ευχαριστίες καταρχήν στο Δήμαρχο Αγίων Αναργύρων – Καματερού κ. Σαράντη Νικόλαο που μου έδωσε τη δυνατότητα να διεξάγω την έρευνα στον Δήμο Αγίων Αναργύρων – Καματερού , στον αντιδήμαρχο κ .Παντελιά Νικόλαο για την πολύτιμη βοήθειά του καθώς και στον επιβλέποντα καθηγητή μου , κ. Σωτηρόπουλο Δημήτριο για την πολύτιμη καθοδήγησή του.

Επίσης , θα ήθελα να ευχαριστήσω το προσωπικό του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού, που με χαρά με καλωσόρισε και διευκόλυνε την πραγματοποίηση της έρευνας στους χώρους των υπηρεσιών του Δήμου.

Επιπρόσθετα , θα ήθελα να αφιερώσω την πτυχιακή μου εργασία στους γονείς μου, που μου συμπαράσταθηκαν όλα τα χρόνια της φοίτησής μου στο Τ.Ε.Ι. Πελοποννήσου , και τέλος να ευχαριστήσω όλους όσους συνεισέφεραν με τις συμβουλές και τις υποδείξεις τους στην ολοκλήρωση της πτυχιακής εργασίας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Ευχαριστίες.....	
Περίληψη.....	
Εισαγωγή.....	1

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

1. Η Έννοια του όρου Κοινωνική Πολιτική.....	3
1.1 Ορισμοί.....	3
1.2 Επίπεδα άσκησης Κοινωνικής Πολιτικής	3
1.3 Κοινωνική Πολιτική και Τοπική Αυτοδιοίκηση.....	4
1.3.1 Το σύστημα χρηματοδότησης της τοπικής αυτοδιοίκησης.....	5
1.3.2 Οι δομές κοινωνικής πολιτικής στην τοπική αυτοδιοίκηση.....	5

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

2. Δήμος Αγίων Αναργύρων – Καματερού.....	7
2.1 Περιγραφή περιοχής Δήμου	7
2.1.1 Περιβαλλοντικά δεδομένα.....	9
2.1.2 Δημογραφικά δεδομένα.....	10
2.1.3 Στοιχεία Δημοτολογίου.....	10
2.1.4 Πολιτιστικά Δεδομένα.....	11
2.1.5 Προσωπικό Δήμου	11
2.1.6 Κοινωνικά Δεδομένα.....	11
2.1.6.1. Εκπαίδευση.....	11
2.1.6.2 Οικογενειακή Κατάσταση.....	11
2.1.6.3 Απασχόληση.....	11
2.2 Εσωτερικό περιβάλλον.....	12
2.3 Δίκτυο Κοινωνικής Αλληλεγγύης.....	14
2.3.1 Δημοτ. Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων – Παρατηρητήριο Απασχόλησης	15
2.3.2.Κοινωνικό Φροντιστήριο.....	16

2.3.3. Τράπεζα Τροφίμων.....	16
2.3.4. Κοινωνική δομή αντιμετώπισης της φτώχειας.....	17
2.3.5. Κοινωνικό Αλληλέγγυο Παντοπωλείο.....	17
2.3.6. Φθηνά προϊόντα χωρίς μεσάζοντες.....	17
2.3.7. Ανταλλακτικό παζάρι ρούχων.....	17
2.3.8. Απαλλαγή ή μείωση τελών και τροφείων για ευπαθείς ομάδες.....	17
2.3.9. Διανομή σχολικών ειδών.....	18
2.3.10. Κοινωνικό ιατρείο.....	19
2.3.11. Κοινωνικό φαρμακείο.....	19
2.3.12. Πρόγραμμα προληπτικού σωματομετρικού ελέγχου και εμβολιασμός στα σχολεία.....	19
2.3.13. Πρόγραμμα ψηφιακής μαστογραφίας για ανασφάλιστες – άπορες γυναίκες.....	19
2.3.14. Σύμμαχοι υγείας.....	20
2.3.15. Συνεργασία με ΚΕΘΕΑ – ΦΑΕΘΩΝ.....	20
2.3.16. ΕΟΕΣ ΕΥΞΕΙΝΗ ΠΟΛΗ «Σχέδιο δράσης για την αυτοδιαχείριση των έμφυλων διακρίσεων.....	20
2.3.17 Μέτρηση Οστικής Πυκνότητας για ανασφάλ.- άπορες γυναίκες.....	20
2.3.18. Συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη.....	21
2.3.19 Εθελοντική Αιμοδοσία – Δημοτική Τράπεζα Αίματος.....	22
2.3.20. Επιμορφωτικά προγράμματα.....	23
2.3.21. Υπηρεσίες κατ’ οίκον βοήθειας.....	23
2.3.22. Πρόγραμμα Ελλήνων Εφοπλιστών.....	25
2.3.23. Προσφορά προγευμάτων.....	25
2.3.24. Συνεργασία με την εκκλησία.....	26
2.3.25. Πρόγραμμα σίτισης τους θερινούς μήνες.....	26
2.3.26. Κατασκηνωτικό πρόγραμμα για παιδιά.....	26

2.3.27. Ψυχοπαιδαγωγικά Κέντρα «ΜΕΛΙΑ Ι και ΜΕΛΙΑ ΙΙ.....	27
2.3.28. Λειτουργίες για την επαγγελματική κατάρτιση και κοινωνική ένταξη των ΑμεΑ.....	27
2.3.29 Κοινωνικό Ιατρείο και Κοινωνικό Φαρμακείο για ΑμεΑ.....	28
2.3.30. Προσβασιμότητα και προσπέλαση των ΑμεΑ.....	28
2.3.31. Γίνε εθελοντής γιατί όλοι μαζί μπορούμε.....	28
2.3.32. Ευρωπαϊκά προγράμματα.....	29
2.3.33. ΚΑΠΗ.....	31
2.4 Βιωματικά Σεμινάρια- Ομιλίες.....	39

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

3. Παρουσίαση αποτελεσμάτων της έρευνας μέτρησης ικανοποίησης των δημοτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του δήμου Αγ. Αναργύρων-Καματερού.....	42
3.1 Περιγραφή διαδικασίας διερεύνησης του προβλήματος.....	42
3.2 Δημογραφικά στοιχεία δείγματος.....	44
3.3 Αποτελέσματα που αφορούν την ενημέρωση των πολιτών και των κατοίκων του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού σχετικά με τη λειτουργία των υπηρεσιών του Δήμου	46
3.4 Αποτελέσματα που αφορούν την ικανοποίηση των δημοτών και κατοίκων του δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού από τη συνολική εικόνα οργάνωσης και λειτουργίας των υπηρεσιών αυτού	47
3.5 Αποτελέσματα που αφορούν τη γνώμη των δημοτών και των κατοίκων για τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών του Δήμου Αγ. Αναργύρων-Καματερού.....	49
3.6 Αποτελέσματα που αφορούν την ικανοποίηση των δημοτών και κατοίκων του δήμου Αγ. Αναργύρων-Καματερού από το προσωπικό και τα στελέχη αυτού	50
3.7 Αποτελέσματα που αφορούν την δικτύωση των κοινωνικών υπηρεσιών του	

δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού	53
3.8 Συνέντευξη με τον αντιδήμαρχο Κοινωνικής Πολιτικής του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού	58

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

4. Συμπεράσματα – Προτάσεις.....	61
4.1 Προτάσεις που αφορούν τη χρήση των υπηρεσιών και την ενημέρωση των Πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες	61
4.2 Προτάσεις που αφορούν την ικανοποίηση και τη γενική ευχαρίστηση των Πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του δήμου τους	62
4.3 Προτάσεις που αφορούν τη δικτύωση των κοινωνικών υπηρεσιών του δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού	64
4.4 Συμπεράσματα.....	64
Βιβλιογραφικές Αναφορές	66
Παράρτημα.....	68

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

2.1 Ο χάρτης του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού	7
2.2 Μόνιμος Πληθυσμός του Δήμου Αγίων Αναργύρων Καματερού κατά την από- Γραφή του 2011.....	8
2.3 Οργανόγραμμα Εσωτερικής Υπηρεσίας Δήμου Αγ.Αναργύρων-Καματερού....	12
2.4 Αριθμός δικαιούχων μειωμένων δημοτικών τελών (2010 – 2013).....	18
2.5 Αριθμός γυναικών που πήραν μέρος στα προγράμματα υγείας το έτος 2013....	21
2.6 Αριθμός συνεδριών για ψυχολογική υποστήριξη κατά τα έτη 2008-2013.....	21
2.7 Αιμοδότες Αγίων Αναργύρων (2011 – 2013).....	22
2.8 Αιμοδότες Καματερού (2011 – 2013).....	23
2.9 Κατ’ οίκον επισκέψεις κοινωνικών λειτουργών (2010 – 2013).....	24

2.10 Κατ' οίκον επισκέψεις νοσηλευτικού προσωπικού (2010 – 2013).....	24
2.11 Κατ' οίκον επισκέψεις οικογενειακών βοηθών (2010 – 2013).....	25
2.12 Αριθμός συμμετεχόντων παιδιών στις κατασκηνώσεις (2010 – 2013).....	26
2.13 Αριθμός ατόμων με αναπηρία για κοινωνική υποστήριξη (2010 – 2013)	28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

3.1 Ικανοποίηση από τις υποδομές και το ωράριο λειτουργίας των υπηρεσιών του δήμου	49
---	----

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

2.1 Η αυξητική τάση του πληθυσμού του δήμου από το 1981 μέχρι το 2011.....	10
2.2 Αριθμός δικαιούχων μειωμένων δημοτικών τελών (2010 – 2013).....	18
2.3 Αριθμός συνεδριών για ψυχολογική υποστήριξη (2008 – 2013).....	22
2.4 Αιμοδότες Αγίων Αναργύρων (2011 – 2013).....	22
2.5 Αιμοδότες Καματερού (2011 -2013).....	23
2.6 Κατ' οίκον επισκέψεις των Κοινωνικών Λειτουργών (2010- 2013).....	24
2.7 Κατ'οίκον επισκέψεις του νοσηλευτικού προσωπικού (2010 – 2013).....	24
2.8 Κατ' οίκον επισκέψεις οικογενειακών βοηθών (2010 – 2013).....	25
2.9 Αριθμός συμμετεχόντων παιδιών στις κατασκηνώσεις (2010 – 2013).....	26
2.10 Αριθμός ατόμων με αναπηρία για κοινωνική υποστήριξη (2010 – 2013).....	28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

3.1 Ποσοστό συμμετοχής ανδρών και γυναικών στο δείγμα.....	44
3.2 Κατηγορίες ηλικιών των ερωτωμένων που συμμετείχαν στο δείγμα.....	44
3.3 Επαγγελματική δραστηριότητα συμμετεχόντων στο δείγμα.....	45
3.4 Οικογενειακή κατάσταση συμμετεχόντων στο δείγμα.....	45
3.5 Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτώμενων.....	46
3.6 Πηγές ενημέρωσης για τη λειτουργία της υπηρεσίας.....	47

3.7	Ικανοποίηση από τη συνολική εικόνα οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας	48
3.8	Ικανοποίηση από τη συνεχή παρουσία των υπαλλήλων	50
3.9	Ικανοποίηση από την ικανότητα συνεργασίας των υπαλλήλων	51
3.10	Ικανοποίηση από την ανταπόκριση του προσωπικού και των στελεχών των υπηρεσιών του δήμου στα αιτήματα των πολιτών	51
3.11	Ικανοποίηση από την αντικειμενικότητα – αμεροληψία (ισότιμη μεταχείριση) του προσωπικού και των στελεχών των υπηρεσιών του δήμου	52
3.12	Ικανοποίηση από το συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης.....	53
3.13	Σύσταση ή παραπομπή στη συγκεκριμένη υπηρεσία από άλλον φορέα	54
3.14	Ικανοποίηση από τη διαδικασία διασύνδεσης.....	54
3.15	Παραπομπή των πολιτών σε άλλο φορέα κρατικό ή ιδιωτικό εκτός δήμου...	55
3.16	Ικανοποίηση από τους μηχανισμούς διασύνδεσης της υπηρεσίας με δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς εκτός των υπηρεσιών του δήμου	56
3.17	Βαθμός ικανοποίησης – εξυπηρέτησης των ερωτηθέντων ως προς το αίτημά τους.....	57
3.18	Πρόθεση σύστασης της συγκεκριμένης υπηρεσίας σε φίλους ή συγγενείς....	57

Περίληψη

Η παρούσα πτυχιακή εργασία θέτει ως αντικειμενικό σκοπό την καταγραφή και την αποτίμηση των δράσεων της κοινωνικής πολιτικής μέσα από το παράδειγμα του δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού , με σκοπό την εξέταση της αποτελεσματικότητας των δράσεων αυτών , αναφορικά με τα προβλήματα της συγκεκριμένης περιοχής. Η μέθοδος που επιλέχθηκε είναι η βιβλιογραφική έρευνα μέσα από επιστημονικά βιβλία και το διαδίκτυο , αλλά και η εμπειρική έρευνα μέσα από ερωτηματολόγια και συνεντεύξεις. Τα δεδομένα που χρησιμοποιήθηκαν αφορούσαν απαντήσεις σε 100 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια από κατοίκους και δημότες του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού που χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες του Δήμου . Η παρούσα πτυχιακή χωρίζεται σε δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος, το οποίο αποτελεί το γενικό μέρος της πτυχιακής ,γίνεται η οριοθέτηση και διερεύνηση του περιεχομένου του όρου κοινωνική πολιτική και αναλύεται το εύρος συμμετοχής των Ο.Τ.Α στην άσκηση της . Στο Δεύτερο μέρος παρουσιάζεται η υπό μελέτη περίπτωση του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού . Μέσω της εμπειρικής έρευνας εξετάζεται τόσο η εσωτερική οργάνωση των υπηρεσιών κοινωνικής πολιτικής του Δήμου , όσο και η ικανοποίηση των δημοτών και κατοίκων που εξυπηρετούνται από αυτές τις υπηρεσίες. Τέλος η εργασία περιλαμβάνει την πρωτογενή έρευνα σχετικά με τη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού. Η έρευνα βοήθησε στο να βγουν ορισμένα συμπεράσματα για τη λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου και γενικότερα για το κοινωνικό προφίλ του Δήμου και να γίνουν κάποιες προτάσεις για τη βελτίωση της λειτουργίας του.

Λέξεις Κλειδιά :

Κοινωνική πολιτική των Ο.Τ.Α., κοινωνικές δράσεις, κοινωνικό προφίλ Δήμου.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΤΙΤΛΟΣ

Ο τίτλος της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι: «Το κοινωνικό προφίλ του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού , και οι κοινωνικές δράσεις την τριετία της κρίσης , μέσα από επιτόπια έρευνα».

ΣΚΟΠΟΣ

Όπως δηλώνει και ο τίτλος, σκοπός της συγκεκριμένης εργασίας είναι η καταγραφή και η αποτίμηση των δράσεων της κοινωνικής πολιτικής , μέσα από το παράδειγμα ενός δήμου, με σκοπό την εξέταση της αποτελεσματικότητας των δράσεων αυτών, αναφορικά με τα προβλήματα της εκάστοτε περιοχής.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Οι μέθοδοι που επιλέχθηκαν είναι η βιβλιογραφική αλλά και η εμπειρική έρευνα.

Η βιβλιογραφική έρευνα έγινε μέσα από σχετικά επιστημονικά βιβλία αλλά και το διαδίκτυο. Επιπλέον αντλήσαμε στοιχεία από την Εθνική Στατιστική υπηρεσία αλλά και τους απολογισμούς δράσης του δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού.

Η εμπειρική έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω συμπλήρωσης κατάλληλου ερωτηματολογίου αλλά και συνεντεύξεων.

ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η εργασία χωρίζεται σε τέσσερα κεφάλαια.

Το πρώτο κεφάλαιο πραγματεύεται την θεωρητική ανάλυση του θέματος. Γίνεται η οριοθέτηση του όρου Κοινωνική Πολιτική, η διερεύνηση του περιεχομένου της και οι νέες τάσεις και σύγχρονες αντιλήψεις ως προς την εφαρμογή της.

Διερευνάται επίσης το εύρος της συμμετοχής των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην άσκηση της Κοινωνικής Πολιτικής. Αναλύεται η κοινωνική λειτουργία των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, οι πόροι του συστήματος παροχής κοινωνικών υπηρεσιών και τα χαρακτηριστικά των κοινωνικών τους δράσεων.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται ένα συγκεκριμένο παράδειγμα άσκησης κοινωνικής πολιτικής από Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Ο Δήμος Αγίων Αναργύρων – Καματερού, επιλέγεται ως μελέτη περίπτωσης άσκησης κοινωνικής πολιτικής. Εξετάζεται τόσο η εσωτερική οργάνωση των υπηρεσιών κοινωνικής πολιτικής του Δήμου , όσο και η χρήση των κοινωνικών υπηρεσιών και δομών του Δήμου από τους κατοίκους και δημότες την τριετία της κρίσης. Με μεθοδολογικά εργαλεία τα στοιχεία της Ε.Σ.Υ.Ε , όσο και των απολογισμών δράσης του παραπάνω δήμου αναλύεται το εξωτερικό περιβάλλον και η κοινωνική σύνθεση του Δήμου,

προκειμένου να σκιαγραφηθούν οι εν δυνάμει χρήστες των κοινωνικών υπηρεσιών και οι ιδιαίτερες κοινωνικές τους ανάγκες.

Το τρίτο κεφάλαιο ασχολείται με τη διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών των κοινωνικών υπηρεσιών και δομών του Δήμου μέσω της εμπειρικής έρευνας, ποσοτικής και ποιοτικής. Για το λόγο αυτό συντάχθηκε ειδικό ερωτηματολόγιο, το οποίο συμπληρώθηκε από δημότες που προσήλθαν στις κοινωνικές δομές , και παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας. Επίσης παραχωρήθηκε συνέντευξη από τον αντιδήμαρχο κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου .

Στο τέταρτο κεφάλαιο , παρουσιάζονται τα πορίσματα και τα συμπεράσματα της παρούσας εργασίας. Επίσης γίνονται κάποιες προτάσεις για τη βελτίωση των κοινωνικών δομών του δήμου με σκοπό την βελτίωση της αποτελεσματικότητάς τους.

Στο τέλος της εργασίας παρατίθεται η βιβλιογραφία.

ΠΡΩΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

1. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΟΡΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

1.1 Ορισμοί

Ο όρος κοινωνική πολιτική παραπέμπει σε δύο έννοιες , στην πολιτική και στον όρο κοινωνικό. Αν εστιάσουμε στην πολιτική, αναφερόμαστε στο σύνολο των κυβερνητικών πολιτικών που έχουν σχεδιαστεί για κοινωνικούς σκοπούς ή στόχους και στα μέτρα και δράσεις που έχουν σχεδιαστεί από το κεντρικό κράτος.

Στη βιβλιογραφία ο όρος κοινωνική πολιτική συνδέεται γενικότερα με την καταγραφή , την ιεράρχηση και την κάλυψη κοινωνικών κινδύνων και αναγκών μέσα από σύνολα ρυθμίσεων και παροχών σε τομείς όπως :

- Η υγεία
- Η ασφάλιση
- Η απασχόληση
- Η στέγαση και
- Οι προνοιακές υπηρεσίες , με τις οποίες εννοούμε το σύνολο των παρεμβάσεων που στοχεύουν στην εξατομικευμένη φροντίδα και κάλυψη αναγκών συνδεδεμένων ιδίως με :
 1. Την παιδική μέριμνα
 2. Την προστασία της τρίτης ηλικίας
 3. Την ενίσχυση της οικογένειας
 4. Την υποστήριξη ατόμων με αναπηρίες

Η κοινωνική πολιτική επίσης στοχεύει :

- Στην εξομάλυνση των ποσοτικών και ποιοτικών προβλημάτων που αφορούν τις συνθήκες διαβίωσης των λιγότερο ευνοημένων από τη λειτουργία της αγοράς πληθυσμιακών ομάδων και
- Στη διασφάλιση αξιοπρεπών όρων ζωής για το σύνολο των μόνιμα εγκατεστημένων προσώπων.

1.2 Επίπεδα άσκησης Κοινωνικής Πολιτικής

Κύριος φορέας στο σχεδιασμό και στην εφαρμογή της κοινωνικής πολιτικής είναι το κράτος ,στα πλαίσια του οποίου η κοινωνική πολιτική ασκείται σε δύο επίπεδα, το κεντρικό και το τοπικό .

- Κεντρικό επίπεδο

Στο επίπεδο αυτό ανήκουν τα υπουργεία Υγείας και Κοινωνική Αλληλεγγύης, Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας καθώς και η κεντρική διοίκηση των φορέων κοινωνικής ασφάλισης και όλοι οι αρμόδιοι φορείς δημόσιου χαρακτήρα .

- Τοπικό επίπεδο

Στο τοπικό επίπεδο η κοινωνική πολιτική ασκείται βασικά από την πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια αυτοδιοίκηση , η οποία , σύμφωνα και με το ελληνικό σύνταγμα, μπορεί να σχεδιάζει και να εφαρμόζει δράσεις κοινωνικής πολιτικής στα πλαίσια βέβαια που ορίζει ο νόμος, ενώ παράλληλα είναι και σημαντικός φορέας υλοποίησης κοινωνικών πολιτικών του κεντρικού κράτους. Έτσι , οι Δήμοι εφαρμόζουν προγράμματα κοινωνικής προστασίας και ένταξης για ευπαθείς και ευάλωτες ομάδες πληθυσμού, προγράμματα προστασίας περιβάλλοντος, πολιτιστικές δράσεις , ενώ στα πλαίσια της κοινωνίας των πολιτών ενισχύονται συνεργασίες με συλλόγους και εθελοντές.

1.3 Κοινωνική πολιτική και τοπική αυτοδιοίκηση

Η Τοπική αυτοδιοίκηση αποτελεί μία αποκεντρωμένη έκφραση εξουσίας του κράτους. Με τον όρο Τοπική Αυτοδιοίκηση αναφερόμαστε στην μορφή εκείνη κρατικής εξουσίας στο τοπικό επίπεδο, που χαρακτηρίζεται από αυτοτέλεια στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της , αν και αποτελεί μέρος του κρατικού μηχανισμού και κινείται μέσα στα πλαίσια της κεντρικής κρατικής πολιτικής .

Ως ιδιαίτερος θεσμός κοινωνικής πολιτικής, η Τοπική Αυτοδιοίκηση καλείται σήμερα να διαδραματίσει ένα εξαιρετικά ενεργό ρόλο , τόσο στις διαδικασίες διαμόρφωσης , όσο και στις διαδικασίες υλοποίησης της κοινωνικής πολιτικής, στα πλαίσια της διοικητικής της αρμοδιότητας.

Η κατάσταση της τοπικής αυτοδιοίκησης στην Ελλάδα αποτελεί την «αχίλλειο πτέρνα» του κοινωνικού και πολιτικού μετασχηματισμού στη χώρα. Και τούτο γιατί ο συγκεντρωτισμός στην άσκηση της πολιτικής και οικονομικής εξουσίας παραμένει ουσιαστικά αμείωτος , αλλά και γιατί η όποια μεταφορά αρμοδιοτήτων από το κέντρο στην περιφέρεια έδειξε την θεσμική και λειτουργική ανωριμότητα και ανεπάρκεια και της ίδιας της αυτοδιοίκησης.

Βασικός στόχος και άξονας της σύγχρονης δημοκρατικής διακυβέρνησης είναι η λειτουργική και οργανωτική ενδυνάμωση των θεσμών της αποκέντρωσης και της αυτοδιοίκησης , ώστε να μπορέσουν να επιτελέσουν τον θεμελιώδη ρόλο τους για την εξυπηρέτηση του πολίτη στον πληρέστερο βαθμό καθώς και για την αντιμετώπιση των τοπικών προβλημάτων και την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους με τρόπο ώστε να προάγεται η ισόρροπη εθνική ανάπτυξη.

Τα τελευταία χρόνια αρχίζει να αναπτύσσεται και στη χώρα μας ένα δίκτυο παροχής αποκεντρωμένων κοινωνικών υπηρεσιών και η τοπική αυτοδιοίκηση θεωρείται ότι παρέχει σημαντικά πλεονεκτήματα στον τομέα αυτό. Είναι πιο ευέλικτη στη λήψη αποφάσεων και την εφαρμογή πρωτοποριακών προγραμμάτων, ενώ αποτελεί το καταλληλότερο επίπεδο ανάπτυξης πρωτοβουλιών του εθελοντισμού και της κοινωνικής αλληλεγγύης. Αντιμετωπίζονται φαινόμενα όπως ο κοινωνικός αποκλεισμός, ο ρατσισμός, η φτώχεια και η περιθωριοποίηση και ενισχύεται η κοινωνική συνοχή.

1.3.1 Το σύστημα χρηματοδότησης της τοπικής αυτοδιοίκησης

Οι βασικές πηγές χρηματοδότησης της Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι οι φόροι, τα τέλη, τα έσοδα από την εκμετάλλευση περιουσίας και οι κρατικές επιχορηγήσεις. Στις περισσότερες χώρες, το άθροισμα των εσόδων από τις τέσσερις αυτές πηγές αποτελεί ποσοστό υψηλότερο από το 90% των συνολικών εσόδων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Άλλες πηγές εσόδων είναι τα δάνεια, τα έσοδα από την επιβολή προστίμων, από την εκποίηση περιουσιακών στοιχείων από την άσκηση επιχειρηματικής δραστηριότητας κ.λπ.

1.3.2 Οι δομές κοινωνικής πολιτικής στην τοπική αυτοδιοίκηση

Σήμερα ένα ευρύτατο φάσμα υπηρεσιών κοινωνικού χαρακτήρα αναπτύσσεται και παρέχεται, σε διαφορετική έκταση, από τους περισσότερους δήμους της χώρας. Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν να ταξινομηθούν στις ακόλουθες κατηγορίες.

- Προγράμματα ανοικτής προστασίας ηλικιωμένων (Κ.Α.Π.Η., Κ.Η.Φ.Η., και Βοήθεια στο Σπίτι), στα πλαίσια των οποίων παρέχονται σε ηλικιωμένα άτομα υπηρεσίες πρωτοβάθμιας υγείας, κατ' οίκον εξυπηρέτησης, αναψυχής και κοινωνικής ενεργοποίησης.
- Προνοιακά προγράμματα, τα οποία απευθύνονται σε :
 1. Α.με Α. (τόσο ενήλικες όσο και κυρίως παιδιά) με στόχο την ανάπτυξη δεξιοτήτων, τη δημιουργική τους απασχόληση και τη συμβολή στην κοινωνική τους ένταξη.
 2. Άπορους, με στόχο την κοινωνικο-οικονομική στήριξή τους.
 3. Ειδικές ευπαθείς κατηγορίες πληθυσμού, όπως Ρομ και παλιννοστούντες, με στόχο την κοινωνική τους ένταξη.
- Προγράμματα υποστήριξης της οικογένειας και των νέων. Κυρίως μέσω της λειτουργίας βρεφονηπιακών και παιδικών σταθμών, κέντρων δημιουργικής απασχόλησης, συμβουλευτικών σταθμών, πολιτιστικών και αθλητικών δράσεων για νέους κ.λπ.
- Προγράμματα πρόληψης, που παρέχονται μέσω των δημοτικών ιατρείων και των συμβουλευτικών σταθμών και εστιάζονται κυρίως, στο χώρο της ψυχικής υγείας, της εξάρτησης από τα ναρκωτικά αλλά και της αγωγής υγείας και συχνά παρέχονται σε συνεργασία με νοσοκομεία, γενικά και ψυχιατρικά, το ΚΕ.Θ.Ε.Α. κ.λπ.

- Προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης που παρέχονται κυρίως μέσω δημοτικών ΚΕΚ με στόχο την ένταξη στην αγορά εργασίας κυρίως νέων ανέργων και γυναικών .
- Δίκτυα Κοινωνικών Υποστηρικτικών Υπηρεσιών, που χρηματοδοτούνται από το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Υγεία- Πρόνοια» του Γ ΚΠΣ και που έχουν ως στόχο την πρόληψη και αντιμετώπιση του κοινωνικού και οικονομικού αποκλεισμού καθώς και την εξατομικευμένη προσέγγιση με την παράλληλη διασύνδεση των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Η τοπική αυτοδιοίκηση καλείται λοιπόν να διαδραματίσει εξαιρετικά ενεργό ρόλο τόσο στις διαδικασίες διαμόρφωσης όσο και στις διαδικασίες υλοποίησης της κοινωνικής πολιτικής που δεν θα εξαντλείται απλώς στην αποσπασματική μεταφορά τμημάτων της εφαρμοζόμενης εθνικής κοινωνικής πολιτικής αλλά θα επεκτείνεται στη σχεδιασμένη και συστηματική παρέμβαση της δημοτικής αρχής σε δράσεις κοινωνικής πολιτικής.

ΔΕΥΤΕΡΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

2. ΔΗΜΟΣ ΑΓΙΩΝ ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ – ΚΑΜΑΤΕΡΟΥ

2.1 Περιγραφή περιοχής Δήμου

Ο Δήμος Αγίων Αναργύρων – Καματερού έχει έκταση 9,11 km² και πληθυσμό 62.529 κατοίκων σύμφωνα με την απογραφή της ΕΣΥΕ του 2011. Ο Δήμος βρίσκεται σε απόσταση 6 χιλιομέτρων βορειοδυτικά από το κέντρο της πόλης των Αθηνών και συνορεύει βόρεια με το Δήμο Αχαρνών και Φυλής, ανατολικά με τους Δήμους Ν. Φιλαδέλφειας - Ν. Χαλκηδόνας, νότια με το Δήμο Αθηναίων και Περιστερίου και δυτικά με το Δήμο Ιλίου και Πετρούπολης.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.1

Ο χάρτης του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού



Πηγή: Επιχειρησιακό πρόγραμμα για τη Δημοτική Περίοδο 2014-2019 του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού .

Αποτελεί κατά βάση οικιστική περιοχή κύριας κατοικίας. Με το πρόγραμμα Καλλικράτης το 2011, οι δύο αρχικά ξεχωριστοί δήμοι ενώθηκαν σε ένα δήμο, όμως οι διαφορές ως προς τον χαρακτήρα τους και τις παροχές προς τους δημότες εξακολουθούν να είναι μεγάλες. Ο δήμος Αγίων Αναργύρων παρουσιάζει σχετικά χαμηλή δόμηση, 1-3 ορόφους και χαμηλή πυκνότητα πληθυσμού. Περιλαμβάνει στα όριά του ένα ικανοποιητικά διαμορφωμένο αστικό κέντρο όπου

συγκεντρώνονται διοικητικές υπηρεσίες, εμπορικές επιχειρήσεις, ο σταθμός του Προαστιακού, πάρκο με πεζόδρομο και ποδηλατοδρόμιο καθώς και μια κεντρική πλατεία. Ο πρώην δήμος Καματερού , έχει πιο αγροτικό χαρακτήρα, παρουσιάζει χαμηλότερη δόμηση, 1 -2 ορόφους και σοβαρή έλλειψη όχι μόνο ενός αστικού κέντρου αλλά και γενικά δημόσιων χώρων. Σημαντικά στοιχεία στην όλη περιοχή αποτελούν το Πάρκο Περιβαλλοντικής Ευαισθητοποίησης « Αντώνης Τρίτσης» , η εμφανής κοίτη του ποταμού Κηφισού και το Ποικίλο Όρος στους πρόποδες του οποίου είναι χτισμένο το Καματερό.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής κατά την απογραφή του 2011 η εικόνα του πληθυσμού του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού έχει ως εξής :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.2

Μόνιμος πληθυσμός του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού κατά την απογραφή του 2011

2011		
ΗΛΙΚΙΑΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ	Πληθυσμός	%
0-9	6.983	11,16%
10-19	6.339	10,13%
20-29	7.945	12,70%
30-39	11.017	17,61%
40-49	10.191	16,29%
50-59	7.779	12,47%
60-69	5.405	8,64%
70+	6.850	10,95%
ΣΥΝΟΛΟ	62.529	100,00%

Πηγή : Επιχειρησιακό πρόγραμμα για τη δημοτική περίοδο 2014 – 2019 του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού .

Εξετάζοντας την ηλικιακή σύνθεση του πραγματικού πληθυσμού, διαπιστώνουμε ότι ο πραγματικός πληθυσμός της περιοχής του Δήμου , είναι σχετικά νέος ηλικιακά , γεγονός το οποίο εκφράζεται ως καθοριστικός παράγοντας για τη δυναμική ανάπτυξη της περιοχής. Πραγματικά ο πληθυσμός κάτω των 39 ετών καταγράφει ποσοστό συμμετοχής 51,60% επί του συνόλου του πραγματικού πληθυσμού της δημοτικής επικράτειας.

Παρατηρούμε επίσης ότι οι ηλικίες 20 – 49 ετών που είναι οι πλέον παραγωγικές καταλαμβάνουν το 46,6 % του μόνιμου πληθυσμού. Δηλαδή το προφίλ του τοπικού πληθυσμού είναι νεανικό και οικονομικά ενεργό αφού σχεδόν ο μισός

πληθυσμός ανήκει στην οικονομικά ενεργή ηλικιακή ομάδα των 20 – 49 ετών , και αυτό καταδεικνύει την δυναμική ανάπτυξη της περιοχής

2.1.1. Περιβαλλοντικά δεδομένα

Ο Δήμος Αγίων Αναργύρων Καματερού , βρίσκεται στο κέντρο του Δυτικού Λεκανοπεδίου της Αττικής. Την περιοχή διασχίζει το ρέμα Εσχατιάς, το οποίο καταλήγει στον Κηφισό αφού διασχίσει το Δήμο Ιλίου. Το ρέμα δέχεται καθημερινά 4.500 κ. μ. νερού από τα απόβλητα των διυλιστηρίων της ΕΥΔΑΠ στο Δήμο Αχαρνών.

Η δημοτική ενότητα Αγίων Αναργύρων, προσδιορίζεται από τον άξονα Βορρά- Νότου και οριοθετείται ανατολικά από τον οδικό άξονα της Εθνικής Οδού Αθηνών- Λαμίας και δυτικά από τον οδικό άξονα της Λεωφόρου Δημοκρατίας. Διαχωρίζεται οικιστικά σε τρεις συνοικίες και οκτώ γειτονιές, η διαμόρφωση των οποίων είναι αποτέλεσμα της ιστορικής εξέλιξης των δημογραφικών, οικονομικών , πολεοδομικών και κοινωνικών στοιχείων της περιοχής.

Η δημοτική ενότητα Καματερού παρουσιάζει στέρηση από πλευράς τεχνικών υποδομών και δικτύων, κυρίως όσον αφορά το οδικό δίκτυο και το δίκτυο διάθεσης όμβριων. Σοβαρό είναι επίσης το πρόβλημα της έλλειψης κοινόχρηστων χώρων και χώρων πρασίνου οι οποίοι κινδυνεύουν να αποχαρακτηριστούν.

Τα κυριότερα προβλήματα στην ανάπτυξη, οργάνωση και λειτουργία της δημοτικής ενότητας Καματερού συνίστανται στα εξής :

- Πολύ μεγάλες ελλείψεις σε αστικό πράσινο και διαμορφωμένους χώρους
- Αδιάνοικτο οδικό δίκτυο , σε ποσοστό άνω του 50% , γεγονός που επιτείνει την εικόνα μιας άναρχης κατάστασης στη λειτουργία της πόλης και δεν επιτρέπει και τη βελτίωση άλλων υπηρεσιών , όπως π.χ. της αποτελεσματικής συλλογής απορριμμάτων.
- Ελλείψεις στην κτιριακή υποδομή των κοινωνικών και πολιτιστικών υπηρεσιών, καθώς και αθλητικών χώρων αλλά και σχολείων .
- Κυκλοφοριακή συμφόρηση και ανεπαρκείς συνθήκες ασφάλειας στην κίνηση των πεζών και οχημάτων στο βασικό οδικό δίκτυο που διαπερνά την περιοχή , κυρίως στη Φυλής.
- Παρουσία ζωνών που χρήζουν ιδιαίτερου προγράμματος ανάπλασης μέσα στον οικιστικό ιστό.
- Κακή εικόνα του δημόσιου χώρου, υποβαθμισμένη κτιριακή αισθητική.
- Ανεπάρκειες στη διέξοδο των κατοίκων προς την περιφερειακή ζώνη του Ποικίλου.

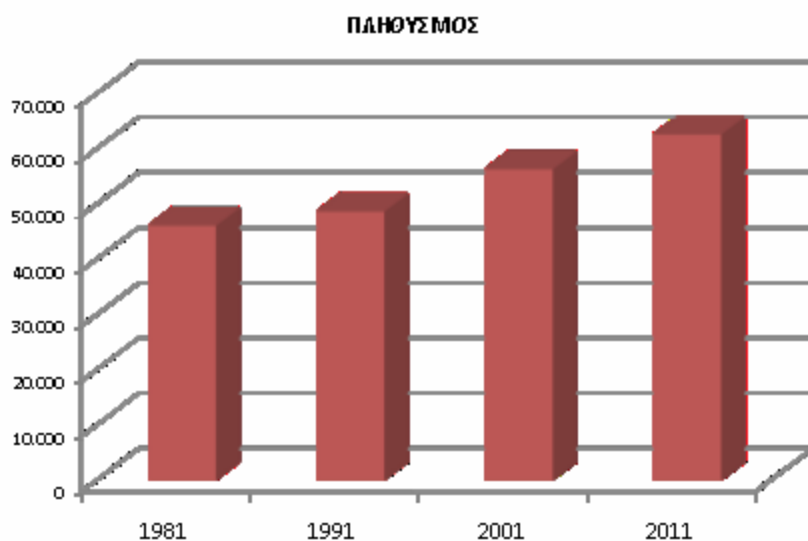
2.1.2. Δημογραφικά Δεδομένα

Σύμφωνα με την απογραφή του 2011 (Στοιχεία ΕΣΥΕ) ο μόνιμος πληθυσμός του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού , είναι 62.529 άτομα και παρουσιάζει αυξητική τάση σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια .

ΓΡΑΦΗΜΑ 2.1

Η αυξητική τάση του πληθυσμού του Δήμου από το έτος 1981 μέχρι το έτος 2011

ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ



Πηγή : Το επιχειρησιακό πρόγραμμα για τη Δημοτική Περίοδο 2014 – 2019 του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού

2.1.3. Στοιχεία Δημοτολογίου

Σύμφωνα με τα στοιχεία του Δημοτολογίου του πρώην Δήμου Αγίων Αναργύρων, ο αριθμός των εγγεγραμμένων δημοτών σχεδόν διπλασιάστηκε στην περίοδο 1981-2007 , καταγράφοντας μια αύξηση της τάξης του 91,90% . Πράγματι από 16.782 δημότες το 1981 , τα αρχεία του πρώην Δήμου Αγίων Αναργύρων , απαριθμούν 32.204 εγγεγραμμένους δημότες το 2007 .

Μέχρι 31/12/2014 , στο Δημοτολόγιο Αγίων Αναργύρων –Καματερού καταγράφονται 34.903 Οικογενειακές Μερίδες, με συνολικό αριθμό δημοτών 51.103 από τους οποίους 42.758 είναι εκλογείς (25.701 από τους Αγίους Αναργύρους και 17.057 από το Καματερό .)

2.1.4. Πολιτιστικά Δεδομένα

Ο Δήμος Αγίων Αναργύρων – Καματερού διαθέτει αρκετές πολιτιστικές υποδομές και στα όριά του δραστηριοποιείται σημαντικός αριθμός πολιτιστικών συλλόγων. Οι δράσεις σε θέματα περιβαλλοντικά, πολιτισμικά, εικαστικών τεχνών, χορού κ.λπ. υλοποιούνται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους από δημοτικούς και ιδιωτικούς φορείς, εθελοντές κ.λπ.

2.1.5. Προσωπικό Δήμου

Το συνολικά απασχολούμενο ανθρώπινο δυναμικό του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού ανέρχεται σε 375 άτομα, εκ των οποίων τα 323 απασχολούνται στην κεντρική υπηρεσία του Δήμου και τα 52 απασχολούνται στα νομικά πρόσωπα. Από το σύνολο των 375 συνολικά απασχολούμενων ατόμων, τα 166 άτομα είναι μόνιμοι υπάλληλοι στην κεντρική υπηρεσία και στα δημοτικά νομικά πρόσωπα και 209 άτομα απασχολούνται με συμβάσεις αορίστου χρόνου στην κεντρική υπηρεσία και στα δημοτικά νομικά πρόσωπα.

2.1.6. Κοινωνικά Δεδομένα

2.1.6.1 Εκπαίδευση

Σύμφωνα με την απογραφή του 2011 (Στοιχεία της ΕΣΥ), το ποσοστό του πληθυσμού που έχει τελειώσει το δημοτικό σχολείο ανέρχεται στο 22,5 % του πραγματικού πληθυσμού. Κατά συνέπεια το ποσοστό του πληθυσμού που δεν έχει ολοκληρώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση (δηλαδή δημοτικό και γυμνάσιο, όπως απαιτείται σήμερα) θεωρείται πάρα πολύ υψηλό.

Αντίθετα το ποσοστό των πτυχιούχων της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι.) ανέρχεται σε 14,5 % και θεωρείται αποδεκτό. Το ποσοστό αυτό συγκρινόμενο με αντίστοιχα άλλων αστικών κέντρων της χώρας και ειδικότερα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θα έπρεπε να υπερβαίνει το 20% του πραγματικού πληθυσμού.

2.1.6.2. Οικογενειακή Κατάσταση

Το μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού είναι έγγαμο και ανέρχεται στο 50,63%, ενώ ακολουθεί το ποσοστό των αγάμων που ανέρχεται στο 40,25%

2.1.6.3. Απασχόληση

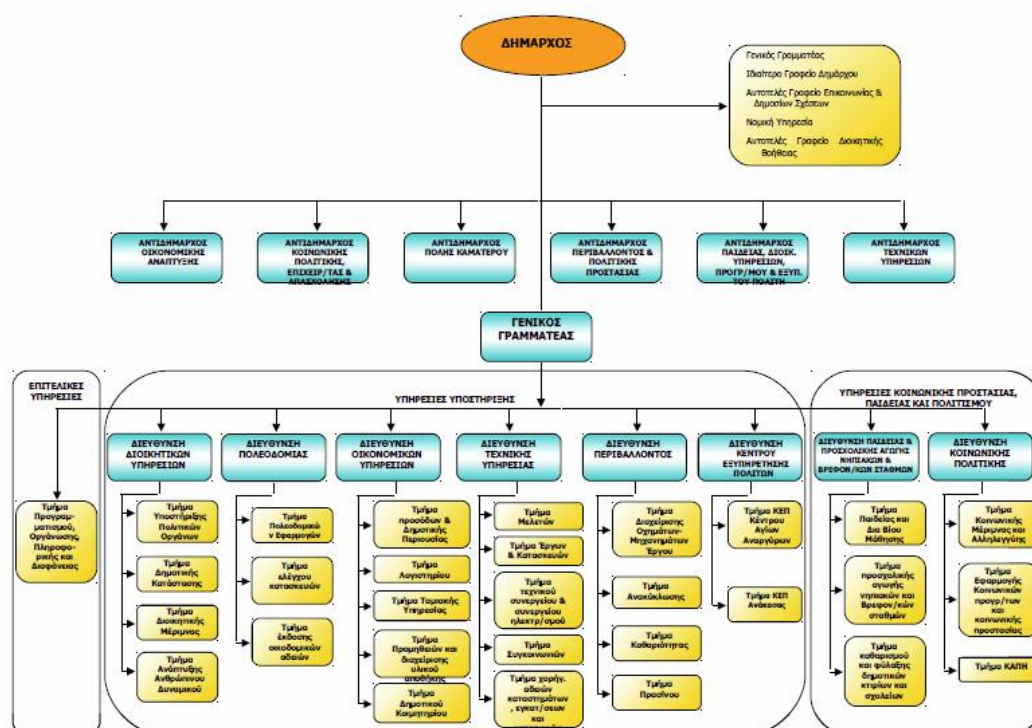
Σύμφωνα με τα στοιχεία του 2011, οι απασχολούμενοι της περιοχής ανέρχονται στο 38,17%, ενώ το ποσοστό των ατόμων που αναζητούν εργασία ανέρχεται στο 8,83%. Επί του παρόντος, η αρνητική οικονομική συγκυρία έχει επηρεάσει δραματικά τα παραπάνω ποσοστά. Οι υπόλοιποι είναι μαθητές, σπουδαστές, συνταξιούχοι ή ασχολούνται με τα οικιακά και λοιπές άλλες δραστηριότητες.

2.2. Εσωτερικό περιβάλλον

Το οργανόγραμμα της Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού, έχει ως εξής :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.3

Οργανόγραμμα Εσωτερικής Υπηρεσίας Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού



Πηγή : Επιχειρησιακό πρόγραμμα για τη Δημοτική Περίοδο 2014 – 2019 του Δήμου Αγίων Αναργύρων - Καματερού

Οι Κεντρικές Υπηρεσίες του Δήμου περιλαμβάνουν τις παρακάτω οργανικές μονάδες ομαδοποιημένες σε ενότητες συναφούς σκοπού και αντικειμένου. Από αυτές θα περιγραφούν αναλυτικότερα μόνον οι υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας, παιδείας και πολιτισμού που άπτονται του θέματος της παρούσας εργασίας.

1. Υπηρεσίες υπαγόμενες απευθείας στο Δήμαρχο
2. Επιτελικές Υπηρεσίες
3. Υπηρεσίες Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας και Πολιτισμού

α) Τμήμα Κοινωνικής Μέριμνας και Αλληλεγγύης:

1. Γραφείο Σχεδιασμού / Συντονισμού / Παρακολούθησης Κοινωνικών
2. Πολιτικών

3. Γραφείο Κοινωνικής Αλληλεγγύης
4. Γραφείο συμβουλευτικής και ψυχολογικής υποστήριξης
5. Γραφείο υπηρεσιών κατ' οίκον βοήθειας
6. Γραφείο Διοικητικής υποστήριξης
7. Γραφείο απασχόλησης
8. Γραφείο μεταναστευτικής πολιτικής
9. Γραφείο ΑμεΑ

10. Γραφείο Προαγωγής της Δημόσιας Υγείας
11. Γραφείο Προστασίας της Δημόσιας Υγείας
12. Γραφείο Δημοτικών Ιατρείων

β) Τμήμα Εφαρμογής Κοινωνικών Προγραμμάτων και κοινωνικής προστασίας

1. Γραφείο Κοινωνικής Προστασίας
2. Γραφείο Πολιτικών Ισότητας των φύλων
3. Γραφείο Προστασίας Καταναλωτή

γ) Τμήμα ΚΑΠΗ

1. Γραφείο Κοινωνικής εργασίας και μέριμνας ηλικιωμένων
2. Γραφείο Υγειονομικής μέριμνας ηλικιωμένων

δ) Τμήμα Παιδείας και Δια Βίου Μάθησης

ε) Τμήμα προσχολικής αγωγής ,νηπιακών και βρεφονηπιακών σταθμών

στ) Τμήμα καθαρισμού και φύλαξης δημοτικών κτιρίων και σχολείων

4.Υπηρεσίες Υποστήριξης

5.Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες

- Τμήμα ΚΕΠ Καματερού στο οποίο λειτουργούν
Τμήμα Διοικητικών Θεμάτων και Εξυπηρέτησης του Πολίτη και
Τμήμα Αλλοδαπών και Μετανάστευσης

Τα Νομικά Πρόσωπα του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού είναι δύο :

1. Ο Οργανισμός Πολιτισμού, Αθλητισμού και Παιδείας και
2. ΓΑΙΑ Α.Ε.
3. Ο Δήμος Αγίων Αναργύρων – Καματερού συνεργάζεται και συμμετέχει στις παρακάτω Ενώσεις και Δίκτυα
 1. Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδος (Κ.Ε.Δ.Ε.)
 2. Περιφερειακή Ένωση Δήμων Αττικής (Π.Ε.Δ.Α.)

3. Αναπτυξιακό Σύνδεσμο Δήμων Δυτικής Αθήνας (Α.Σ.Δ.Α.)
4. Διαδημοτικό Δίκτυο Υγιών Πόλεων – Προαγωγής Υγείας (ΕΔΔΥΠΠΥ)
5. Ευρωπαϊκό Όμιλο Εδαφικής Συνεργασίας Αδελφοποιημένων Πόλεων και περιοχών Μεσογείου «Αμφικτιονία».
6. Δίκτυο LUCIDE
7. Το Σύμφωνο των Δημάρχων

Πρωτοβουλία “Mayors Adapt” (Δράση Προσαρμογής)

2.3 Δίκτυο Κοινωνικής Αλληλεγγύης

Ο Δήμος Αγίων Αναργύρων Καματερού , μέσα από την Κοινωνική Υπηρεσία του έχει αναλάβει πρωτοβουλίες για τη δημιουργία ενός Δικτύου Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Συνοχής για κάθε δημότη.

Σύμφωνα με τον απολογισμό δράσεων του Δήμου κατά το έτος 2013 ,λόγω των δύσκολων κοινωνικών και οικονομικών συνθηκών πρόβαλλε επιτακτική η ανάγκη διεύρυνσης των δράσεων της Κοινωνικής Υπηρεσίας προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι ιδιαίτερα αυξημένες ανάγκες του πληθυσμού.

Η φιλοσοφία της υπηρεσίας έχει ως προτεραιότητα πλέον την κάλυψη των βασικών πρωτογενών αναγκών των πολιτών και στη συνέχεια την παροχή υπηρεσιών μέσα από δράσεις ψυχολογικής και κοινωνικής υποστήριξης, της υποστήριξης των ανέργων , των Ατόμων με Αναπηρία, των παιδιών και των οικογενειών, των απόρων, των ηλικιωμένων κ.α. καθώς και δράσεις που αφορούν στη δημόσια υγεία του τοπικού πληθυσμού αλλά και στην εξατομικευμένη φροντίδα υγείας.

Επιπλέον μετά την ενεργοποίηση του Νέου Οργανισμού του Δήμου , η Κοινωνική Υπηρεσία μετατράπηκε σε Διεύθυνση Κοινωνικής Πολιτικής με τρία τμήματα: το τμήμα κοινωνικής μέριμνας, το τμήμα εφαρμογής κοινωνικών προγραμμάτων και κοινωνικής προστασίας και το τμήμα ΚΑΠΗ.

Η Επιστημονική Ομάδα της Διεύθυνσης Κοινωνικής Πολιτικής απαρτίζεται από:

- Ψυχολόγοι (1)
- Κοινωνικοί Λειτουργοί (5)
- Εργοθεραπεύτρια (1)
- Φυσικοθεραπεύτρια (1)
- Νοσηλεύτριες (3)
- Οικογενειακοί βοηθοί (3)
- Κοινωνιολόγοι (2)
- Διοικητικοί Υπάλληλοι (2)

Σύμφωνα με το ενημερωτικό φυλλάδιο «Οδηγός του Πολίτη – Δίκτυο Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Συνοχής» αλλά και από επιτόπια έρευνα και μαρτυρίες κατοίκων στον Δήμο Αγίων Αναργύρων – Καματερού , η Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου αποτελεί μια δομή υποδοχής των κατοίκων της πόλης που αντιμετωπίζουν δυσκολίες με σκοπό τη στήριξή τους μέσα από προγράμματα συμβουλευτικής , πρόληψης και κοινωνικής μέριμνας. Καθημερινά παρέχονται υπηρεσίες όπως :

- Υποστήριξη των πολιτών σε δυσκολίες της προσωπικής ή οικογενειακής τους ζωής
- Κοινωνική Έρευνα
- Διασύνδεση με την κοινότητα και με άλλες Υπηρεσίες
- Κοινωνική στήριξη ευπαθών πληθυσμιακών ομάδων
- Υπηρεσίες κατ' οίκον βοήθειας
- Προγράμματα Αγωγής Υγείας
- Εκπαιδευτικά προγράμματα

Ειδικότερα κατά το έτος 2013 πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες ενέργειες:

- 2420 ατομικές συναντήσεις στο χώρο της Κοινωνικής Υπηρεσίας , οι οποίες αφορούσαν στην παροχή ψυχοκοινωνικής στήριξης , ενδυνάμωσης και πληροφόρησης.
- 22 αιτήματα αφορούσαν στη διεξαγωγή κοινωνικής έρευνας και τον έλεγχο των συνθηκών διαβίωσης ανηλίκων κατόπιν εισαγγελικής εντολής.
- Σε 8 περιπτώσεις έγινε παρέμβαση για στήριξη σε νομικά ζητήματα
- Σε 156 περιπτώσεις υπήρξε συνεργασία με φορείς όπως Κ.Ψ.Υ.
- 10 εισηγήσεις προς τη Δημοτική Επιχείρηση Νεκροταφείου για δωρεάν κηδεία σε άπορους δημότες.

Μέριμνα για όσους δημότες έχουν υποστεί διακοπή ρεύματος λόγω ανεξόφλητων οφειλών προς τη ΔΕΗ. Ο Δήμος σε συνεργασία με τη ΔΕΗ προχώρησε σε 56 επανασυνδέσεις ρεύματος , νοικοκυριών που βρίσκονται σε κατάσταση οικονομικής εξαθλίωσης .

Αναλυτικότερα λειτουργούν :

2.3.1. Δημοτικό Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων – Παρατηρητήριο Απασχόλησης

Το Γραφείο στηρίζει τον άνεργο δημότη με :

- Σύνταξη βιογραφικού σημειώματος
- Ατομική συμβουλευτική και υποστήριξη
- Αναζήτηση εργασίας με τη χρήση του διαδικτύου

- Ενημέρωση για νέες θέσεις εργασίας , που συνάδουν με τα προσόντα του κάθε εξυπηρετούμενου.
- Καθορισμός ατομικού σχεδίου δράσης , βάσει του οποίου θα οργανωθούν οι επόμενες ενέργειες.
- Ενημέρωση για προκηρύξεις του Δημόσιου τομέα ή του Δήμου .
- Διασύνδεση με εργοδότες για προώθηση ανέργων από το γραφείο του Δήμου σε κενές θέσεις εργασίας.
- Follow up στις περιπτώσεις που έχουν προωθηθεί σε κενή θέση εργασίας , ώστε να εξακριβωθεί η διατήρηση της θέσης.

Κατά τη διάρκεια του 2013 , 218 άτομα απευθύνθηκαν στο γραφείο ανέργων και ζήτησαν υποστήριξη. Όπως φαίνεται από τα στοιχεία, στο Δημοτικό Γραφείο Ενημέρωσης – Παρατηρητήριο Απασχόλησης προσέρχονται άνδρες και γυναίκες στα ίδια ποσοστά , ενώ μεγαλύτερη ζήτηση έχει σε πολίτες δευτεροβάθμιας και υποχρεωτικής εκπαίδευσης.

2.3.2. Κοινωνικό Φροντιστήριο

Το φροντιστήριο λειτουργεί σε συνεργασία με την Ένωση Γονέων , χάρη στην εθελοντική συμμετοχή εκπαιδευτικών της πόλης . Σημαντικός αριθμός μαθητών από οικογένειες με οικονομικές δυσκολίες ενισχύονται εκπαιδευτικά σε καθημερινή βάση. Χώρος υλοποίησης : Το 1^ο Γενικό Λύκειο Αγίων Αναργύρων και το 1^ο Γυμνάσιο Καματερού.

Το Κοινωνικό Φροντιστήριο είχε μεγάλη απήχηση. Πάνω από 40 εθελοντές εκπαιδευτικοί συνδράμουν σ' αυτήν την προσπάθεια του Δήμου

Επίσης μετά από πρωτοβουλία της Κοινωνικής Υπηρεσίας και σε συνεργασία με φροντιστήρια που λειτουργούν στο Δήμο, έχει συγκροτηθεί άτυπο δίκτυο εκπαιδευτικής υποστήριξης, σκοπός του οποίου είναι η παροχή δωρεάν εκπαιδευτικής υποστήριξης σε μαθητές, που προέρχονται από οικογένειες που αντιμετωπίζουν ιδιαίτερες οικονομικές δυσκολίες, μέσα στο χώρο των φροντιστηρίων.

2.3.3. Τράπεζα Τροφίμων

Η Τράπεζα Τροφίμων μοιράζει σε τακτά διαστήματα τρόφιμα σε οικογένειες της πόλης που βρίσκονται σε μεγάλη ανάγκη. Τα τρόφιμα προέρχονται από δωρεές ιδιωτών και επιχειρήσεων ή από τη συνεργασία με αρμόδιους κρατικούς και κοινωνικούς φορείς. Καθ' όλη τη διάρκεια του 2013 η τράπεζα τροφίμων έδωσε 835 πακέτα και σε έκτακτα περιστατικά 650 πακέτα τροφίμων σε οικογένειες της πόλης με πολύ χαμηλό εισόδημα.

2.3.4. Κοινωνική δομή αντιμετώπισης της φτώχειας

Ο Δήμος ,σε συνεργασία με την ΕΚΠΟΣΟ «Νόστος» και την «Εργοερευνητική» συμμετέχουν στο πρόγραμμα «Κοινωνικές δομές αντιμετώπισης της φτώχειας». Μέσα από την υλοποίηση του παραπάνω προγράμματος δημιουργείται στην πόλη μια νέα δομή που περιλαμβάνει :

- Κοινωνικό Παντοπωλείο
- Κοινωνικό φαρμακείο
- Τράπεζα Χρόνου
- Γραφείο Διαμεσολάβησης
- Δημοτικό Λαχανόκηπο
- Συσσίτια για άπορους

2.3.5. Κοινωνικό Αλληλέγγυο Παντοπωλείο

Ο Δήμος Αγίων Αναργύρων – Καματερού, σε συνεργασία με τον κοινωνικό , μη κερδοσκοπικό φορέα «Κοινωνικές Συνεταιριστικές Δραστηριότητες Ευπαθών Ομάδων – ΕΔΡΑ» συνέστησε και λειτουργεί Κοινωνικό Παντοπωλείο Αλληλεγγύης στο Καματερό.

Το Κοινωνικό Παντοπωλείο διαθέτει τρόφιμα και είδη παντοπωλείου και κάθε πολίτης μπορεί να αγοράσει τα προϊόντα σε τιμές super market , υποστηρίζοντας έτσι τη λειτουργία του. Τα έσοδα που προκύπτουν διατίθενται για την δωρεάν ενίσχυση με τρόφιμα οικογενειών (μονογονεϊκές – πολύτεκνοι – ΑμεΑ με χαμηλό εισόδημα – άποροι.) της πόλης. Από το Κοινωνικό Παντοπωλείο εξυπηρετούνται 45 οικογένειες με τρόφιμα σε μηνιαία βάση.

2.3.6. Φθηνά προϊόντα χωρίς μεσάζοντες

Το δεύτερο Σαββατοκύριακο κάθε μήνα , πραγματοποιείται σε σταθερή βάση η διάθεση φθηνών και ποιοτικών προϊόντων χωρίς μεσάζοντες, απευθείας από τους παραγωγούς, στους κατοίκους της πόλης.

2.3.7. Ανταλλακτικό παζάρι ρούχων

Σε συνεργασία με την ομάδα εθελοντών «ΔΡΑΣΗ» πραγματοποιείται το ανταλλακτικό παζάρι «ΠΑΡΕ – ΔΩΣΕ» σε τακτά χρονικά διαστήματα. Διοργανώνεται σε κεντρικά σημεία της πόλης, όπου οι πολίτες προσφέρουν είδη ένδυσης και υπόδησης , καθώς και αντικείμενα που δεν χρειάζονται ενώ μπορούν, παράλληλα, να πάρουν αντικείμενα που χρειάζονται.

2.3.8. Απαλλαγή ή μείωση τελών και τροφείων για ευπαθείς ομάδες

Με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου εγκρίθηκε η πλήρης απαλλαγή ή η μείωση των δημοτικών τελών καθαριότητας και φωτισμού και των τροφείων στους

Παιδικούς και Βρεφονηπιακούς σταθμούς, για ΑμεΑ , άνεργους, πολύτεκνους , ανάλογα με το εισόδημα και άλλα κοινωνικά κριτήρια.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.4

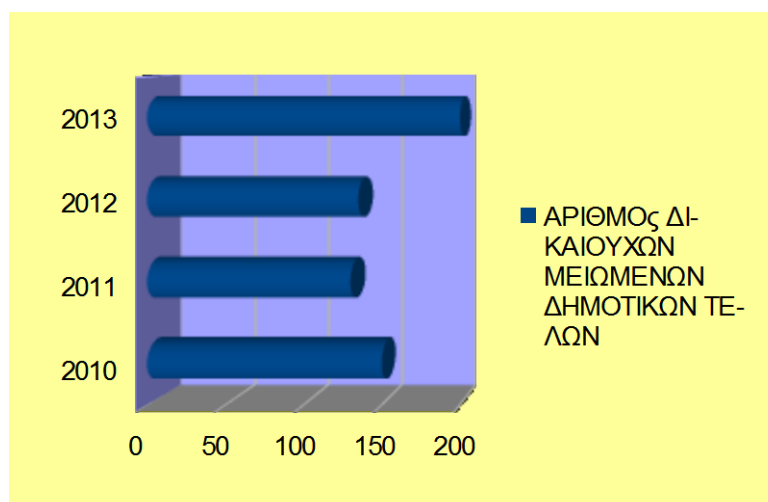
Αριθμός δικαιούχων μειωμένων δημοτικών τελών (2010- 2013)

ΕΤΟΣ	ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΙ ΜΕΙΩΜΕΝΩΝ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΤΕΛΩΝ
2010	150
2011	130
2012	135
2013	200

Πηγή : Απολογισμός Δράσεων Δήμου Αγ. Αναργύρων- Καματερού κατά το έτος 2013

ΓΡΑΦΗΜΑ 2.2

Αριθμός δικαιούχων μειωμένων δημοτικών τελών (2010-2013)



Πηγή: Απολογισμός Δράσεων Δήμου Αγ. Αναργύρων- Καματερού κατά το έτος 2013

2.3.9. Διανομή σχολικών ειδών

Η Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου συγκεντρώνει καινούρια σχολικά είδη τα οποία διανέμονται τις πρώτες ημέρες της σχολικής χρονιάς σε παιδιά οικογενειών του Δήμου που αντιμετωπίζουν δυσκολίες.

2.3.10. Κοινωνικό ιατρείο

Κάθε ανασφάλιστος κάτοικος του Δήμου μπορεί να εξεταστεί δωρεάν από γιατρούς μέσω του Κοινωνικού Δικτύου Υγείας . Το ραντεβού κλείνεται μέσω της Κοινωνικής Υπηρεσίας, η οποία ενημερώνει τον ασθενή για τους γιατρούς της πόλης που έχουν δηλώσει εθελοντική συμμετοχή στο πρόγραμμα του Κοινωνικού Ιατρείου. Τα ραντεβού γίνονται δωρεάν στα ιδιωτικά ιατρεία και εφόσον είναι αναγκαία γίνεται και συνταγογράφηση φαρμάκων. Πάνω από 75 γιατροί της πόλης συμμετέχουν στο πρόγραμμα.

Κατά το 2013 , εξυπηρετήθηκαν από το Δίκτυο Υπηρεσιών Υγείας και εκδόθηκαν πάνω από 300 παραπεμπτικά σε ανασφάλιστους κατοίκους του δήμου από τους συνεργαζόμενους με το δίκτυο γιατρούς, διαφόρων ειδικοτήτων.

2.3.11 Κοινωνικό φαρμακείο

Το Κοινωνικό Φαρμακείο με την παρουσία εθελοντών φαρμακοποιών και με τη συνεργασία του Φαρμακευτικού Συλλόγου Αττικής, διαθέτει σε ανασφάλιστους κατοίκους του Δήμου , φάρμακα που τους έχουν συνταγογραφηθεί. Το φαρμακείο στεγάζεται στο χώρο της Κοινωνικής Υπηρεσίας όπου τηρείται ηλεκτρονική βάση δεδομένων καταγραφής των φαρμάκων από τις Νοσηλεύτριες της Υπηρεσίας. Συνολικά είναι καταχωρημένα πάνω από 9.608 φαρμακευτικά σκευάσματα στο Κοινωνικό Φαρμακείο. Το φαρμακείο ξεκίνησε να λειτουργεί στις 15 Μαρτίου 2013 και καθ' όλη τη διάρκεια του 2013 εκτελέστηκαν 350 συνταγές σε ανασφάλιστους πολίτες.

2.3.12 Πρόγραμμα Προληπτικού Σωματομετρικού Ελέγχου και εμβολιασμός στα σχολεία

Το Γραφείο Προαγωγής Υγείας, σε συνεργασία με το Τμήμα Κοινωνικής Ιατρικής του Νοσοκομείου Παιδών «Π. και Α. Κυριακού» , καθώς επίσης και με τη Β΄ Παιδιατρική Κλινική του Πανεπιστημίου Αθηνών, υλοποιεί σε ετήσια βάση πρόγραμμα προληπτικού σωματομετρικού ελέγχου σε Νηπιαγωγεία και Δημοτικά Σχολεία του Δήμου. Επίσης γίνεται αντιφυματικός εμβολιασμός στους μαθητές της Α΄ τάξης των Δημοτικών Σχολείων.

Ειδικότερα ο προληπτικός σωματομετρικός έλεγχος περιλαμβάνει :

Έλεγχο οπτικής οξύτητας, σκολίωσης, καρδιακών φυσημάτων με στηθοσκόπιο, εκτίμηση της εμβολιαστικής κατάστασης των εξεταζόμενων παιδιών , μέτρηση του βάρους σώματος και του ύψους σώματος.

2.3.13. Πρόγραμμα Ψηφιακής Μαστογραφίας για ανασφάλιστες – άπορες γυναίκες

Σε συνεργασία με το ΕΔΔΥΠΥ υλοποιείται πρόγραμμα ψηφιακής μαστογραφίας, στο πλαίσιο του οποίου εξετάζονται άπορες , ανασφάλιστες και μακροχρόνια άνεργες γυναίκες, άνω των 40 ετών. Οι ψηφιακές μαστογραφίες

πραγματοποιούνται από το Αντικαρκινικό Νοσοκομείο «Άγιοι Ανάργυροι» και τον Σύλλογο Φίλων Γενικού Ογκολογικού Νοσοκομείου.

2.3.13 Σύμμαχοι Υγείας

Ο Δήμος έχει προχωρήσει στη συνεργασία με το εθελοντικό πρόγραμμα του Πανεπιστημίου Αθηνών «ΣΥΜΜΑΧΟΙ ΥΓΕΙΑΣ» που στόχο έχει τη φροντίδα και την ιατροκοινωνική μέριμνα σε ανασφάλιστους και άπορους συμπολίτες και άλλες ευπαθείς κοινωνικά ομάδες πληθυσμού. Οι «Σύμμαχοι Υγείας» βοηθούν στην υλοποίηση προγραμμάτων μέσω της εθελοντικής προσφοράς Ιατρικής, νοσηλευτικής, και ψυχοκοινωνικής φροντίδας σε άπορους, ανασφάλιστους και άλλες ευπαθείς ομάδες πληθυσμού σε συνεργασία με το προσωπικό της Κοινωνικής Υπηρεσίας.

2.3.14 Συνεργασία με ΚΕΘΕΑ – ΦΑΕΘΩΝ

Κάθε Πέμπτη η κινητή μονάδα «Εξέλιξις» του ΚΕΘΕΑ βρίσκεται στην κεντρική πλατεία Αγίων Αναργύρων. Παράλληλα λειτουργεί συμβουλευτική υποστήριξη σε χώρο της Κοινωνικής υπηρεσίας. Επίσης η κοινωνική υπηρεσία του Δήμου συνεργάζεται με το διαδημοτικό κέντρο πρόληψης ΦΑΕΘΩΝ.

2.3.15 ΕΟΕΣ ΕΥΞΕΙΝΗ ΠΟΛΗ «Σχέδιο Δράσης για την αυτοδιαχείριση των Έμφυλων διακρίσεων

Η ΕΟΣ «ΕΥΞΕΙΝΗ ΠΟΛΗ» του ΥΠΕΣ συνεργάζεται με την Κοινωνική Υπηρεσία και παρέχει συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη σε άνεργες γυναίκες της πόλης. Στο πλαίσιο αυτής της συνεργασίας ειδικευμένη ψυχολόγος πραγματοποίησε 67 ατομικές συνεδρίες συμβουλευτικής με γυναίκες, κατοίκους του Δήμου που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες πληθυσμού. Η συνεργασία ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2013 και συνεχίστηκε κατά το 2014 με την πραγματοποίηση ομαδικών εργαστηρίων παράλληλα με τις ατομικές.

2.3.17 Μέτρηση Οστικής Πυκνότητας για ανασφάλιστες – άπορες γυναίκες

Σε συνεργασία με διαγνωστικά κέντρα της πόλης, η Κοινωνική Υπηρεσία διοργανώνει σε ετήσια βάση μετρήσεις οστικής πυκνότητας. Το πρόγραμμα αυτό προληπτικής ιατρικής απευθύνεται σε άπορες, ανασφάλιστες και μακροχρόνια άνεργες γυναίκες.

Στο πλαίσιο της συνεργασίας με το Εθνικό Διαδημοτικό Δίκτυο Υγιών Πόλεων – Προαγωγής Υγείας, ο Δήμος συμμετείχε στην «Εβδομάδα Δωρεάν Προληπτικού Ελέγχου Δυσλιπιδαιμίας» υπό την αιγίδα του Ελληνικού Ιδρύματος Καρδιολογίας (ΕΛΙΚΑΡ) και της Ελληνικής Καρδιολογικής Εταιρείας.

Σε συνεργασία επίσης με το Σύλλογο Επιστημόνων Μαιών Μαιευτών Αθήνας και το Αττικό Νοσοκομείο, διοργανώνει Πρόγραμμα Προληπτικού Γυναικολογικού ελέγχου του τραχήλου της μήτρας με τη διενέργεια Τεστ

Παπανικολάου. Το υγειονομικό υλικό και ο μικροβιολογικός έλεγχος καλύπτεται από το Αττικό Νοσοκομείο

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5

Αριθμός γυναικών που πήραν μέρος στα προγράμματα υγείας το έτος 2013

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ
ΤΕΣΤ ΠΑΠ	20
ΟΣΤΙΚΗ ΠΥΚΝΟΤΗΤΑ	20
ΜΕΤΡΗΣΗ ΔΥΣΛΙΠΙΔΑΙΜΙΑΣ	37
ΜΑΣΤΟΓΡΑΦΙΑ	60

Πηγή : Απολογισμός Δράσεων Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού κατά το έτος 2013

2.3.18 Συμβουλευτική και Ψυχολογική Υποστήριξη

Η συμβουλευτική στήριξη απευθύνεται σε ενήλικες κατοίκους οι οποίοι δυσκολεύονται να διαχειριστούν γεγονότα ή χρόνιες καταστάσεις όπως : Δυσκολίες στην προσωπική και την οικογενειακή τους ζωή, δυσκολίες στις διαπροσωπικές και κοινωνικές σχέσεις, ήπιες διαταραχές συμπεριφοράς και συναισθήματος, αγχώδεις διαταραχές – φοβίες – ψυχοσωματικά συμπτώματα κ.α.

Οι ομάδες πληθυσμού που απευθύνονται στην Υπηρεσία είναι :

- Γονείς παιδιών και εφήβων
- Έφηβοι που βρίσκονται κοντά στην ενηλικίωση
- Οικογένειες με δυσκολίες επικοινωνίας
- Ζευγάρια σε κρίση
- Μονογονεϊκές οικογένειες
- Άτομα με συναισθηματικές διαταραχές
- Άτομα με σοβαρό χρόνιο πρόβλημα υγείας, άτομα με αναπηρία κ.ά.

Οι ψυχολόγοι διαχειρίζονται τα περιστατικά κυρίως με επαναλαμβανόμενες τακτικές συναντήσεις σε μια προσπάθεια συστηματικής παρακολούθησης και στήριξης. Σε περιστατικά που αδυνατούν να προσέλθουν στην Υπηρεσία, πραγματοποιούνται επισκέψεις συμβουλευτικής κατ' οίκον.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.6

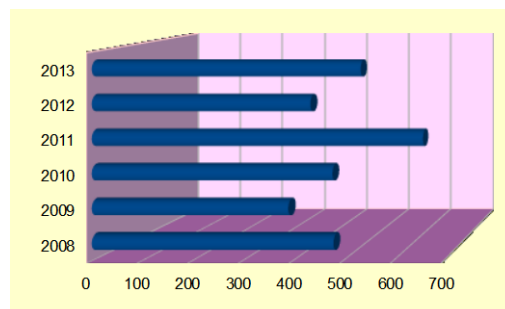
Αριθμός συνεδριών για ψυχολογική υποστήριξη κατά τα έτη 2008-2013.

ΕΤΟΣ	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ΑΡ.ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ	481	391	479	659	435	535

Πηγή : Απολογισμός Δράσεων Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού το έτος 2013

ΓΡΑΦΗΜΑ 2.3

Αριθμός συνεδριών για ψυχολογική υποστήριξη κατά τα έτη 2008-2013.



Πηγή: Απολογισμός Δράσεων Δήμου Αγ. Αναργύρων – Καματερού το έτος 2013

2.3.19 .Εθελοντική Αιμοδοσία – Δημοτική τράπεζα Αίματος

Στο Δήμο λειτουργεί δημοτική τράπεζα αίματος. Κάθε χρόνο διοργανώνονται εθελοντικές αιμοδοσίες σε συνεργασία με το «Ιπποκράτειο» Νοσοκομείο και το Νοσοκομείο «Αμαλία Φλέμινγκ»

Συγκεντρωτικοί πίνακες αιμοδοτών (2011-2013)

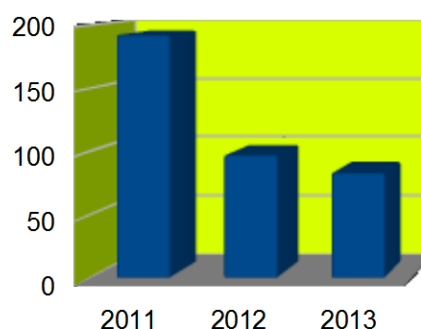
ΠΙΝΑΚΑΣ 2.7

Αιμοδότες Αγίων Αναργύρων

ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ ΠΟΥ ΑΙΜΟΔΟΤΗΣΑ Ν
2011	192
2012	97
2013	83

ΓΡΑΦΗΜΑ 2.4

Αιμοδότες Αγίων Αναργύρων



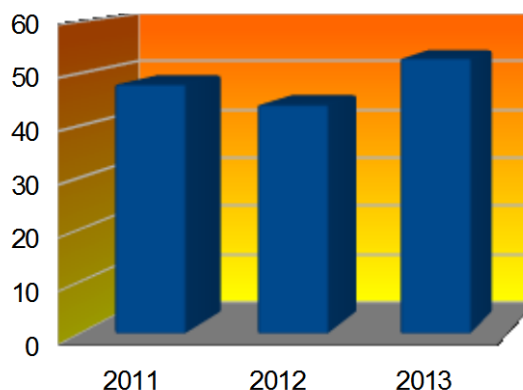
Πηγή: Απολογισμός Δράσεων Δήμου Αγίων Αναργύρων –Καματερού κατά το έτος 2013

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.8

Αιμοδότες Καματερού

ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ ΠΟΥ ΑΙΜΟΔΟΤΗΣΑΝ ΣΤΟ ΚΑΜΑΤΕΡΟ
2011	48
2012	44
2013	53

ΓΡΑΦΗΜΑ 2.5

Αιμοδότες Καματερού

Πηγή: Απολογισμός Δράσεων Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού κατά το έτος 2013

2.3.20 *Επιμορφωτικά προγράμματα*

Σε συνεργασία με το Ίδρυμα Νεολαίας και Δια Βίου Μάθησης του Υπουργείου Παιδείας πραγματοποιούνται Επιμορφωτικά Προγράμματα που απευθύνονται σε όλους τους ενηλίκους κατοίκους της πόλης, με θέματα όπως:

- Συμβουλευτική γονέων
- Εκμάθηση ξένων γλωσσών
- Εκμάθηση της ελληνικής γλώσσας
- Εκπαίδευση στις νέες τεχνολογίες

2.3.21 *Υπηρεσίες κατ' οίκον βοήθειας*

Οι υπηρεσίες κατ' οίκον βοήθειας απευθύνονται σε άτομα κάθε ηλικίας, κατοίκους του Δήμου, που αντιμετωπίζουν πρόσκαιρα ή μόνιμα προβλήματα σωματικής ή ψυχικής υγείας, τα οποία δυσκολεύουν την αυτοεξυπηρέτησή τους. Το προσωπικό των υπηρεσιών κατ' οίκον βοήθειας απαρτίζεται εξειδικευμένοι επαγγελματίες όπως Κοινωνική λειτουργός, Νοσηλεύτριες, Οικογενειακοί βοηθοί. Σκοπός των υπηρεσιών είναι η παραμονή των ατόμων στο φυσικό και κοινωνικό τους περιβάλλον, η διατήρηση της συνοχής της οικογένειάς τους και η βελτίωση της ποιότητας ζωής τους. Στη Δ.Κ. Καματερού λειτουργεί το αντίστοιχο πρόγραμμα κατ' οίκον βοήθειας με την επωνυμία «Κοινωνική Μέριμνα».

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.9

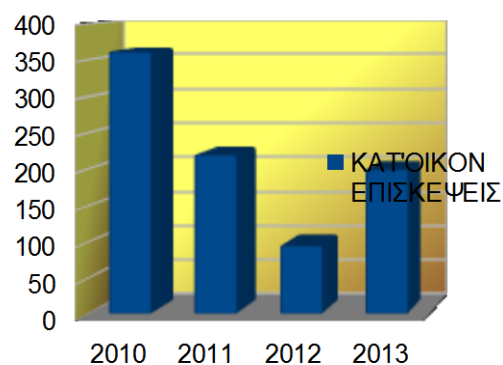
Κατ' οίκον επισκέψεις των
Κοινωνικών λειτουργών

ΕΤΟΣ	ΚΑΤ'ΟΙΚΟΝ ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ
2010	362
2011	220
2012	95
2013	200

Πηγή : Απολογισμός Δράσεων του
Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού
κατά το έτος 2013

ΓΡΑΦΗΜΑ 2.6

Κατ' οίκον επισκέψεις των Κ.Λ.



ΠΙΝΑΚΑΣ 2.10

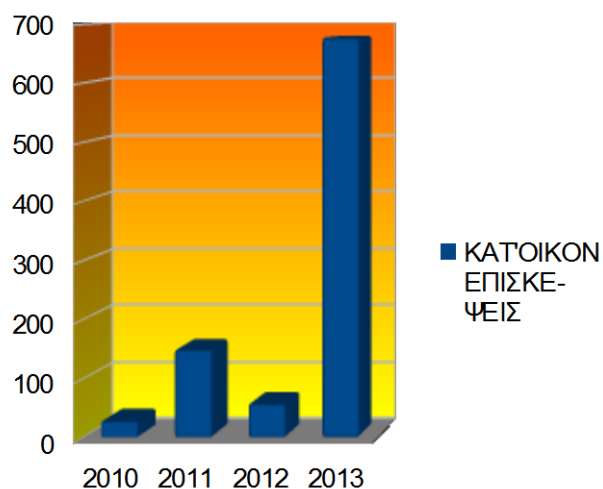
Κατ' οίκον επισκέψεις του
Νοσηλευτικού προσωπικού

ΕΤΟΣ	ΚΑΤ'ΟΙΚΟΝ ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ
2010	28
2011	149
2012	57
2013	677

Πηγή: Απολογισμός Δράσεων του Δήμου
Αγίων Αναργύρων – Καματερού κατά το έτος 2013

ΓΡΑΦΗΜΑ 2.7

Κατ' οίκον επισκέψεις του
νοσηλευτικού προσωπικού



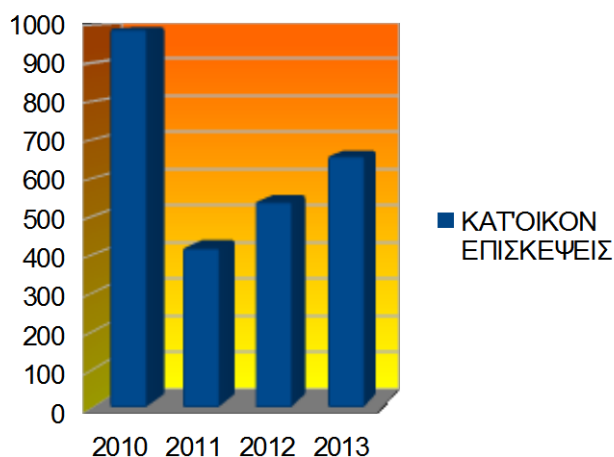
ΠΙΝΑΚΑΣ 2.11

Κατ' οίκον επισκέψεις
Οικογενειακών βοηθών

ΕΤΟΣ	ΚΑΤ'ΟΙΚΟΝ ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ
2010	989
2011	417
2012	538
2013	657

ΓΡΑΦΗΜΑ 2.8

Κατ' οίκον επισκέψεις
οικογενειακών βοηθών



Πηγή: Απολογισμός Δράσεων Δήμου Αγ.

Αναργύρων – Καματερού κατά το έτος 2013

2.3.22 Πρόγραμμα Ελλήνων Εφοπλιστών

Ο Δήμος στην προσπάθεια αναζήτησης υποστηρικτών στο έργο του, ξεκίνησε από το 2013 συνεργασία με την Ένωση Ελλήνων Εφοπλιστών, η οποία βοηθάει κάθε μήνα 140 οικογένειες του Δήμου με τρόφιμα και είδη πρώτης ανάγκης. Κάθε οικογένεια παραλαμβάνει από δύο πακέτα τροφίμων, βάρους 35 κιλών προσαρμοσμένα στις ανάγκες διατροφής των παιδιών. Κατά το έτος 2013 έγιναν 12 διανομές προϊόντων από την Ένωση Εφοπλιστών και διανεμήθηκαν συνολικά 3.280 δέματα. Το πρόγραμμα απευθύνεται σε οικογένειες και κατοίκους της πόλης με ανήλικα παιδιά και χαμηλό δηλωθέν εισόδημα. Το πρόγραμμα αυτό, το οποίο αποτελεί ένα σημαντικότερο βοήθημα για τις οικογένειες που συμμετέχουν, συνεχίστηκε και κατά τη διάρκεια του 2014 και 2015.

2.3.23 Προσφορά προγευμάτων

Σε συνεργασία με αρτοποιεία και καταστήματα γρήγορου φαγητού της πόλης, εξελίχθηκε πρόγραμμα προσφοράς προγευμάτων σε οικογένειες με ανήλικα παιδιά. Περίπου 40 οικογένειες σε περιοδική βάση εξυπηρετούνται από το πρόγραμμα των προγευμάτων.

Κατά τη διάρκεια του 2013 στο πλαίσιο συνεργασίας με εθελοντικές οργανώσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα σίτισης, διανεμήθηκαν περίπου 200 μερίδες σνακ

σε μαθητές δημοτικών σχολείων της περιοχής , σε συνεργασία με την οργάνωση ΜΠΟΡΟΥΜΕ.

2.3.24 Συνεργασία με την Εκκλησία

Η Κοινωνική Υπηρεσία βρίσκεται σε συνεργασία με τις Επιτροπές Αγάπης των Ι.Ν. Αγίων Αναργύρων, Αγίων Ακινδύνων, Αγ. Δημητρίου και Αγ. Νικολάου για τη λειτουργία προγραμμάτων σίτισης. Επιπλέον συνεργάζεται με την Ιερά Μητρόπολη Ιλίου, Αχαρνών, Πετρουπόλεως και Καματερού.

Εντός του 2013 καλύφθηκαν μέσα από τα συσσίτια της Εκκλησίας περίπου 450 δημότες σε καθημερινή βάση ενώ παράλληλα ο Δήμος έχει αναλάβει τη μεταφορά φαγητού στα άτομα που αδυνατούν να παραλάβουν το φαγητό από την Εκκλησία.

2.3.25 Πρόγραμμα σίτισης τους θερινούς μήνες

Με πρωτοβουλία της Κοινωνικής Υπηρεσίας, κατά τους θερινούς μήνες, περίοδο που σταμάτησε η λειτουργία των συσσιτίων της εκκλησίας, δημιουργήθηκε ένα άτυπο δίκτυο εταιρειών από το χώρο της εστίασης, οι οποίες κάλυψαν τις ημερήσιες ανάγκες σε μερίδες φαγητού , για 35 κατοίκους του Δήμου με επείγουσες ανάγκες.

2.3.26 Κατασκηνωτικό πρόγραμμα για παιδιά

Κατά τους καλοκαιρινούς μήνες λειτουργεί κατασκηνωτικό πρόγραμμα σε Δημοτικές εγκαταστάσεις της Αττικής . Κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού του 2013 φιλοξενήθηκαν 85 παιδιά από τους Αγίους Αναργύρους και το Καματερό στις κατασκηνώσεις του Δ. Αθηναίων στον Αγ. Ανδρέα και 20 παιδιά στις κατασκηνώσεις της Δ.Κ. Κερατέας.

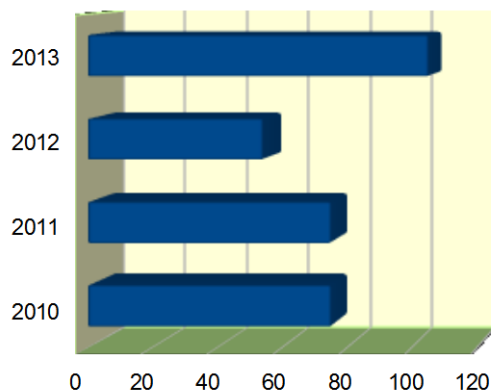
ΠΙΝΑΚΑΣ 2.12

Αριθμός συμμετεχόντων παιδιών
Στις κατασκηνώσεις

ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΠΑΙΔΙΩΝ ΣΤΙΣ ΚΑΤΑΣΚΗΝΩΣΕΙΣ
2010	75
2011	75
2012	54

ΓΡΑΦΗΜΑ 2.9

Αριθμός συμμετεχόντων παιδιών
στις κατασκηνώσεις



2.3.27 Ψυχοπαιδαγωγικά Κέντρα «ΜΕΛΙΑ Ι ΚΑΙ ΜΕΛΙΑ ΙΙ»

Ο Δήμος σε συνεργασία με τον κοινωνικό μη κερδοσκοπικό φορέα «ΕΔΡΑ» λειτουργούν τα Ψυχοπαιδαγωγικά Κέντρα «Μελία 1 και Μελία 2». Στόχος των κέντρων είναι η πρόληψη αξιολόγηση και αποκατάσταση, παρέχοντας υπηρεσίες σε παιδιά προσχολικής και σχολικής ηλικίας που αντιμετωπίζουν προβλήματα λόγου, μάθησης ή σχολικής ένταξης. Τα Ψυχοπαιδαγωγικά Κέντρα στελεχώνονται από διεπιστημονική ομάδα, η οποία αποτελείται από επαγγελματίες ψυχικής υγείας (ψυχολόγο, κοινωνικό λειτουργό, ειδικό παιδαγωγό, λογοθεραπευτή και εργοθεραπευτή.) Οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι δωρεάν και το κόστος καλύπτεται από τα ασφαλιστικά ταμεία. Το ΜΕΛΙΑ Ι που στεγάζεται επί της Λ. Δημοκρατίας 216 εξυπηρετεί 88 παιδιά, ενώ το ΜΕΛΙΑ ΙΙ που στεγάζεται επί της οδού Κ. Παλαμά 120, στο Καματερό, εξυπηρετεί 82 παιδιά.

2.3.28 Λειτουργίες για την επαγγελματική κατάρτιση και κοινωνική ένταξη των ΑμεΑ.

Η δυνατότητα ισότιμης συμμετοχής όλων των πολιτών στις δραστηριότητες της ζωής πρέπει να είναι αυτονόητη σε μια πολιτισμένη κοινωνία. Για να διασφαλιστεί αυτό, στο Δήμο υλοποιούνται ένας μεγάλος αριθμός από προγράμματα για τη δημιουργική απασχόληση, την επαγγελματική κατάρτιση, την κοινωνική ένταξη, τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των Ατόμων με Αναπηρία. Στενή είναι η συνεργασία και η υποστήριξη που παρέχει ο Δήμος στον Σύλλογο Γονέων – Κηδεμόνων και Φίλων ΑμεΑ «Η Ανοιχτή Αγκαλιά» με τον οποίο και συνδιοργανώνονται τα περισσότερα προγράμματα και δραστηριότητες για τα ΑμεΑ. Οι δράσεις για τα άτομα με αναπηρία περιλαμβάνουν τμήματα εργοθεραπείας, λογοθεραπείας, χειροτεχνίας, συμβουλευτική γονέων, τμήματα τέχνης (χορός, θέατρο, ζωγραφική, κατασκευές), αθλητισμό, επιμορφωτικές εκδηλώσεις, ψυχαγωγικές δραστηριότητες.

Το έτος 2013 υλοποιήθηκαν οι ακόλουθες ενέργειες στο Γραφείο Α.με.Α.

- Ψυχολογική στήριξη σε 42 Άτομα με Αναπηρία και στις οικογένειές τους
- Ενημέρωση για κοινωνικο-προνοιακές παροχές
- Συνεργασία με φορείς, υπηρεσίες και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις για την ορθότερη ενημέρωση των ενδιαφερομένων.
- Μείωση των Δημοτικών Τελών στον λογαριασμό της Δ.Ε.Η., για τα άτομα με ποσοστό αναπηρίας 67% και άνω, πολύτεκνες οικογένειες και απόρους. Από το προαναφερόμενο κοινωνικό μέτρο επωφελήθηκαν 200 οικογένειες.
- Στελέχη της Κοινωνικής Υπηρεσίας συμμετείχαν στην εκδήλωση που διοργάνωσε η Περιφερειακή Ενότητα Δυτικής Αθήνας, στο κλειστό Γήπεδο Καματερού για τον εορτασμό της Παγκόσμιας Ημέρας Ατόμων με ειδικές ανάγκες.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.13

Αριθμός ατόμων με αναπηρία

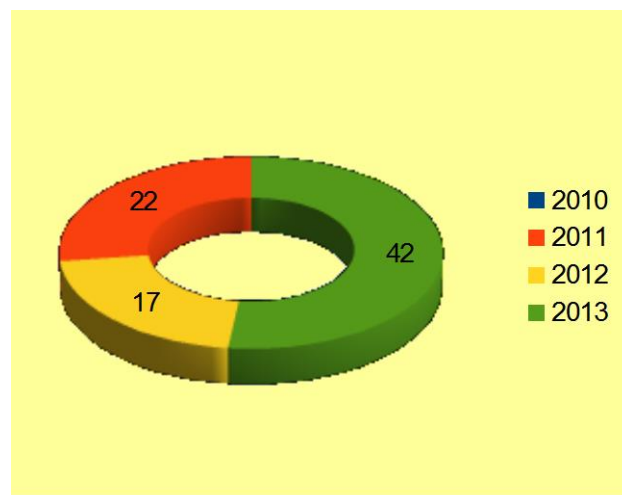
Για κοινωνική υποστήριξη

ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ
2010	7 άτομα
2011	22
2012	17
2013	42

ΓΡΑΦΗΜΑ 2.10

Αριθμός ατόμων με αναπηρία

για κοινωνική υποστήριξη



Πηγή : Απολογισμός Δράσεων Δήμου Αγίων Αναργύρων - Καματερού κατά το έτος 2013

2.3.29 Κοινωνικό Ιατρείο και Κοινωνικό Φαρμακείο για ΑμεΑ

Στο κτίριο όπου στεγάζονται οι δραστηριότητες του συλλόγου «Ανοιχτή Αγκαλιά» , το οποίο έχει παραχωρηθεί από τον Δήμο, λειτουργεί το πρώτο στην Ελλάδα Κοινωνικό Ιατρείο και Κοινωνικό Φαρμακείο για Άτομα με Αναπηρία.

2.3.30 Προσβασιμότητα και προσπέλαση των ΑμεΑ

Η άνετη πρόσβαση των ΑμεΑ στα δημόσια και δημοτικά κτήρια διασφαλίστηκε με τη δημιουργία ραμπών για την ομαλή πρόσβαση των πολιτών. Ακόμα, σε διαβάσεις πεζών και σε στάσεις λεωφορείων, διαμορφώθηκαν ράμπες και τοποθετούνται θέσεις στάσης και στάθμευσης για ΑμεΑ σε υπηρεσίες και πλατείες του Δήμου

2.3.31 Γίνε εθελοντής γιατί όλοι μαζί μπορούμε

Η σημασία της εθελοντικής προσφοράς και της ενεργής συμμετοχής των πολιτών είναι μεγάλη. Ο Δήμος αποφάσισε να δημιουργήσει Μητρώο Εθελοντών και Εθελοντικών Οργανώσεων , καθώς και Ομάδες Εθελοντών. Σκοπός είναι να αναπτυχθεί ένα δίκτυο εθελοντικών φορέων και δράσεων , στους τομείς του περιβάλλοντος , της κοινωνικής αλληλεγγύης, του πολιτισμού, της παιδείας, που θα δώσει τη δυνατότητα στις δημιουργικές δυνάμεις της πόλης να ενεργοποιηθούν, να συναντηθούν και να συμπράξουν.

2.3.32 Ευρωπαϊκά προγράμματα

- Α.Σ. «ΘΗΣΕΑΣ»

Το πρόγραμμα αυτό αφορά σε τοπικές δράσεις κοινωνικής ένταξης για ευάλωτες ομάδες στους Δήμους Αγίων Αναργύρων – Καματερού και Αγίας Βαρβάρας (Αναπτυξιακή Σύμπραξη «ΘΗΣΕΑΣ»). Σκοπός του προγράμματος είναι η τοποθέτηση στην αγορά εργασίας **100** ανέργων προερχόμενων από ευπαθείς κοινωνικά ομάδες (μακροχρόνια άνεργοι άνω των 45 ετών, με χαμηλά ή χωρίς τυπικά προσόντα, άτομα ευρισκόμενα σε κατάσταση φτώχειας ή απειλούμενα από τη φτώχεια, μετανάστες, ειδικές πολιτισμικές ομάδες, π.χ. ρομά, γυναίκες-αρχηγοί μονογονεϊκών οικογενειών κ.ά.) στην περιοχή παρέμβασης, η οποία ορίζεται από τους Δήμους Αγίων Αναργύρων – Καματερού και Αγίας Βαρβάρας.

- Α.Σ. «ΕΡΓΑΞΙΑ»

Ο Δήμος Αγίων Αναργύρων – Καματερού συμμετέχει στην υλοποίηση του έργου «Τοπικό Σχέδιο Δράσης για την Κοινωνική Ένταξη Ευάλωτων Ομάδων – Α.με.Α. Δήμου Ιλίου και Αγίων Αναργύρων – Καματερού» ως μέλος της Αναπτυξιακής Σύμπραξης «ΕΡΓΑΞΙΑ», με συντονιστή το Ίδρυμα «ΘΕΟΤΟΚΟΣ». Το έργο απευθύνεται σε άτομα με αναπηρία (Α.με.Α.), κατοίκους του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού, με σκοπό την εργασιακή και κοινωνική ένταξή τους μέσω της προώθησής τους στην απασχόληση. Ο συνολικός αριθμός των ωφελούμενων από το πρόγραμμα στους Δήμους Αγίων Αναργύρων – Καματερού και Ιλίου ανέρχεται στα **90** άτομα.

- **LUCIDE**

Ο Δήμος Αγίων Αναργύρων – Καματερού συμμετέχει στο πρόγραμμα LUCIDE «Languages in Urban Communities – Integration and Diversity for Europe», με συντονιστή-φορέα το London School of Economics and Political Science. Το δίκτυο LUCIDE περιλαμβάνει 16 συμμετέχοντες (14 από την Ε.Ε. και 2 από Τρίτες Χώρες) τόσο σε επίπεδο Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων όσο και σε επίπεδο Πόλης. Πρόκειται για ερευνητικό έργο το οποίο χρηματοδοτείται από το Πρόγραμμα Δια Βίου Μάθησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης και σκοπό έχει τη δικτύωση ξένων πόλεων με θέμα τη σημασία της πολυγλωσσίας στον 21ο αιώνα.

Στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος υλοποιήθηκαν το **2013** συναντήσεις εργασίας (workshops) στις οποίες συμμετείχαν στελέχη της Κ.Υ.: 1) στο

Πανεπιστήμιο «Foro Italico» της Ρώμης, στις 8 Μαρτίου 2013 στην οποία συμμετείχε η υπεύθυνη της Ομάδας Έργου, που έκανε παρουσίαση για την πολυγλωσσία και την πολυπολιτισμικότητα στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα στον Δήμο Αγίων Αναργύρων – Καματερού. (“Multilingualism in the public sphere”). Η δεύτερη συνάντηση εργασίας οργανώθηκε από το Πανεπιστήμιο της Κροατίας (Josip Juraj Strossmayer) και πραγματοποιήθηκε στις 05/04/2013 στο Όσιτζεκ Κροατίας με θέμα την πολυγλωσσία στην Ιδιωτική σφαίρα: “Multilingualism in the private sphere” και στην οποία συμμετείχε η ερευνήτρια του έργου.

Η επόμενη **συνάντηση εργασίας** πραγματοποιήθηκε στο Δήμο Αγίων Αναργύρων - Καματερού, την Πέμπτη 23/05/2013, με θέμα **«Πολυγλωσσία στο Αστικό Περιβάλλον» (Multilingualism in Urban Spaces)**. Το workshop οργανώθηκε από την Ομάδα Έργου LUCIDE στην οποία συμμετέχουν υπάλληλοι της Κοινωνικής Υπηρεσίας και του Γραφείου Προγραμματισμού του Δήμου.

Το Πρόγραμμα συνεχίζεται με την υλοποίηση συνεντεύξεων σε μετανάστες της πόλης και με την σύνταξη τελικής έκθεσης.

- ΑΤΤΙΚΑΙΝ

«Αναπτυξιακή σύμπραξη για την απασχόληση και την καινοτομική επιχειρηματικότητα στον Δήμο Αγίων Αναργύρων – Καματερού » με διακριτικό τίτλο «ΑΤΤΙΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ (ΑΤΤΙΚΑΙΝ)»

Πρόκειται για ένα Τοπικό Σχέδιο για την Απασχόληση με την συνεργασία του Πάντειου Πανεπιστημίου, της Τράπεζας Αττικής και του ΚΕΚ Δήμητρα. Κύριο αντικείμενο της Σύμπραξης είναι η ενεργοποίηση και κινητοποίηση των τοπικών φορέων με στόχο την εξασφάλιση της δημιουργίας θέσεων απασχόλησης για ανέργους, και η εκπαίδευση – κατάρτιση νέων πτυχιούχων ΑΕΙ / ΤΕΙ της πόλης. Σύμφωνα με το σχέδιο προβλέπεται να ωφεληθούν από τις διάφορες δράσεις του, **120** άτομα και να προωθηθούν στην απασχόληση και αυτοαπασχόληση ο μεγαλύτερος δυνατός αριθμός ωφελουμένων.

2.3.33 ΚΑΠΗ

Το ΚΑΠΗ είναι ο σύγχρονος κοινωνικός θεσμός παροχής πρωτοβάθμιας κοινωνικής και νοσηλευτικής φροντίδας ηλικιωμένων ατόμων από εξειδικευμένο προσωπικό σε επίπεδο κοινότητας με σκοπό την εφαρμογή προγραμμάτων που θα διατηρήσουν τα άτομα της τρίτης και τέταρτης ηλικίας σωματικά και ψυχολογικά υγιή, δραστήρια, αυτόνομα και ενεργά μέλη του κοινωνικού συνόλου.

Στον Δήμο Αγίων Αναργύρων - Καματερού λειτουργούν **7 ΚΑΠΗ** από το 1983, προσφέροντας υπηρεσίες σε **8.850 εγγεγραμμένα μέλη**.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι οι εξής:

- Κοινωνική Υπηρεσία
 - Κοινωνική Έρευνα
 - Φυσιοθεραπεία
 - Εργοθεραπεία
 - Ιατρική και Νοσηλευτική φροντίδα
 - Βοήθεια στο σπίτι
 - Εκπαίδευση φοιτητών Κοινωνικών και Νοσηλευτικών Επιστημών
 - Εκπαιδευτικά προγράμματα «Δια βίου εκπαίδευση»
 - Οργανωμένες ομαδικές δραστηριότητες μελών με σκοπό την κοινωνικοποίηση τους και την προβολή της δράσης τους στην ευρύτερη κοινωνία
 - Οργανωμένη ψυχαγωγία (εκδρομές, συνεστιάσεις, παρακολούθηση θεατρικών παραστάσεων, επίσκεψη σε μουσεία, συμμετοχή σε εορταστικές-επετειακές φεστιβαλικές και επιμορφωτικές εκδηλώσεις)
- Κοινωνική Υπηρεσία

Η Κοινωνική Υπηρεσία χρησιμοποιώντας τις μεθόδους της κοινωνικής εργασίας με άτομα, με οικογένεια, με ομάδα και κοινότητα στοχεύει στην πρόληψη, στη θεραπεία και την αποκατάσταση κοινωνικοοικονομικών και ψυχολογικών προβλημάτων των μελών και των οικογενειών αυτών και στη διατήρηση της ανεξαρτησίας, της αξιοπρέπειας και της κοινωνικής συμμετοχής του ηλικιωμένου ατόμου.

Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί των ΚΑΠΗ πραγματοποίησαν **115** νέες εγγραφές και **1135** ανανεώσεις παλαιών μελών και **επισκέφθηκαν 32 ηλικιωμένα άτομα** στα σπίτια τους για ατομική και οικογενειακή ψυχοκοινωνική υποστήριξη.

Σε καθημερινή βάση ενημερώνουν, καθοδηγούν και διευκολύνουν τους εξυπηρετούμενους σχετικά με τα προγράμματα της Κοινωνικής Πρόνοιας, του Ε.Ο.Π.Π.Υ. και συνεργάζονται με ανάλογες υπηρεσίες σχετικά με ευπαθείς ομάδες πληθυσμού.

Η Κοινωνική Υπηρεσία των ΚΑΠΗ πληροφόρησε και παρέπεμψε μέλη και άτομα των οικογενειών τους σε:

- προγράμματα σίτισης του Δήμου,
- κοινωνικό φαρμακείο
- δωρεάν εξέταση μαστογραφίας και τεστ ΠΑΠ
- έκδοση και ανανέωση κάρτας απεριορίστων διαδρομών ΑμεΑ
- έκδοση κάρτας πολιτισμού
- έκδοση και ανανέωση βιβλιαρίου ανασφάλιστων και οικονομικά αδυνάτων
- έκδοση, επανέκδοση επιδομάτων βαριάς αναπηρίας από την Πρόνοια και ασφαλιστικά ταμεία.
- πιστοποίηση βαθμού αναπηρίας από τα ΚΕΠΑ
- προγράμματα επιδότησης και ασφάλισης ανέργων από ΟΑΕΔ.
- πρόγραμμα απαλλαγής από τα Δημοτικά Τέλη για ΑμεΑ οικονομικά αδύναμους και το κοινωνικό τιμολόγιο ΔΕΗ.
- προγράμματα παιδικών κατασκηνώσεων σε συνεργασία του Δήμου μας και του Δ. Αθηναίων.
- προγράμματα «Κοινωνικού Τουρισμού για Όλους» από τον ΕΟΤ για τους ενδιαφερόμενους.

Ενημερώθηκαν για:

- Τα προγράμματα, τις εκδηλώσεις και τα αφιερώματα που διοργανώνει ο Οργανισμός Άθλησης, Πολιτισμού και Παιδείας του Δήμου.
- Τη λειτουργία των προγραμμάτων «Βοήθεια στο Σπίτι» και «Κοινωνικής Μέριμνας»

- Το πρόγραμμα σίτισης της Μητρόπολης σε συνεργασία με το Δήμο.
- Το πρόγραμμα αγροτικών προϊόντων “χωρίς μεσάζοντες”.

Επίσης η Κοινωνική Υπηρεσία των ΚΑΠΗ υλοποίησε και συμμετείχε στις ακόλουθες δράσεις:

- Από το 2/5/13- 28/5/13 οι κοινωνικές υπηρεσίες των ΚΑΠΗ δέχτηκαν **550** αιτήσεις για παροχή δωρεάν τροφίμων από το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης, και συμμετείχαν στην ειδοποίηση των δικαιούχων.
- Συμμετοχή σε προγράμματα της Διεύθυνσης Κοινωνικής Πολιτικής του Δήμου, κινητοποιώντας τα μέλη για συγκέντρωση τροφίμων , σχολικών ειδών, χριστουγεννιάτικων παιχνιδιών, φαρμάκων, ένδυσης, κλινοσκεπασμάτων, ειδών οικιακής χρήσης .
- «Υιοθεσία» 4 οικογενειών με άνεργους γονείς και μηνιαία ενίσχυση σε τρόφιμα και κάλυψη λογαριασμών ΔΕΚΟ.
- Συμπλήρωση δωρεάν φορολογικές δηλώσεις σε μέλη των ΚΑΠΗ με σοβαρά οικονομικά προβλήματα.

Τέλος στις Κοινωνικές Υπηρεσίες των ΚΑΠΗ εκπαιδεύτηκαν 2 κοινωνικοί λειτουργοί των ΤΕΙ Αθήνας κ Πάτρας.

Υπηρεσία Υγείας

A) Φυσιοθεραπεία :

Το 2013 οι φυσιοθεραπευτές αντιμετωπίζοντας κυρίως οσφυαλγίες , σπονδυλαρθρωπάθειες, αυχενικά σύνδρομα, νευρίτιδες, θλάσεις κ.α. κάλυψαν 153 περιστατικά που έχρηζαν θεραπείας, αποκατάστασης αλλά και πρόληψης. Πραγματοποιήθηκαν **1530** συνεδρίες, δόθηκαν σε 32 άτομα οδηγίες για προβλήματα οστικά ή μυϊκά και εντάχθηκαν σε ειδικό πρόγραμμα θεραπευτικής γυμναστικής και αποκατάστασης με εξειδικευμένες ασκήσεις και κινήσεις. Πραγματοποιήθηκαν κατ’ οίκον επισκέψεις σε τρεις (3) ασθενείς με αγγειοεγκεφαλικά επεισόδια φυσιοθεραπευτικές συνεδρίες.

Επίσης πραγματοποιήθηκαν **23** φυσιοθεραπευτικές συνεδρίες σε **παιδί 6 ετών** με τετραπληγία και άνεργους γονείς.

B) Ιατρείο:

Οι νοσηλεύτριες/τες είναι υπεύθυνοι για την οργάνωση και την λειτουργία του ιατρείου και εφάρμοσαν τα παρακάτω προγράμματα :

1. Πρωτογενής πρόληψη: (αγωγή υγείας σε άτομα και ομάδες όπως υπερτασικοί, σακχαρώδιαβητικοί, καρδιοπαθείς , καρκινοπαθείς , ψυχωσικά σύνδρομα)
2. Δευτερογενής πρόληψη :μέτρηση αρτηριακής πίεσης

Καθημερινά. Πραγματοποιήθηκαν **1250 μετρήσεις σακχάρου** αίματος, **865** μετρήσεις χοληστερίνης , διενέργεια **205** ηλεκτροκαρδιογραφημάτων σε μέλη που συμμετείχαν στα προγράμματα γυμναστικής .

3. Τριτογενής πρόληψη : έγιναν **12** επισκέψεις κατ' οίκον με σκοπό την εκπαίδευση οικογενειακού περιβάλλοντος για τη σωστή φροντίδα του ασθενή αλλά και την εκπαίδευση του ηλικιωμένου ασθενή για αυτοεξυπηρέτηση και αυτοφροντίδα. Συνοδεύτηκαν 5 περιστατικά σε νοσοκομειακά ιδρύματα ως έκτακτα ή σε προγραμματισμένα ραντεβού.

Εθελοντές Ιατροί

Στο ιατρείο προσέφεραν εθελοντικά τις υπηρεσίες τους Ιατρός Πνευμονολόγος καθώς και Ιατρός Ορθοπαιδικός, ο οποίος παρείχε και τα παραπεμπτικά για φυσιοθεραπείες στα οργανωμένα φυσιοθεραπευτήρια των ΚΑΠΗ.

Ομιλίες

Στα πλαίσια της προαγωγής υγείας πραγματοποιήθηκαν από εθελοντές ιατρούς, και ειδικούς κοινωνικούς επιστήμονες οι ομιλίες:

- Οστεοπόρωση, αντιμετώπιση, πρόληψη και διατροφή.
- Παθήσεις του προστάτη
- Οικιακά ατυχήματα
- Η βία κατά των γυναικών
- Ο ρόλος της Διατροφής στα ηλικιωμένα άτομα.

Και στο χώρο του ΚΑΠΗ Καματερού οργανώθηκαν δύο αιμοδοσίες στις οποίες πρόσφεραν αίμα 53 άτομα.

Εθελοντισμός και Τρίτη ηλικία

Οι ηλικιωμένοι διαθέτουν σοφία , εμπειρία , υπομονή και ελεύθερο χρόνο. Επίσης μεγάλωσαν σε μια εποχή όπου η έννοια της αυτοδιάθεσης, της προσφοράς, της αλληλεγγύης προς τον γείτονα-συνάνθρωπο ήταν αυτονόητη.

Οι εξειδικευμένοι επαγγελματίες των ΚΑΠΗ αξιοποιώντας τις αξίες και τις ικανότητες των ηλικιωμένων ατόμων σχηματίζουν ομάδες εθελοντισμού. Τα μέλη των ομάδων δέχονται επιμόρφωση, εκπαίδευση και καθοδήγηση ώστε να είναι ικανοί να προσφέρουν εθελοντική βοήθεια.

Και το 2013 τα ηλικιωμένα μέλη των ΚΑΠΗ συμμετέχουν ενεργά σε ομάδες αλληλεγγύης, επιμόρφωσης, ενδιαφερόντων και επιτροπές αυτενέργειας με συγκεκριμένη δράση.

Ομάδα Αλληλεγγύης

Τα μέλη που συμμετείχαν σε αυτή παρείχαν :

- Συντροφιά σε μοναχικά μέλη
- Τηλεφωνική επικοινωνία σε μοναχικά μέλη
- Επίσκεψη σε μέλη που νοσηλεύονται σε νοσηλευτικά ιδρύματα
- Υιοθεσία 4 οικογενειών με άνεργους γονείς και κάλυψη των απαραίτητων για την επιβίωση τους.
- Πληρωμή συνεργείου καθαριότητας και απολύμανσης σε σπίτια 2 οικογενειών με σοβαρές δυσκολίες αυτοεξυπηρέτησης.
- Συμμετοχή των εθελοντών των ΚΑΠΗ σε φιλανθρωπικές κινητοποιήσεις για συγκέντρωση ειδών διατροφής για οικονομικά αδυνάτους δημότες μας.
- Δημιουργία και διατήρηση τράπεζας τροφίμων και τράπεζας ιματισμού για κάλυψη έκτακτων αναγκών.
- Έκτακτη οικονομική βοήθεια σε εξαιρετικές περιπτώσεις κατόπιν υπόδειξης των κοινωνικών λειτουργών.
- Συμμετοχή της εθελοντικής ομάδας σε δίκτυα κοινωνικής παρέμβασης

- Ενίσχυση των κοινωνικών προγραμμάτων της Κοινωνικής Υπηρεσίας σε ρούχα, παιχνίδια, βιβλία, φάρμακα, οικιακά σκεύη

Ομάδες ενδιαφέροντος

- Ομάδα ψυχαγωγίας (συνεστιάσεις –εκδρομές)
- Ομάδα χορού (παραδοσιακού – ευρωπαϊκού)
- Ομάδα χορωδίας (παραδοσιακό – ρεμπέτικο – σύγχρονο)
- Ομάδα δημιουργικής απασχόλησης – κατασκευές
- Ομάδα γυμναστικής
- Ομάδα κηπουρικής – ανθοκομίας
- Ομάδα γυναικών
- Ομάδα θεατρικού παιχνιδιού – κουκλοθέατρου – παραμυθιού
- Ομάδα Αγγλικών 3 τμήματα
- Ομάδα Ιταλικών
- Ομάδα υπολογιστών 2 τμήματα

Στις ομάδες ενδιαφερόντων λαμβάνουν μέρος περίπου **380 μέλη**.

Επιτροπές αυτενέργειας (λειτουργούν συνεπικουρικά με τις υπηρεσίες του κάθε ΚΑΠΗ)

- Επιτροπή διαχείρισης εντευκτηρίου
- Επιτροπή οικονομικών
- Επιτροπή εκδρομών
- Επιτροπή συνεστίασης
- Επιτροπή συντήρησης κτιρίου

Στις επιτροπές αυτενέργειας συμμετέχουν **80 άτομα**.

Οι **ομάδες γυμναστικής, χορού και χορωδίας** εκπαιδεύονται από τους εξειδικευμένους δασκάλους του Οργανισμού Πολιτισμού Αθλητισμού και Παιδείας του Δήμου.

Στο τέλος της εκπαιδευτικής περιόδου διοργανώθηκε φεστιβάλ όπου τα μέλη πρόβαλαν την δουλειά τους προς την κοινότητα αποσπώντας επαίνους.

Κατά τη διάρκεια του 2013 στα επτά (7) ΚΑΠΗ του Δήμου πραγματοποιήθηκαν :

- 25 ημερήσιες εκδρομές και 16 περίπατοι
- Τρεις διήμερες
- Δύο τριήμερες
- Μία 4ημερη
- Θρησκευτικά προσκυνήματα - Παρακολούθηση Χαιρετισμών
- Δύο εξάήμερες εκδρομές στο εξωτερικό
- Συμμετοχή μελών σε κατασκηνωτικό πρόγραμμα στο Κολυμπάρι και στην Κάντανο Χανίων Κρήτης σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας.
- 1 επίσκεψη στην έκθεση λουλουδιών στην Κηφισιά
- Παρακολούθηση 15 θεατρικών παραστάσεων
- Παρακολούθηση θεατρικής παράστασης στο Αρχαίο Θέατρο της Επιδαύρου.
- Παρακολούθηση ελληνικής ταινίας από μέλη του ΚΑΠΗ στο δημοτικό κινηματογράφο
- Συμμετοχή των μελών στον εορτασμό των εθνικών επετείων και παρελάσεις, 28 Οκτωβρίου, 25ης Μαρτίου, Βουρβάχεια.
- Συμμετοχή των μελών σε προγράμματα Κοινωνικών φορέων
- Τα μέλη των χορωδιών έψαλλαν τα κάλαντα στο Δήμαρχο.
- Κόψιμο πρωτοχρονιάτικης πίτας σε κάθε ΚΑΠΗ από τον Δήμαρχο της πόλης μας
- Διοργάνωση πέντε (5) αποκριάτικων εκδηλώσεων
- Απογευματινή εκδήλωση για τον εορτασμό της ημέρας της γυναίκας και ομιλία
- Μηνιαία διοργάνωση πρωινών και απογευματινών γιορτών με ουζάκι ή τσάι
- Εορτασμός της ημέρας των ηλικιωμένων τον Οκτώβρη με ανάλογες εκδηλώσεις στα ΚΑΠΗ
- Βραδινά γλέντια στον χώρο των ΚΑΠΗ με μουσική ορχήστρα ή DJ
- Διανομή πασχαλινών –χριστουγεννιάτικων γλυκών στα μοναχικά μέλη από την εθελοντική ομάδα
- Στα πλαίσια της επικοινωνίας των γενεών πραγματοποιήθηκε

- ✓ εκπαίδευση των παιδιών του 11^{ου} Δημοτικού Σχολείου στην κατασκευή παραδοσιακό χαρταετό
- ✓ τουρνουά τάβλι με τα παιδιά ΑμεΑ «η Ανοιχτή Αγκαλιά»
- ✓ Παιδιά και ηλικιωμένοι φυτεύουν στο δημοτικό λαχανόκηπο
- ✓ Διήγηση παραμυθιών στο 5^ο Παιδικό Σταθμό και στα παιδιά του Θεατρικού παιχνιδιού.

Συμμετοχή στην διοργάνωση γιορτής από την Περιφέρεια για τα ΑμεΑ

- Τουρνουά τάβλι μεταξύ μελών του ΚΑΠΗ
- Εκδηλώσεις για την έναρξη και κλείσιμο των ομάδων δημιουργικής απασχόλησης των μελών.
- Διοργάνωση εκδήλωσης αφιερωμένης στο αττικό κρασί, με δημοτικούς χορούς και ανέκδοτα.
- Τελετή απονομής βεβαιώσεων εκπαίδευσης σε μέλη που παρακολούθησαν τα τμήματα Δια βίου εκπαίδευση
- Τα μέλη της ομάδας δημιουργικής απασχόλησης κατασκεύασαν χριστουγεννιάτικα κεριά και κάρτες.
- Πεζοπορία ομάδων γυμναστικής στη Μόλα Πάρνηθας και στο Πάρκο Τρίτη.
- Τα μέλη των ομάδων αλληλεγγύης συγκέντρωσαν τρόφιμα, παιχνίδια , γραφική ύλη, ρουχισμό, κλινοσκεπάσματα, οικιακά σκεύη για ενίσχυση των κοινωνικών προγραμμάτων της Κοινωνικής Υπηρεσίας.
- Συγκέντρωση και ενίσχυση του κοινωνικού φαρμακείου του Δήμου από τα φάρμακα που έχουν τα ΚΑΠΗ από την συνδρομή οικογενειών των ηλικιωμένων και των φαρμακείων.
- Σε συνεργασία με το τμήμα «Δια Βίου Μάθηση» του Υπουργείου Παιδείας σχηματίστηκαν εκπαιδευτικά τμήματα Αγγλικών, Ιταλικών, Υ/Υ, Συμβουλευτική
- Πραγματοποιήθηκαν 20 ομαδικές συναντήσεις με θέμα «Ενδυνάμωση μνήμης».
- Τα μέλη παρακολούθησαν με μεγάλο ενδιαφέρον τις ομιλίες από εξειδικευμένους επιστήμονες:
 - Εναλλακτικοί τρόποι ενέργειας
 - Ότι θέλουμε να μάθουμε για το φορολογικό νόμο

- Σχέση των ΕΛΤΑ και των συνταξιούχων
- Οικιακά ατυχήματα πρόληψη
- Προστάτης αίτια πρόληψη-θεραπεία
- Ενέργεια, κλιματική αλλαγή, ανακύκλωση
- Οστεοπόρωση σε συνεργασία του Ελληνικού Συλλόγου Υποστήριξης Ασθενών με Οστεοπόρωση.
- Η βία στις γυναίκες αίτια & νομική προστασία
- Ο ρόλος της διατροφής στα ηλικιωμένα άτομα.

Η ομαδική δράση των μελών των ΚΑΠΗ του Δήμου Αγίων Αναργύρων-Καματερού συντελεί στην κοινωνική ενσωμάτωση των ηλικιωμένων, συμβάλλει στην προαγωγή της σωματικής και ψυχικής υγείας και θέτει τα θεμέλια για την ενεργό γήρανση, μιας διαδικασίας όπου οι ηλικιωμένοι αποδεικνύουν ότι αποτελούν ζωντανό, ενεργό κύτταρο μιας σύγχρονης κοινωνίας.

2.4 Βιωματικά Σεμινάρια – Ομιλίες

Οι επαγγελματίες της υπηρεσίας συνεργάζονται με το εκπαιδευτικό προσωπικό των σχολείων της πόλης σχετικά με δυσκολίες μαθητών, αλλά και σε συλλογικό επίπεδο για την ενημέρωση των γονιών με συζητήσεις ευαισθητοποίησης.

Ειδικότερα κατά το 2013 οι ψυχολόγοι υλοποίησαν τις ακόλουθες ομιλίες – συζητήσεις στα σχολεία της πόλης:

- Ομιλία – συζήτηση με τους γονείς και το προσωπικό του 5^{ου} Βρεφονηπιακού Σταθμού Αγίων Αναργύρων με θέμα «Πώς βάζω τα όριά μου στις σχέσεις μου»
- Βιωματικό εργαστήρι στο 1^ο Νηπιαγωγείο Καματερού με θέμα «Ενδυνάμωση του γονεϊκού ρόλου»
- Βιωματικό σεμινάριο προς τους εκπαιδευτικούς του 2^{ου} Γυμνασίου Καματερού με θέμα «Επιθετική συμπεριφορά και διαχείριση αυτής στο χώρο του σχολείου»
- Ομιλία , συζήτηση ευαισθητοποίησης στους γονείς των μαθητών στο 2^ο Γυμνάσιο Καματερού με θέμα «Η βία των παιδιών στο χώρο του σχολείου – εκφοβισμός- υποτίμηση – χλευασμός : αναζήτηση των ριζών του φαινομένου στην οικογένεια»
- Ομιλία συζήτηση με τους γονείς και τους εκπαιδευτικούς του 4^{ου} και 9^{ου} Νηπιαγωγείου Αγίων Αναργύρων με θέμα «Πώς ακούω το παιδί μου – με ποιο τρόπο αφουγκράζομαι τις ανάγκες του».

- Συντονισμός Βιωματικού Σεμιναρίου από την Ψυχολόγο και την Κοινωνική Λειτουργό με θέμα : «Ανάπτυξη δεξιοτήτων για την αυτοεικόνα - αυτοεκτίμηση του παιδιού» που διοργάνωσε το Γραφείο Αγωγής Υγείας της Διεύθυνσης Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης Γ΄ Αθήνας.
- Ομιλία στο 1^ο Γενικό Επαγγελματικό Λύκειο Αγίων Αναργύρων στα πλαίσια της ημερίδας «Ημέρα Σταδιοδρομίας» με θέμα «Το επάγγελμα του Ψυχολόγου στην πράξη».
- Δίωρο βιωματικό σεμινάριο με θέμα «Επικοινωνία, στοιχεία που μας παρεμποδίζουν» στα πλαίσια του μαθήματος Project με τίτλο «*Μα γιατί δε με καταλαβαίνεις;*» στους μαθητές της Α΄ και Β΄ Λυκείου , του 3^{ου} Λυκείου Αγίων Αναργύρων. Το σεμινάριο ολοκληρώθηκε με επιτυχία και συνεχίστηκε με επόμενες συναντήσεις κατά το 2014.

Στο πλαίσιο τη σχεδιασμού και της εφαρμογής καινοτόμων εκπαιδευτικών προγραμμάτων προγραμματίστηκε η υλοποίηση ενός κύκλου επιμορφωτικών – βιωματικών σεμιναρίων με τη συνεργασία των σχολείων της Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης και της Ένωσης Γονέων.

Η καινοτομία του προγράμματος έγκειται στη βιωματική διεργασία που αποτελεί το πιο πολύτιμο και αποτελεσματικό είδος μάθησης , ειδικά για τους ενήλικες. Τα θέματα που αναπτύσσονται είναι σχετικά με την ψυχοκοινωνική ανάπτυξη και σωματική υγεία των παιδιών. Ειδικότερα το πρόγραμμα ξεκίνησε με τα ακόλουθα σεμινάρια:

- Στο 8^ο Δημοτικό Σχολείο Αγίων Αναργύρων με θέμα: «Ωρα για διάβασμα. Πρακτικές συμβουλές για την οργάνωση μελέτης. Ενισχύοντας τα παιδιά με μαθησιακές δυσκολίες» με ομιλήτρια Ειδική Παιδαγωγό.
- Στο 8^ο Δημοτικό Σχολείο Καματερού με θέμα : «Ασφαλής χρήση του διαδικτύου»

Τα βιωματικά σεμινάρια στα σχολεία συνεχίστηκαν και κατά το 2014 και αφού η Κοινωνική Υπηρεσία κατέγραψε πληθώρα αιτημάτων από τα Δημοτικά Σχολεία και Νηπιαγωγεία του Δήμου ,έγινε ο προγραμματισμός για το 2015.

Από τον Ιανουάριο του 2015 μέχρι τον Μάιο του 2015 πραγματοποιήθηκαν στο Δήμο βιωματικά σεμινάρια στα οποία οι παρουσιάσεις έγιναν από ειδικούς , στα παρακάτω θέματα :

- Αυτογνωσία και Αυτοεκτίμηση
- Ενδυναμώνοντας τον γονεϊκό ρόλο
- Οικονομική Κρίση - Διαχείριση κρίσεων
- Εξάρτηση από το διαδίκτυο
- Σεβασμός στη διαφορετικότητα
- Ωρα για διάβασμα. Πρακτικές Συμβουλές
- Σεξουαλική διαπαιδαγώγηση , Έμμηνη ρύση

- Διαχείριση συγκρούσεων
- Σχολική ετοιμότητα
- Δυσκολίες λόγου
- Δυσκολίες προσχολικής - Αντιμετώπιση
- Διαχείριση συγκρούσεων στο χώρο του σχολείου
- Ο παιδικός καρκίνος στη ζωή μας
- Οφέλη και κίνδυνοι διαδικτύου
- Η οικογένεια στην εποχή της κρίσης.

Τα σεμινάρια πραγματοποιήθηκαν τις απογευματινές ώρες στις αίθουσες διαφόρων σχολικών μονάδων και η είσοδος ήταν ελεύθερη.

ΤΡΙΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

3. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΓΙΩΝ ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ – ΚΑΜΑΤΕΡΟΥ

3.1 Περιγραφή διαδικασίας διερεύνησης του προβλήματος

Η παρούσα πτυχιακή εργασία περιλαμβάνει την διεξαγωγή έρευνας στον Δήμο Αγίων Αναργύρων – Καματερού, προκειμένου να διερευνηθεί το κοινωνικό προφίλ του Δήμου και να γίνουν γνωστές οι κοινωνικές δράσεις του , την τριετία της κρίσης. Για το λόγο αυτό συντάχθηκε ερωτηματολόγιο προκειμένου να μετρηθεί η ικανοποίηση των δημοτών αλλά και των κατοίκων από τις υπηρεσίες του παραπάνω δήμου, αλλά και συνέντευξη με τον αρμόδιο αντιδήμαρχο .

Πρωταρχικός λοιπόν στόχος της εργασίας , ήταν η παρουσίαση των αποτελεσμάτων , η ερμηνεία τους και τέλος οι προτάσεις.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε υπηρεσίες του Δήμου , οι οποίες αποτέλεσαν και τις μονάδες δειγματοληψίας του υπό μελέτη δείγματος.

Συμπληρώθηκαν συνολικά 100 ερωτηματολόγια από δημότες – κατοίκους που επισκέφθηκαν τις παρακάτω υπηρεσίες (10 ερωτηματολόγια σε κάθε υπηρεσία):

- Κ.Ε.Π.
- Κ.Ε.Π. ΥΓΕΙΑΣ
- Κ.Α.Π.Η.
- ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΝΟΙΑ
- ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ
- ΚΑΤΑΣΚΗΝΩΣΗ
- ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ
- ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΑΚΟΣ ΣΤΑΘΜΟΣ
- ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
- ΜΕΙΩΜΕΝΑ ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΤΕΛΗ

Ο τρόπος συλλογής των στοιχείων που απαιτούνταν για την έρευνα , ήταν η διανομή ερωτηματολογίου, κατάλληλα διαμορφωμένου , ώστε να πληρούνται οι στόχοι της έρευνας. Οι ερωτήσεις προς τους ερωτώμενους ήταν απόλυτα τυποποιημένες και ο λόγος και ο σκοπός της έρευνας ήταν απόλυτα γνωστός.

Η μέθοδος που επιλέχθηκε για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν ή μη προγραμματισμένη προσωπική συνέντευξη, η οποία πραγματοποιούνταν μετά το

τέλος της συναλλαγής των δημοτών ή και κατοίκων του δήμου με την υπηρεσία στην οποία είχαν απευθυνθεί.

Μετά τη διανομή των ερωτηματολογίων , ακολούθησε η επεξεργασία των δεδομένων που συλλέχθηκαν, η ανάλυση των δεδομένων αυτών , η παρουσίασή τους και τέλος η πρόταση γενικών βελτιωτικών ενεργειών.

Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου έγινε με κύριο κριτήριο τη συλλογή σωστών και χρήσιμων πληροφοριών – δεδομένων .Επίσης ακολουθήθηκαν οι παρακάτω αρχές :

- Το ερωτηματολόγιο να είναι ανώνυμο.
- Να περιέχονται πλήρη Δημογραφικά Στοιχεία.
- Να υπάρχουν μόνο απαραίτητες ερωτήσεις.
- Οι ερωτήσεις αυτές να δίνουν ικανοποιητικές και επαρκείς απαντήσεις.
- Οι ερωτήσεις να μην αφορούν θέματα για τα οποία οι ερωτώμενοι δεν μπορούν να γνωρίζουν.
- Οι ερωτώμενοι να μην αναγκάζονται να ανακαλούν πολύ παλαιότερες εμπειρίες ή γεγονότα για να δώσουν απάντηση.
- Οι ερωτώμενοι να μην αναγκάζονται να έρχονται αντιμέτωποι με ερωτήσεις ,τις οποίες δεν επιθυμούν να απαντήσουν.
- Το αντικείμενο της ερώτησης και συνεπώς η απάντηση να μην επηρεάζεται από γεγονότα , τα οποία δεν άπτονται της ευθύνης του ερωτώμενου ή επηρεάζονται από εξωτερικά γεγονότα.

Όσον αφορά στη διατύπωση των ερωτήσεων , ακολουθήθηκαν οι εξής αρχές :

- Χρήση απλών λέξεων
- Αποφυγή λέξεων με αμφίβολη ή ασαφή έννοια
- Αποφυγή ερωτήσεων που οδηγούν στην επιθυμητή απάντηση
- Αποφυγή μη αναφοράς υποθετικών εναλλακτικών λύσεων
- Αποφυγή υποθέσεων
- Αποφυγή γενικεύσεων

Στο ερωτηματολόγιο περιλήφθηκαν και ερωτήσεις ανοικτού τύπου , οι οποίες έδωσαν τη δυνατότητα στον ερωτώμενο να εκφράσει ελεύθερα την άποψή του . Επίσης , περιλήφθηκαν και ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής που επέτρεψαν στον ερωτώμενο να επιλέξει παραπάνω από μία απάντηση , διατυπώνοντας έτσι καλύτερα τη γνώμη του απέναντι στο ερώτημα που τίθεται.

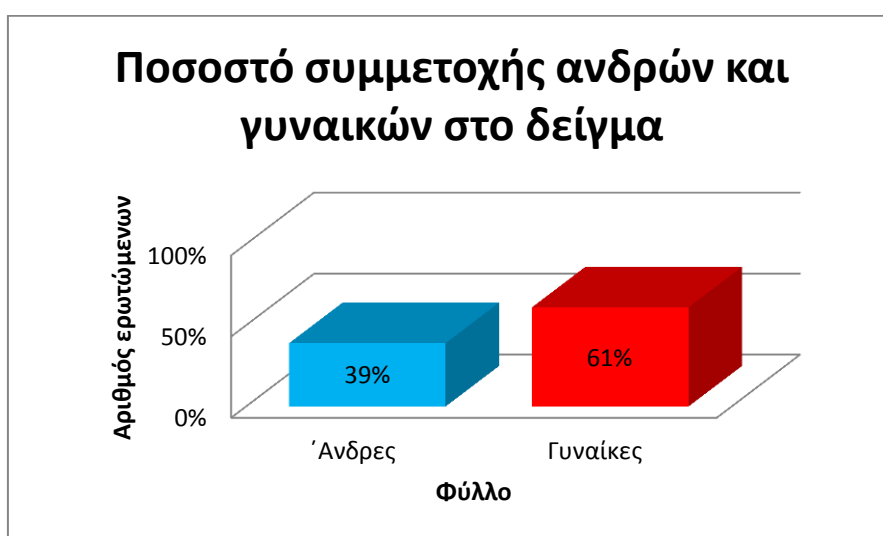
3.2 Δημογραφικά Στοιχεία Δείγματος

Πριν την αναλυτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων και των συμπερασμάτων της έρευνας που πραγματοποιήθηκε, κρίνεται σκόπιμο να γίνουν γνωστά τα Δημογραφικά Στοιχεία του δείγματος της έρευνας.

Το μέγεθος του δείγματος, όπως προαναφέρθηκε, ήταν 100 άτομα, από τα οποία 39% ήταν Άνδρες και τα 61% Γυναίκες. Τα αντίστοιχα % ποσοστά συμμετοχής Ανδρών και Γυναικών παρουσιάζονται στο διάγραμμα:

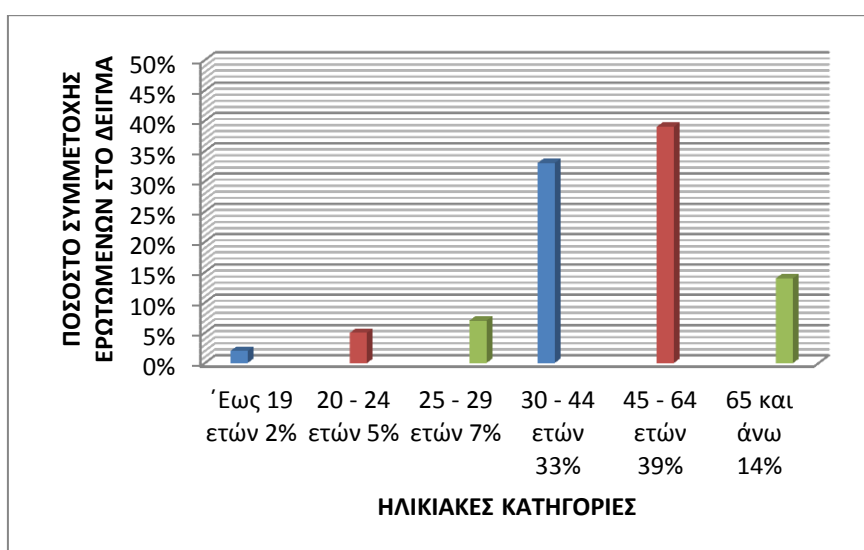
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.1

Ποσοστό συμμετοχής ανδρών και γυναικών στο δείγμα



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.2

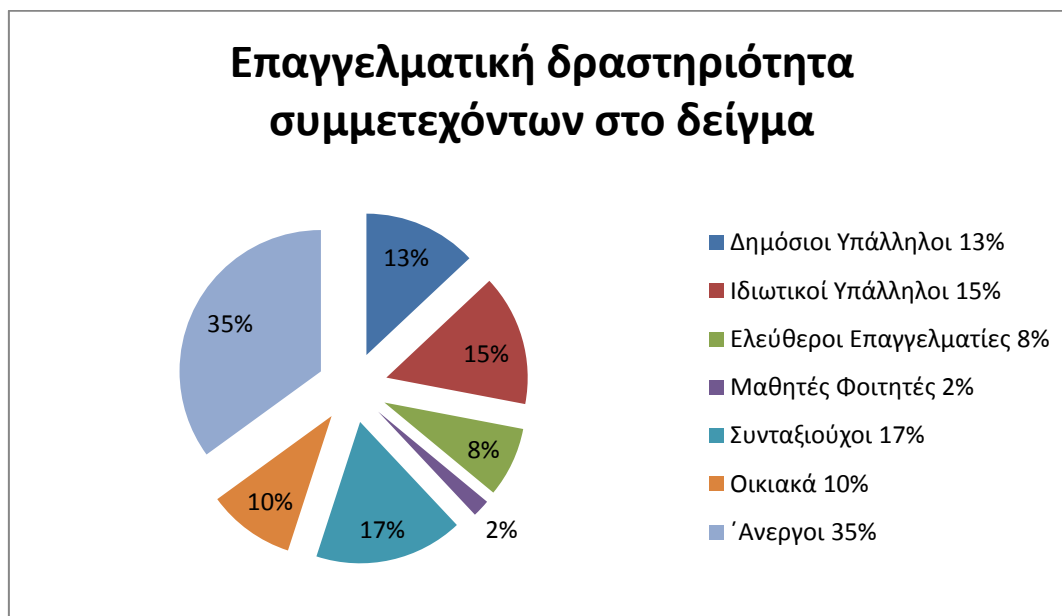
Κατηγορίες ηλικιών των ερωτώμενων που συμμετείχαν στο δείγμα.



Στο παραπάνω διάγραμμα παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία των 45 έως 64 ετών. Αντίθετα το μικρότερο ποσοστό των ερωτώμενων ανήκει στην κατηγορία των έως 19 ετών.

ΓΡΑΦΗΜΑ 3.3

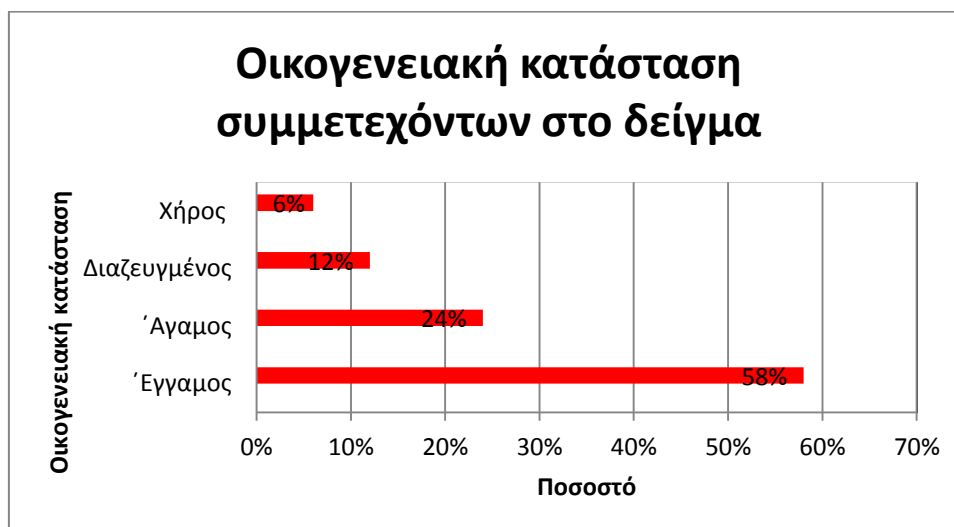
Επαγγελματική δραστηριότητα συμμετεχόντων στο δείγμα



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων αποτελείται από άνεργους, ακολουθούν οι συνταξιούχοι και έπονται οι εργαζόμενοι είτε στον Δημόσιο είτε στον Ιδιωτικό τομέα. Τέλος το μικρότερο ποσοστό αντιστοιχεί σε όσους ασχολούνται με οικιακά, τους ελεύθερους επαγγελματίες και τους φοιτητές.

ΓΡΑΦΗΜΑ 3.4

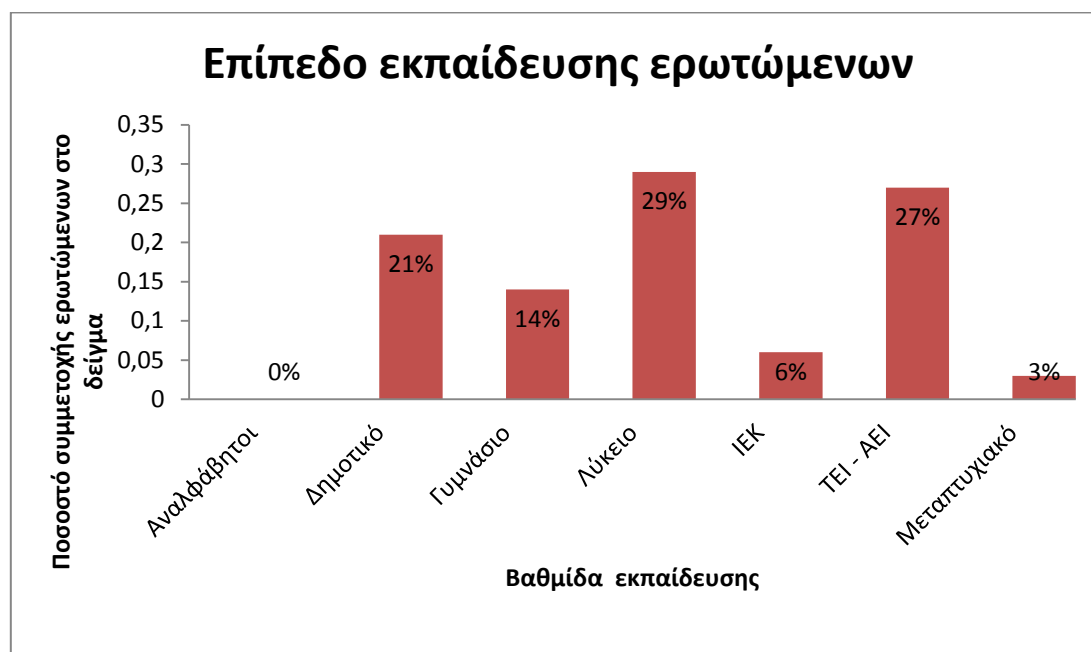
Οικογενειακή κατάσταση συμμετεχόντων στο δείγμα



Από το παραπάνω διάγραμμα προκύπτει ότι η πλειοψηφία των ερωτώμενων είναι έγγαμοι 58%, ακολουθούν οι άγαμοι, οι διαζευγμένοι και οι χήροι. Επίσης το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων έχει δύο παιδιά (41%) , ακολουθούν όσοι έχουν ένα παιδί (31%) , καθόλου παιδιά (15%) και έπονται όσοι έχουν περισσότερα από δύο (13%).

ΓΡΑΦΗΜΑ 3.5

Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτώμενων



Από το παραπάνω διάγραμμα προκύπτει ότι οι συμμετέχοντες στο δείγμα είναι κυρίως **απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης** σε ποσοστό **29%** και **απόφοιτοι Ανώτατης Εκπαίδευσης** σε ποσοστό μάλιστα **27%** . Αξιοσημείωτο είναι επίσης το **μηδενικό ποσοστό** των ατόμων που δεν παρακολούθησαν καθόλου κάποιες από τις τάξεις της βασικής εκπαίδευσης.

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε αφορούσε τόσο τους δημότες, όσο και τους κατοίκους του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού.

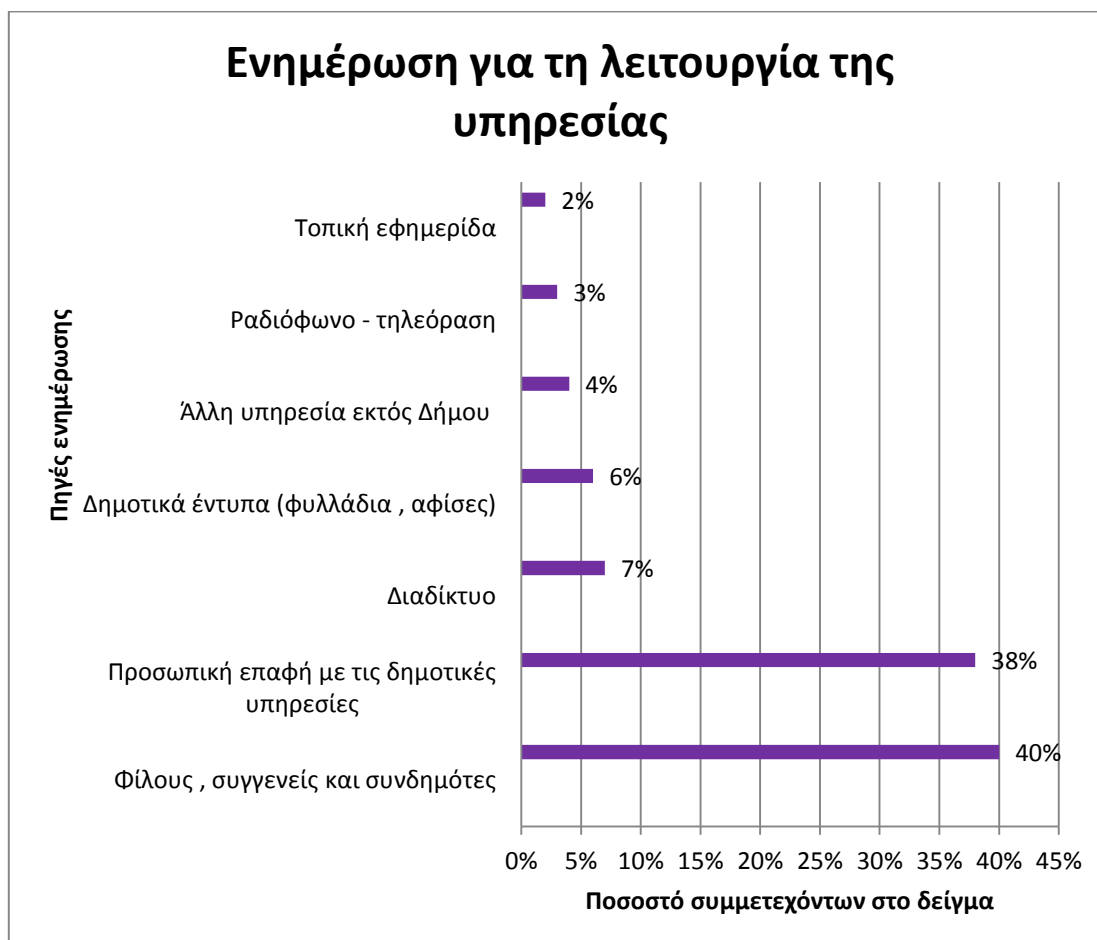
3.3 Αποτελέσματα που αφορούν την ενημέρωση των πολιτών και των κατοίκων του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού σχετικά με τη λειτουργία των υπηρεσιών του Δήμου .

Ακόμα ένα σημαντικό σημείο που διερευνήθηκε στην παρούσα εργασία, είναι αυτό της ενημέρωσης των πολιτών σχετικά με τις υπηρεσίες που χρησιμοποίησαν. Το σημείο αυτό διευκρινίστηκε μέσω της ερώτησης : « **Πώς ενημερωθήκατε για τη λειτουργία της υπηρεσίας ;**»

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν , παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

ΓΡΑΦΗΜΑ 3.6

Πηγές ενημέρωσης για τη λειτουργία της υπηρεσίας



Από τα αποτελέσματα του παραπάνω πίνακα διαπιστώνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (**40%**) των κατοίκων του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού, **ενημερώνεται από φίλους, συγγενείς και συνδημότες** και ακολουθεί το **38%** το οποίο **ενημερώνεται από την προσωπική επαφή με τις δημοτικές υπηρεσίες**. Όπως προκύπτει από την έρευνα «Οι συζητήσεις με φίλους, συγγενείς και συνδημότες» αποτελούν ισχυρό μέσο ενημέρωσης, ενώ **τα ποσοστά ενημέρωσης από δημοτικά έντυπα, την τοπική εφημερίδα και το διαδίκτυο υπολείπονται κατά πολύ.**

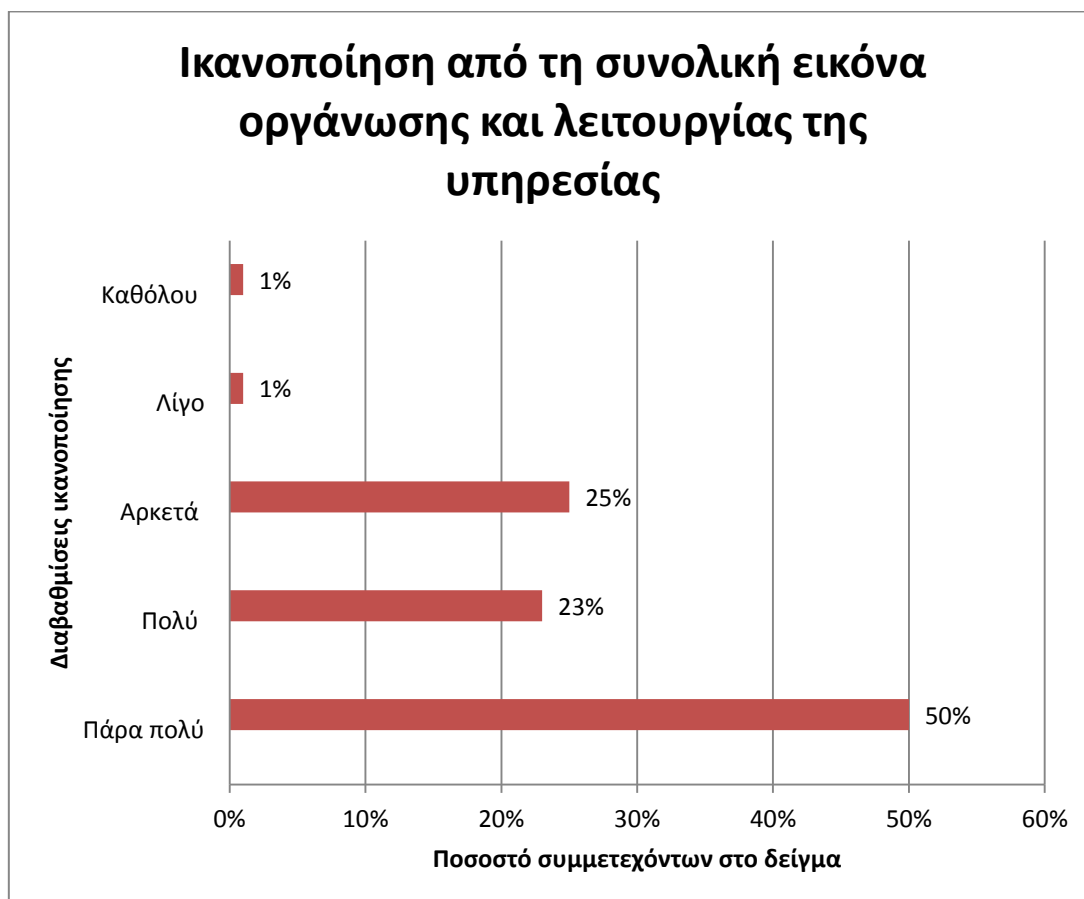
3.4 Αποτελέσματα που αφορούν την ικανοποίηση των δημοτών και κατοίκων του Δήμου Αγίων Αναργύρων Καματερού από τη συνολική εικόνα οργάνωσης και λειτουργίας των υπηρεσιών αυτού.

Η ικανοποίηση των δημοτών και των κατοίκων από τις υπηρεσίες του Δήμου διερευνάται στην ερώτηση : **« Πόσο ικανοποιημένος -η είστε από τη**

συνολική εικόνα οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας ; » Τα αποτελέσματα που προέκυψαν φαίνονται στο παρακάτω διάγραμμα .

ΓΡΑΦΗΜΑ 3.7

Ικανοποίηση από τη συνολική εικόνα οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας



Προκύπτει , λοιπόν, το συμπέρασμα ότι οι δημότες και οι κάτοικοι του Δήμου Αγίων Αναργύρων Καματερού στην μεγάλη τους πλειοψηφία είναι **«Πάρα πολύ ικανοποιημένοι»** από τις υπηρεσίες του Δήμου τους. Αν συμπεριλάβουμε και τα ποσοστά των **«Πολύ ικανοποιημένων»** το συνολικό ποσοστό ανέρχεται στο 73% . Αξιοσημείωτο είναι το σχεδόν μηδενικό ποσοστό των **«Λίγο ικανοποιημένων»** και των **«Καθόλου ικανοποιημένων»**. Αξίζει να σημειωθεί ότι η γενική ικανοποίηση, η οποία ζητείται να αποτυπωθεί μέσω αυτής της ερώτησης, αναφέρεται στην εμπειρία η οποία προκαλείται όχι μόνο από τις συναλλαγές των χρηστών , αλλά και από την επίδραση που έχει η λειτουργία των υπηρεσιών αυτών στη ζωή τους.

3.5 Αποτελέσματα που αφορούν την γνώμη των δημοτών και των κατοίκων για τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού.

Ένα ακόμη σημείο που διερευνήθηκε στην παρούσα εργασία, είναι και αυτό της γνώμης των πολιτών σχετικά με τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που έχουν χρησιμοποιήσει. Η ερωτήσες : **«Πόσο ικανοποιημένος -η είστε ως προς τις υποδομές της υπηρεσίας όσον αφορά την τοποθεσία (εύκολη πρόσβαση) ,την καταλληλότητα του χώρου (κτιριακή υποδομή) ,την επάρκεια εξοπλισμού και μέσων (υλικοτεχνική υποδομή) ,το ωράριο λειτουργίας της υπηρεσίας και τη διαδικασία ένταξης-εγγραφής-συμμετοχής στην υπηρεσία (συγκέντρωση δικαιολογητικών, εγγράφων ,αιτήσεις κ.λπ.)** Τα αποτελέσματα της ανάλυσης των δεδομένων που συλλέχθηκαν , παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1

Ικανοποίηση από τις υποδομές και το ωράριο λειτουργίας των υπηρεσιών του δήμου.

Ικανοποίηση από τις υποδομές και το ωράριο λειτουργίας της υπηρεσίας						
		Πάρα πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου
Τοποθεσία υπηρεσίας		44%	31%	23%	2%	0%
(εύκολη πρόσβαση)						
Καταλληλότητα χώρου		24%	38%	35%	2%	1%
(κτιριακή υποδομή)						
Επάρκεια εξοπλισμού		25%	29%	40%	6%	0%
(υλικοτεχνική υποδομή)						
Ωράριο λειτουργίας		38%	30%	30%	2%	0%
Διαδικασία ένταξης εγγραφής, συμμετοχής (συγκέντρωση δικαιολογητικών- εγγράφων, αιτήσεων κ.λπ.)		38%	36%	15%	7%	4%

Από τα αποτελέσματα του παραπάνω πίνακα, προκύπτει ότι σε όλες τις περιπτώσεις, ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων είναι από πάρα πολύ έως πολύ ικανοποιημένο. Αναλυτικότερα όσον αφορά την **εύκολη πρόσβαση στην υπηρεσία το 75% είναι από πάρα πολύ έως πολύ ικανοποιημένο**. Στην ερώτηση σχετικά με την **κτιριακή υποδομή το 62% είναι από πάρα πολύ έως πολύ ικανοποιημένο**. Από την **υλικοτεχνική υποδομή των υπηρεσιών το 64% είναι από πάρα πολύ έως πολύ ικανοποιημένο**. Όσον αφορά το **ωράριο λειτουργίας των υπηρεσιών του δήμου το 68% είναι από πάρα πολύ έως πολύ ικανοποιημένο**

. Τέλος από τα έγγραφα που απαιτούνται σε κάθε υπηρεσία , όπως η συγκέντρωση δικαιολογητικών , εγγράφων , αιτήσεων κ.λπ. το 74% δηλώνει από πάρα πολύ έως πολύ ικανοποιημένο. Αξιοσημείωτο είναι και πάλι το γεγονός ότι το ποσοστό των ερωτηθέντων που δηλώνει λίγο ή καθόλου ικανοποιημένο στις παραπάνω περιπτώσεις κυμαίνεται από 2% έως 11%.

3.6 Αποτελέσματα που αφορούν την ικανοποίηση των δημοτών και κατοίκων του δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού από το προσωπικό και τα στελέχη αυτού.

Η ικανοποίηση των δημοτών και των κατοίκων από τις υπηρεσίες του Δήμου διερευνάται στην ερώτηση :

« Πόσο ικανοποιημένος – η είστε από το προσωπικό και τα στελέχη της υπηρεσίας σχετικά με :

A) την συχνή και συνεπή παρουσία των υπαλλήλων

B) την ικανότητα συνεργασίας

Γ) την ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών

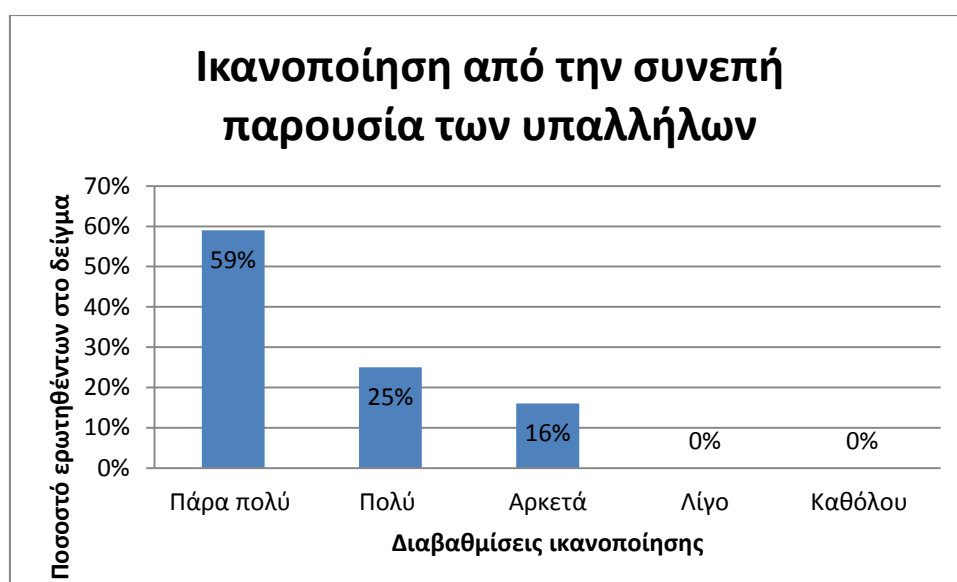
Δ) την αντικειμενικότητα – αμεροληψία (ισότιμη μεταχείριση)

Ε) τον συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης

Τα αποτελέσματα , που προέκυψαν, φαίνονται στα παρακάτω διαγράμματα:

ΓΡΑΦΗΜΑ 3.8

Ικανοποίηση από την συνεχή παρουσία των υπαλλήλων



Όπως φαίνεται από το παραπάνω διάγραμμα , οι δημότες και οι κάτοικοι του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού στην πολύ μεγάλη τους πλειοψηφία είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την συχνή και συνεπή παρουσία των υπαλλήλων του

δήμου στην υπηρεσία τους. Το ποσοστό των πάρα πολύ και πολύ ικανοποιημένων φτάνει το **84%** . Από τους ερωτηθέντες κανένας δεν απάντησε ότι είναι λίγο ή καθόλου ικανοποιημένος.

ΓΡΑΦΗΜΑ 3.9

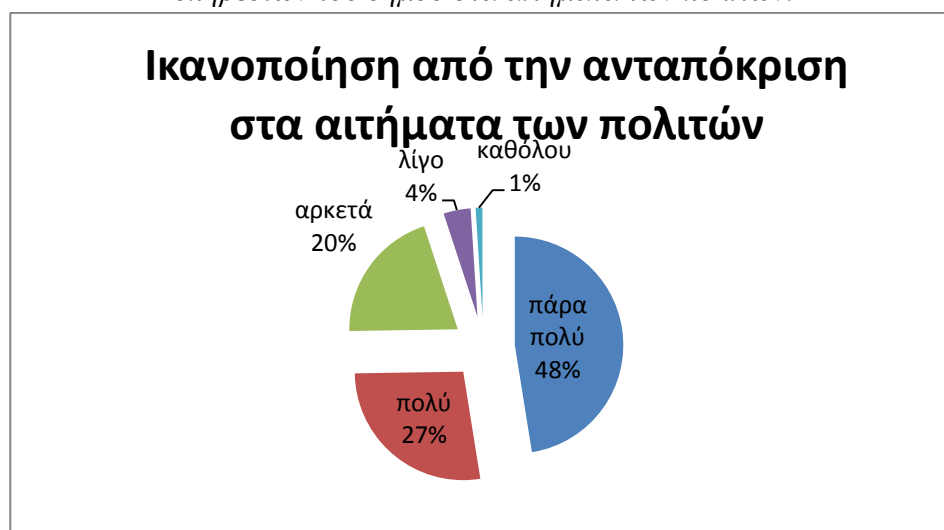
Ικανοποίηση από την ικανότητα συνεργασίας των υπαλλήλων του δήμου



Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, και όπως φαίνεται από το παραπάνω διάγραμμα, το **50%** των ερωτηθέντων είναι **πάρα πολύ ικανοποιημένο** από την ικανότητα συνεργασίας του προσωπικού και των στελεχών των υπηρεσιών του δήμου. Αν προσθέσουμε και το ποσοστό των πολύ ικανοποιημένων, **το συνολικό ποσοστό των πάρα πολύ και πολύ ικανοποιημένων αγγίζει το 85%** . Και πάλι αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι δεν βρέθηκε κανείς που να είναι καθόλου ή λίγο ικανοποιημένος.

ΓΡΑΦΗΜΑ 3.10

Ικανοποίηση από την ανταπόκριση του προσωπικού και των στελεχών των υπηρεσιών του δήμου στα αιτήματα των πολιτών.



Όπως φαίνεται από το παραπάνω διάγραμμα το **48%** των ερωτηθέντων είναι **πάρα πολύ ικανοποιημένο** από την ανταπόκριση του προσωπικού και των στελεχών των υπηρεσιών του δήμου στα αιτήματα των πολιτών . Το **συνολικό ποσοστό των πάρα πολύ και πολύ ικανοποιημένων** στο παραπάνω ερώτημα ανέρχεται στο ποσοστό του **75%** . Οι λίγο και καθόλου ικανοποιημένοι είναι μόνο το 5% των ερωτηθέντων.

ΓΡΑΦΗΜΑ 3.11

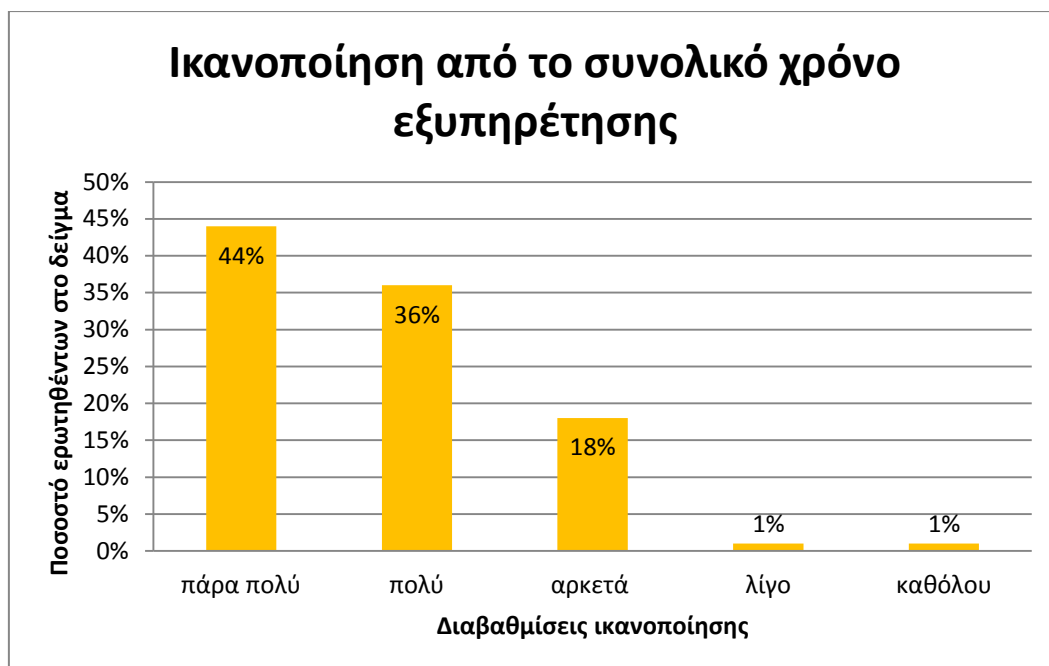
Ικανοποίηση από την αντικειμενικότητα – αμεροληψία (ισότιμη μεταχείριση) του προσωπικού και των στελεχών των υπηρεσιών του δήμου.



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται ότι ένα πολύ μεγάλο ποσοστό και συγκεκριμένα το **53%** των ερωτηθέντων είναι **πάρα πολύ ικανοποιημένο** από την αντικειμενικότητα – αμεροληψία (ισότιμη μεταχείριση) του προσωπικού και των στελεχών της υπηρεσίας που επισκέφθηκαν. Το **συνολικό ποσοστό των πάρα πολύ και πολύ ικανοποιημένων** ανέρχεται σε **77%** . Και πάλι αξιοπρόσεκτο είναι το γεγονός ότι το ποσοστό των λίγο και καθόλου ικανοποιημένων είναι αμελητέο (1%).

ΓΡΑΦΗΜΑ 3.12

Ικανοποίηση από το συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης



Από το παραπάνω διάγραμμα γίνεται εμφανές ότι ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων **(44%) είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο** από το συνολικό χρόνο εξυπηρέτησής τους στην υπηρεσία του δήμου την οποία επισκέφθηκαν. Το **σύνολο των πάρα πολύ και πολύ ικανοποιημένων ανέρχεται στο 80%** των ερωτηθέντων. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι μόνο το 2% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι λίγο και καθόλου ικανοποιημένο από τον συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης.

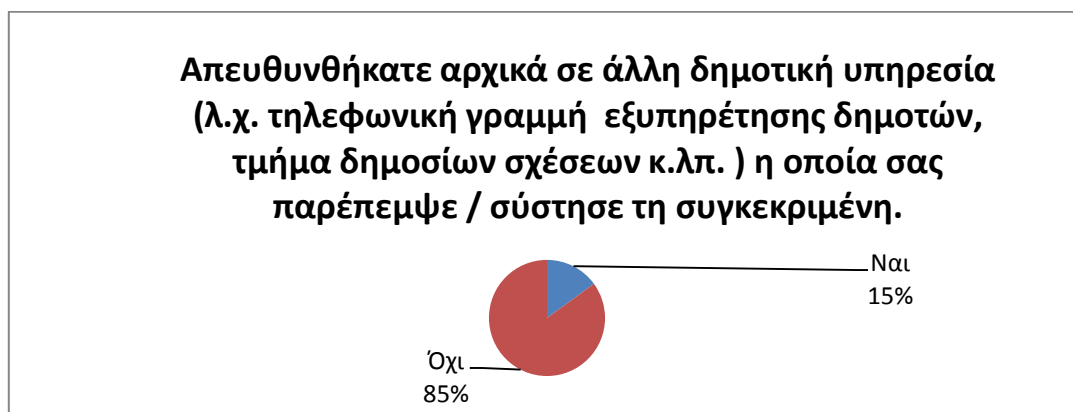
3.7 Αποτελέσματα που αφορούν την δικτύωση των κοινωνικών υπηρεσιών του δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού.

Η ικανότητα δικτύωσης των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου , διερευνήθηκε με την ερώτηση : **«Απευθυνθήκατε αρχικά σε άλλη δημοτική υπηρεσία (λ.χ. τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης δημοτών , τμήμα δημοσίων σχέσεων κ.λπ.) η οποία σας παρέπεμψε / σύστησε τη συγκεκριμένη.»**

Το αποτέλεσμα που προέκυψε φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα :

ΓΡΑΦΗΜΑ 3.13

Σύσταση ή παραπομπή στη συγκεκριμένη υπηρεσία από άλλον φορέα

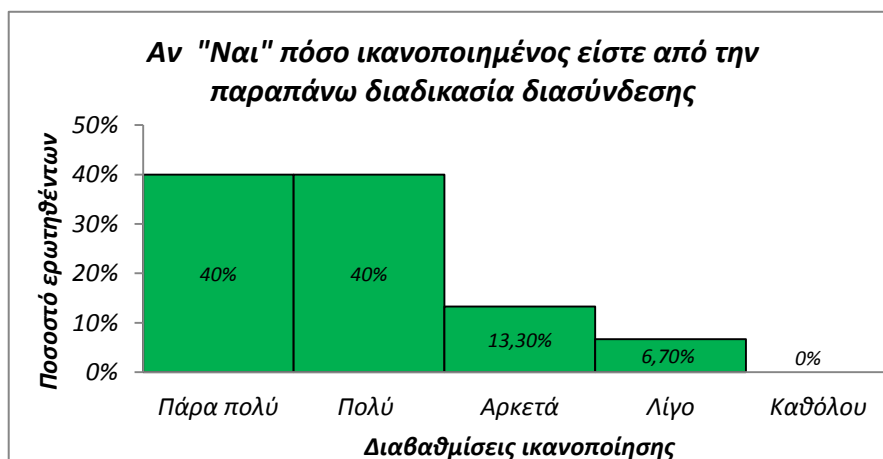


Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται ότι το **85%** των ερωτηθέντων απευθύνθηκε **εξ αρχής στην υπηρεσία που τον ενδιέφερε** και μόνο το **15%** απευθύνθηκε αρχικά σε άλλη υπηρεσία και παραπέμφθηκε ή του συστάθηκε η συγκεκριμένη. Από το μεγάλο ποσοστό του «όχι» είναι εμφανές ότι οι δημότες και οι κάτοικοι του δήμου είναι ενημερωμένοι σχετικά με τις υπηρεσίες που λειτουργούν στο δήμο και στις οποίες μπορούν να απευθυνθούν ανάλογα με τα ζητήματα που τους απασχολούν.

Ο βαθμός ικανοποίησης από τη διαδικασία των 15 δημοτών που χρειάστηκε να απευθυνθούν πρώτα σε άλλη υπηρεσία η οποία τους παρέπεμψε/ σύστησε τη συγκεκριμένη , διερευνήθηκε με την ερώτηση «Αν ναι, πόσο ικανοποιημένος – η είστε από την παραπάνω διαδικασία διασύνδεσης» και φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα:

Γράφημα 3.14

Ικανοποίηση από τη διαδικασία διασύνδεσης



Όπως φαίνεται από το διάγραμμα **ένα πολύ μεγάλο ποσοστό που αγγίζει το 80% είναι πάρα πολύ έως πολύ ικανοποιημένο από τη διαδικασία διασύνδεσης.** Είναι λοιπόν φανερό ότι και οι υπάλληλοι των υπηρεσιών του δήμου είναι ενημερωμένοι σχετικά με τις υπηρεσίες που λειτουργούν και με το αντικείμενο της κάθε υπηρεσίας και συνεπώς είναι ικανοί αλλά και πρόθυμοι να ενημερώσουν και να κατευθύνουν τους πολίτες που απευθύνονται σ' αυτούς σε πολύ μεγάλο βαθμό.

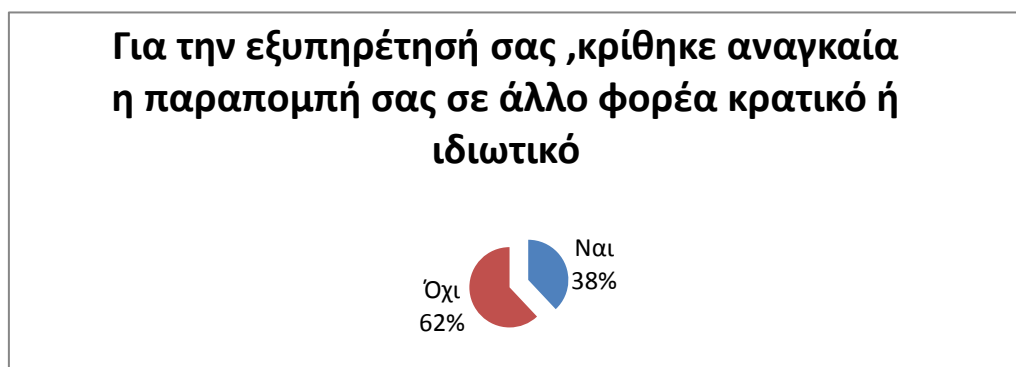
Στους 15 πολίτες που απευθύνθηκαν αρχικά σε άλλη υπηρεσία, η οποία τους σύστησε τη συγκεκριμένη και τους παρέπεμψε σ' αυτήν τέθηκε η ερώτηση **«Πιστεύετε πως είναι απαραίτητη / αναγκαία η παραπάνω διαδικασία για την εξυπηρέτησή σας»**. Από αυτούς το 73% πιστεύει πως η διαδικασία αυτή είναι απαραίτητη και μόνο το 27 % πιστεύει πως δεν ήταν.

Στη συνέχεια διερευνήθηκε η ενημέρωση των υπαλλήλων και των στελεχών των δημοτικών υπηρεσιών και των δημοτικών φορέων σχετικά με τις αρμοδιότητες και τις υπηρεσίες που μπορούν να προσφέρουν άλλοι φορείς εκτός δήμου. Για το λόγο αυτό ερωτήθηκαν οι δημότες και οι κάτοικοι που έλαβαν μέρος στην έρευνα **«Για την εξυπηρέτησή σας / για την ικανοποίηση του αιτήματός σας κρίθηκε αναγκαία η παραπομπή σας σε άλλο φορέα κρατικό ή ιδιωτικό, όπως δημόσιο νοσοκομείο, φορείς παιδικής φροντίδας κ.λπ.»**

Τα αποτελέσματα φαίνονται στο παρακάτω διάγραμμα :

Γράφημα 3.15

Παραπομπή των πολιτών σε άλλο φορέα κρατικό ή ιδιωτικό, εκτός του Δήμου.



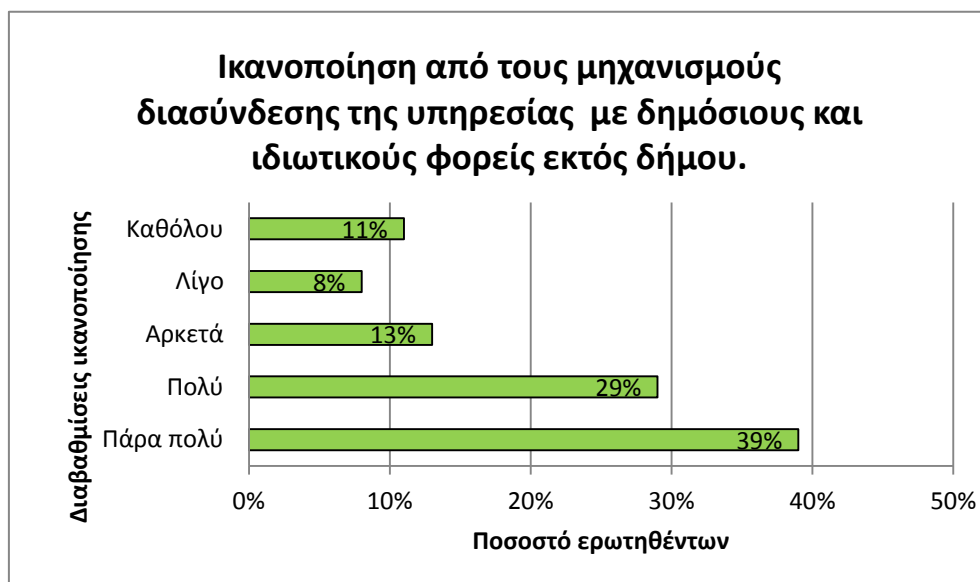
Από το διάγραμμα καθίσταται σαφές ότι μόνο στο **38%** των ερωτηθέντων κρίθηκε **αναγκαία η παραπομπή**, ενώ ένα μεγάλο ποσοστό (**62%**) **εξυπηρετήθηκε από τις υπηρεσίες και τους φορείς του δήμου.**

Από τους 38 ερωτηθέντες οι οποίοι παραπέμφθηκαν σε άλλο φορέα κρατικό ή ιδιωτικό για την ικανοποίηση του αιτήματός τους, ο βαθμός ικανοποίησής τους από τους μηχανισμούς διασύνδεσης των υπηρεσιών του δήμου με τους φορείς που έπρεπε να επισκεφθούν (πληροφορίες, συστάσεις κ.λπ.) διερευνήθηκε με την ερώτηση **« Αν ναι, πόσο ικανοποιημένος – η είστε από τους μηχανισμούς**

διασύνδεσης της υπηρεσίας (πληροφορίες, συστάσεις κ.λπ.) με τους φορείς που πρέπει να επισκεφθείτε». Τα αποτελέσματα φαίνονται στο παρακάτω διάγραμμα:

Γράφημα 3.16

Ικανοποίηση από τους μηχανισμούς διασύνδεσης της υπηρεσίας με δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς εκτός των υπηρεσιών του δήμου.

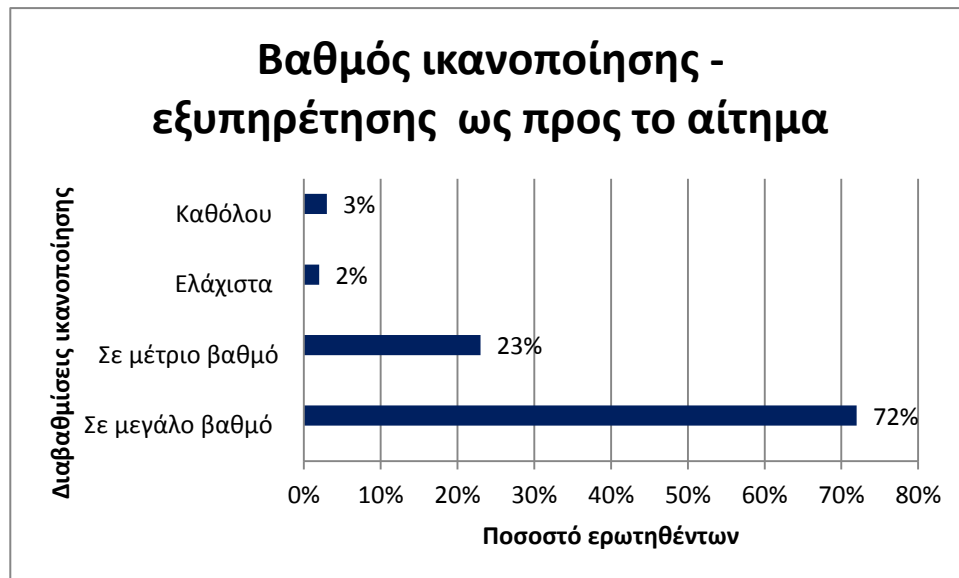


Από το διάγραμμα φαίνεται ότι ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό που αγγίζει το **68%** είναι από **πάρα πολύ έως πολύ ικανοποιημένο** από τους μηχανισμούς διασύνδεσης της υπηρεσίας στην οποία απευθύνθηκαν.

Στους 62 πολίτες που δεν χρειάστηκε να παραπεμφθούν σε άλλο φορέα κρατικό ή ιδιωτικό τέθηκε η ερώτηση « **Αν όχι ,πιστεύετε πως είναι αναγκαία η διασύνδεσή σας με άλλον φορέα , προκειμένου να εξυπηρετηθείτε**». Από αυτούς , οι 52 (**94%**) πιστεύουν ότι **δεν είναι αναγκαία η διασύνδεση με άλλον φορέα** ενώ οι 10 (**16%**) πιστεύουν πως είναι .

Η προτελευταία ερώτηση αφορά τον βαθμό ικανοποίησης / εξυπηρέτησης των πολιτών ως προς το αίτημα τους και διερευνήθηκε με την ερώτηση « **Σε ποιο βαθμό εξυπηρετηθήκατε/ικανοποιηθήκατε ως προς το αίτημά σας**» . Τα αποτελέσματα φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.:

Γράφημα 3.17
Βαθμός ικανοποίησης – εξυπηρέτησης των ερωτηθέντων ως προς το αίτημά τους.



Από το διάγραμμα φαίνεται ότι η **συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων** σε ποσοστό που αγγίζει το **72%** ,είναι **ικανοποιημένη σε μεγάλο βαθμό** από την εξυπηρέτηση των υπαλλήλων και των στελεχών του δήμου. Σημαντικό επίσης είναι το πολύ μικρό ποσοστό 2% όσων είναι ελάχιστα ικανοποιημένοι. Υπάρχει όμως και ένα ποσοστό 3% των ερωτηθέντων οι οποίοι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση ως προς το αίτημά τους.

Στη συνέχεια τέθηκε στους ερωτηθέντες η τελευταία ερώτηση «**Θα συστήνατε τη συγκεκριμένη υπηρεσία σε φίλους ή συγγενείς**». Τα αποτελέσματα της έρευνας παρουσιάζονται στο παρακάτω διάγραμμα. :

Γράφημα 3.18
Πρόθεση σύστασης της συγκεκριμένης υπηρεσίας σε φίλους ή συγγενείς



Όπως φαίνεται από το διάγραμμα το σύνολο σχεδόν των ερωτηθέντων (98%) θα σύστηνε την υπηρεσία στην οποία απευθύνθηκε σε φίλους ή συγγενείς

3.8 Συνέντευξη με τον αντιδήμαρχο Κοινωνικής Πολιτικής Αγίων Αναργύρων-Καματερού

1.- Ποιες ελλείψεις υπάρχουν σε σχέση με τις σημερινές ανάγκες του πληθυσμού ως προς τις κοινωνικές υποδομές (υγεία, πρόνοια, παιδική μέριμνα κλπ) στον Δήμο Αγίων Αναργύρων – Καματερού; Υπάρχουν ελλείψεις σε προσωπικό και εξοπλισμό;

Ο Δήμος Αγίων Αναργύρων – Καματερού και η Διεύθυνση Κοινωνικής Πολιτικής προσπαθεί να δημιουργεί δομές και να αξιοποιεί προγράμματα προς όφελος των πολιτών. Στο πλαίσιο αυτό έχει υλοποιήσει πληθώρα δράσεων για ευπαθείς ομάδες όπως το Δίκτυο Υπηρεσιών Υγείας (Κοινωνικό Ιατρείο, Φαρμακείο), το πρόγραμμα Κοινωνικής Αναδοχής της περιοχής του Αγίου Τρύφωνα, Τράπεζα τροφίμων κλπ. Οι δράσεις που υλοποιεί η Διεύθυνση μας προσπαθεί να είναι προσαρμοσμένες στις κοινωνικές ανάγκες έτσι όπως αυτές αναδεικνύονται μέσα από τις μεταβαλλόμενες συνθήκες. Μία βασική μέριμνα της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου μας είναι η κάλυψη βιοτικών αναγκών όπως σίτιση, ένδυση, υπόδυση.

Επίσης, στον τομέα της υγείας υλοποιούμε πληθώρα προγραμμάτων προαγωγής υγείας και πρόληψης που αφορούν τόσο τον γενικότερο πληθυσμό όσο και ειδικές κοινωνικές ομάδες όπως άποροι, ανασφάλιστοι, άνεργοι με πολύ χαμηλά εισοδήματα.

Τα αντίστοιχα προγράμματα σχεδιάζονται και υλοποιούνται από το έμπειρο επιστημονικό προσωπικό της Υπηρεσίας που λόγω της ευρύτητας των επιστημονικών ειδικοτήτων μπορεί να καλύψει πολλαπλά πεδία.

Όσον αφορά τον εξοπλισμό οι όποιες ελλείψεις υπάρχουν είναι συνέπεια της γενικότερης οικονομικής κρίσης που βιώνει η χώρα μας και του περιορισμού των πόρων προς την Τοπική Αυτοδιοίκηση.

2.- Όσον αφορά τους οικονομικούς μετανάστες, τι προβλήματα υπάρχουν με την νομιμότητα παραμονής, τη στέγαση, την απασχόληση, την ασφάλιση, την εκμάθηση της γλώσσας και την εκπαίδευση των παιδιών;

Κάποια από τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι μετανάστες στην παραμονή τους στην Ελλάδα είναι: η γλώσσα, η εργασία και η έκδοση των απαραίτητων δικαιολογητικών διαμονής τους.

Για την εξομάλυνση των παραπάνω προβλημάτων ο Δήμος μας προσπαθεί να αξιοποιήσει τις δυνατότητες που του δίνονται από την Κεντρική Διοίκηση. Έτσι συμμετέχουμε από το 2010 στο πρόγραμμα εκμάθησης ελληνικών για μετανάστες ΟΔΥΣΣΕΑΣ που υλοποιείται από το ΙΝΕΔΙΒΙΜ του Υπουργείου Παιδείας.

Παράλληλα στο πλαίσιο λειτουργίας του Γραφείου Απασχόλησης παρέχεται ενημέρωση για την απασχόληση, σύνταξη βιογραφικού σημειώματος,

συμβουλευτική υποστήριξη κλπ για όλους τους πολίτες (συνεπώς και για τους μετανάστες).

Τέλος, σχετικά με τα προβλήματα ένταξης και τις αντίστοιχες προτάσεις, στον Δήμο μας ετοιμάζεται να επαναλειτουργήσει το Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών.

3.- Υπάρχουν προβλήματα με τις κτιριακές εγκαταστάσεις;

Οι κτιριακές εγκαταστάσεις στην πλειοψηφία είναι σε ιδιόκτητα κτίρια και το πρόβλημα που υπάρχει είναι η έλλειψη έργων συντήρησης λόγω παλαιότητας.

4.- Υπάρχει συμμετοχή των γυναικών στις οικονομικές, κοινωνικές και πολιτικές δραστηριότητες;

Στον Δήμο μας, ο οποίος είναι από τους πρώτους δήμους που υπέγραψαν την Χάρτα Ισότητας των φύλων, έχει συσταθεί η Δημοτική Επιτροπή Ισότητας και ετοιμάζεται να λειτουργήσει το Γραφείο Ισότητας των φύλων. Το Γραφείο Ισότητας ευελπιστεί μέσα από την λειτουργία του να προωθήσει πολιτικές gender mainstreaming σε όλα τα επίπεδα, μέσω προγραμμάτων και δράσεων και να ευαισθητοποιήσει τα δύο φύλα σε θέματα που αφορούν την ισότητα στον κοινωνικό και οικονομικό τομέα.

5.- Υπάρχει τάση αύξησης ή μείωσης στις μονογονεϊκές οικογένειες και ποιες είναι οι υποστηρικτικές υπηρεσίες του Δήμου;

Από τα τηρούμενα αρχεία που διατηρούμε στην Κοινωνική Υπηρεσία φαίνεται πως ο αριθμός των μονογονεϊκών οικογενειών τείνει να αυξάνεται.

Εκτός από τις δράσεις ψυχολογικής και κοινωνικής υποστήριξης οι μονογονεϊκές οικογένειες, ως ειδική κοινωνική ομάδα, έχει τη δυνατότητα να ενταχθεί στα μειωμένα δημοτικά τέλη και σε όλες τις λοιπές δράσεις που αφορούν οικογένειες με χαμηλά εισοδήματα.

6.- Ποια είναι η Κοινωνική Πολιτική του Δήμου σχετικά με τα Α.με.Α;

Στη Διεύθυνση Κοινωνικής Πολιτικής του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού λειτουργεί Γραφείο Α.με.Α. Στόχος του είναι η στήριξη ευπαθών πληθυσμιακών ομάδων, όπως είναι τα Άτομα με Αναπηρία με ενέργειες όπως κοινωνική και ψυχολογική στήριξη, ενημέρωση για κοινωνικο-προνοιακές παροχές, συνεργασία με φορείς.

Στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του γραφείου είναι και η ενημέρωση καθώς και η διαδικασία συλλογής των αιτήσεων για την μείωση των Δημοτικών Τελών στον λογαριασμό της Δ.Ε.Η..

7.- Υπάρχουν ειδικές δημοτικές πολιτικές για άτομα και οικογένειες που βρίσκονται κάτω από το όριο της φτώχειας;

Με αφορμή τις τεράστιες κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις της κρίσης η Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού επιδιώκει να δημιουργήσει ένα δίκτυ προστασίας προς τις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες. Νέες δομές και προγράμματα δημιουργούνται ως ανταπόκριση στην καταπολέμηση της Φτώχειας και του Κοινωνικού αποκλεισμού όπως η Τράπεζα τροφίμων, το Κοινωνικό Φροντιστήριο, το Κοινωνικό Ιατρείο, το Κοινωνικό Φαρμακείο, το Δημοτικό Ανταλλακτήριο, το Γραφείο Απασχόλησης και διασύνδεσης. Επίσης υλοποιούμε προγράμματα και δράσεις όπως το πρόγραμμα Διανομής Τροφίμων του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης που ως προϋπόθεση συμμετοχής έχουν άτομα και οικογένειες με πολύ χαμηλά εισοδήματα, που διαβιών κοντά στο όριο της φτώχειας. Ένα ακόμα πρόγραμμα που υλοποιήσαμε για δύο συνεχή έτη ήταν το πρόγραμμα διανομής τροφίμων σε μηνιαία βάση από την Ένωση Ελλήνων Εφοπλιστών προς 130 οικογένειες του Δήμου μας με πολύ χαμηλά εισοδήματα και ανήλικα τέκνα. Προσπαθούμε να υλοποιούμε προγράμματα που καλύπτουν τις βασικές ανάγκες για τους πολίτες του Δήμου μας.

8.- Υπάρχουν άστεγοι στο Δήμο, και πως το αντιμετωπίζετε;

Περιστασιακά υπάρχουν άστεγοι , στους οποίους αντιμετωπίζουμε τις πρώτες ανάγκες ως Κοινωνική Υπηρεσία και στην πορεία συνεργαζόμαστε με τις δομές του Δήμου Αθηναίων.

9.- Όσον αφορά τους βρεφονηπιακούς σταθμούς, η Κοινωνική Υπηρεσία πώς συμβάλει (είτε αφορά στις οικογένειες που ενδιαφέρονται για την υπηρεσία είτε ως προς τη λειτουργία);

Οι γονείς απευθύνονται στην Κοινωνική Υπηρεσία για Συμβουλευτική Γονέων. Συμμετέχουν σε προγράμματα ευαισθητοποίησης όπως ομιλίες, βιωματικά εργαστήρια.

Η Κοινωνική Υπηρεσία είναι ανοικτή σε όλους τους πολίτες για την εξυπηρέτησή τους και συμμετοχής τους σε προγράμματα που υλοποιεί.

ΤΕΤΑΡΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Οι ενδεικτικές προτάσεις που ακολουθούν , έγιναν βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας ,στο δείγμα των ατόμων στα οποία αποτάθηκε η έρευνα αλλά και βάσει του απολογισμού δράσεων του δήμου Αγίων Αναργύρων - Καματερού κατά το έτος 2013.

Σύμφωνα με τον απολογισμό δράσης του δήμου κατά το έτος 2013 ,

- η μετατροπή της Κοινωνικής Υπηρεσίας σε Διεύθυνση Κοινωνικής Πολιτικής με τρία τμήματα : το τμήμα κοινωνικής μέριμνας, το τμήμα εφαρμογής κοινωνικών προγραμμάτων και κοινωνικής προστασίας και το τμήμα ΚΑΠΗ , είχε ως αποτέλεσμα την καλύτερη αξιοποίηση της επιστημονικής ομάδας της Διεύθυνσης Κοινωνικής Πολιτικής.
- οι δικαιούχοι μειωμένων δημοτικών τελών αυξήθηκαν κατά 33% από το έτος 2010 μέχρι το έτος 2013
- ο αριθμός των ατόμων που δέχτηκαν συμβουλευτική υποστήριξη από τις υπηρεσίες του δήμου παρουσιάζουν σταδιακή αύξηση από το 2008 μέχρι το 2013 .
- ο αριθμός των εθελοντών αιμοδοτών παρουσιάζει μείωση πάνω από 50% από το 2011 μέχρι το 2013
- οι κατ' οίκον επισκέψεις των κοινωνικών λειτουργών μειώθηκαν κατά 48% περίπου από το 2010 μέχρι το 2013
- αντίθετα οι κατ' οίκον επισκέψεις του νοσηλευτικού προσωπικού παρουσιάζουν ραγδαία αύξηση.
- οι κατ' οίκον επισκέψεις των οικιακών βοηθών παρουσιάζουν σταδιακή αύξηση από το 2011 μέχρι το 2013 κατά 55% περίπου
- ο αριθμός των συμμετεχόντων παιδιών στις κατασκηνώσεις αυξήθηκε κατά 40% από το 2010 μέχρι το 2013
- ο αριθμός των ατόμων με αναπηρία για κοινωνική υποστήριξη αυξήθηκε ραγδαία από το 2010 μέχρι το 2013

4.1 Προτάσεις που αφορούν τη χρήση των υπηρεσιών και την ενημέρωση των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Στο ερωτηματολόγιο αναφέρεται μια σειρά από διαφορετικούς τρόπους ενημέρωσης των πολιτών, όσον αφορά τις υπηρεσίες που λειτουργούν στο Δήμο τους . Οι τρόποι αυτοί είναι «Τα Δημοτικά Έντυπα» , «Η τοπική εφημερίδα» , «Το ραδιόφωνο και η τηλεόραση» , « Οι φίλοι και οι συγγενείς» , «Η προσωπική επαφή» , «Το διαδίκτυο», και «Άλλη υπηρεσία» .

Από τις απαντήσεις των πολιτών φαίνεται ότι η ενημέρωσή τους για τη λειτουργία των υπηρεσιών του Δήμου , γίνεται κυρίως από φίλους και συγγενείς (40%) και από προσωπική επαφή (38%).

Ο οργανισμός λοιπόν του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού θα πρέπει να επενδύσει στους υπόλοιπους προαναφερόμενους τρόπους ενημέρωσης των πολιτών , προβάλλοντας τις υπηρεσίες του μέσω αυτών, και με τη βοήθεια σωστά καταρτισμένης ομάδας , που ασχολείται με το marketing και την προβολή υπηρεσιών.

Ως πρόταση , μπορεί ενδεικτικά να αναφερθεί η δημιουργία υλικού που να είναι απόλυτα προσιτό στους πολίτες, ως προς τη δομή , το περιεχόμενο αλλά και τη διάθεσή του. Θα πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες (ταχυδρομική διεύθυνση , τηλέφωνα, ώρες λειτουργίας κ.α.) Επίσης μπορεί ακόμη να περιέχει στοιχεία που αφορούν την εμπειρία διαφόρων πολιτών από τη χρήση των παρεχομένων υπηρεσιών .

Το υλικό αυτό, που θα αφορά το σύνολο των υπηρεσιών, θα πρέπει να είναι διαρκώς διαθέσιμο σε όλες τις υπηρεσίες του, σε εμφανή σημεία των χώρων αυτών, αλλά και σε άλλους δημόσιους χώρους , όπως οι πλατείες ή τα πάρκα , στα οποία θα μπορούσαν να δημιουργηθούν κιόσκια ενημέρωσης πολιτών , προσφέροντας πληροφορίες που αφορούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου.

Ιδιαίτερα για την «**Τοπική εφημερίδα**» θα μπορούσε να δοθεί ένας περισσότερο συστηματικός και ελεγχόμενος τρόπος διανομής και διάθεσης, γιατί όχι και σε κάθε νοικοκυριό του Δήμου μέσω του Ταχυδρομείου . Οι ανακοινώσεις σε δημόσιους χώρους θα πρέπει να ενισχυθούν, πιθανόν με τοποθέτηση ηλεκτρονικών πινάκων διαφήμισης σε κεντρικά σημεία της πόλης , χωρίς όμως να πλήττεται η αισθητική του πολίτη και να ρυπαίνεται το περιβάλλον.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι η πλειοψηφία των πολιτών νεότερης ηλικίας αλλά και αρκετών μεγαλύτερης ηλικίας ενημερώνεται από το διαδίκτυο , προτείνεται στην ιστοσελίδα του Δήμου να έχουν τη δυνατότητα οι πολίτες να βρίσκουν κάθε πληροφορία που αφορά τη λειτουργία των υπηρεσιών και να ενημερώνονται για όλα τα προγράμματα .

4.2 Προτάσεις που αφορούν την Ικανοποίηση και τη Γενική Ευχαρίστηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου τους.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το σύνολο των υπηρεσιών , ικανοποιεί τους χρήστες τους και μάλιστα σε πολύ μεγάλο βαθμό, χωρίς να αποκλείονται βέβαια και οι περιπτώσεις μη ικανοποίησης.

Συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα της ανάλυσης των δεδομένων στις ερωτήσεις : «**Πόσο ικανοποιημένος -η είστε από τη συνολική εικόνα οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας που επισκεφθήκατε , από τις υποδομές της υπηρεσίας, από το ωράριο λειτουργίας της , από τη διαδικασία ένταξης –**

εγγραφής – συμμετοχής στην υπηρεσία (λ.χ. συγκέντρωση δικαιολογητικών , εγγράφων , αιτήσεις κ.λπ.) , από το προσωπικό και τα στελέχη της υπηρεσίας, και από το συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης» σχημάτισαν την εικόνα και τη γνώμη που έχουν οι δημότες και οι κάτοικοι του Δήμου Αγίων Αναργύρων- Καματερού, από τις υπηρεσίες και τη λειτουργία του Δήμου.

Οι παραπάνω ερωτήσεις σχετίζονται με :

- ✓ Την εύκολη πρόσβαση των πολιτών στην υπηρεσία
- ✓ Την κτιριακή υποδομή (καταλληλότητα του χώρου)
- ✓ Την υλικοτεχνική υποδομή (επάρκεια εξοπλισμού και μέσων)
- ✓ Τη γραφειοκρατία
- ✓ Το χρόνο αναμονής μέχρι την ολοκλήρωση των αιτημάτων τους
- ✓ Την απώλεια χρόνου στις συναλλαγές
- ✓ Τη μη λειτουργία των υπηρεσιών τις απογευματινές ώρες
- ✓ Τη συχνή και συνεπή παρουσία των υπαλλήλων
- ✓ Την ικανότητα συνεργασίας
- ✓ Το ενδιαφέρον για τα αιτήματά τους
- ✓ Την ουσιαστική επιθυμία για την εξυπηρέτηση των πολιτών
- ✓ Την ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών
- ✓ Την αντικειμενικότητα – αμεροληψία – ισότιμη μεταχείριση των πολιτών

Σύμφωνα πάντα με τα αποτελέσματα της ανάλυσης των δεδομένων της έρευνας, αποδεικνύεται ότι ο βαθμός ικανοποίησης των ερωτωμένων από **«Πάρα πολύ» έως «Πολύ»** κυμαίνεται από **64% μέχρι 85%**, ποσοστό που κρίνεται πάρα πολύ υψηλό . Το ποσοστό των **«Αρκετά»** ικανοποιημένων σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις κυμαίνεται από **18% μέχρι 40%**. Αξιοσημείωτο θεωρείται το γεγονός ότι οι **«Λίγο» έως «Καθόλου»** ικανοποιημένοι στις περισσότερες από τις παραπάνω περιπτώσεις δεν ξεπερνούν το **2%**. Μονάχα στην περίπτωση της ικανοποίησης από την «διαδικασία ένταξης – εγγραφής – συμμετοχής στην υπηρεσία, δηλαδή σε θέματα που αφορούν την συγκέντρωση δικαιολογητικών – εγγράφων – συμπλήρωση αιτήσεων» το ποσοστό των **«Λίγο» έως «Καθόλου»** ικανοποιημένων ανέρχεται στο **11%**.

Συνεπώς , γίνεται φανερό ότι θα πρέπει να σχεδιαστούν μέτρα βελτίωσης κυρίως σε ότι αφορά θέματα γραφειοκρατίας. Σε αυτό μάλιστα το σημείο, δηλαδή του σχεδιασμού διορθωτικών ενεργειών, θεωρείται κρίσιμη και η συμμετοχή των υπηρεσιακών παραγόντων στην ομάδα ανασχεδιασμού των υπηρεσιών , δηλαδή των Διευθυντών και των Προϊσταμένων, καθόσον εκείνοι μπορούν να εκφέρουν γνώμη για τα δυνατά ή αδύνατα σημεία των διορθωτικών ενεργειών, να προτείνουν εναλλακτικές λύσεις που μπορούν να υποστηριχτούν από τους υπαλλήλους των υπηρεσιών και γενικότερα να προσαρμόσουν τα βελτιωτικά μέτρα στις δυνατότητες της κάθε υπηρεσίας. Επιπλέον, η συμμετοχή τους σε μια τέτοια διαδικασία αναδιοργάνωσης, κάνει μετόχους σε αυτήν και τους υπαλλήλους των υπηρεσιών, με την εκπροσώπησή τους από τους προϊσταμένους και τους διευθυντές και τους

ενθαρρύνει να υποστηρίξουν τις αλλαγές στην καθημερινή εφαρμογή . Αυτό έχει να κάνει με την αίσθηση ότι η προσπάθεια αυτή καταβάλλεται για την επίτευξη ενός στόχου, στον οποίο έχουν διαδραματίσει ρόλο και οι ίδιοι και είναι προς όφελος όχι μόνο των πολιτών , αλλά και των ίδιων.

Εξυπακούεται, ότι ο σχεδιασμός των οποιωνδήποτε διορθωτικών ενεργειών, θα πρέπει να είναι απόλυτα συμβατός με τον στρατηγικό σχεδιασμό του Δήμου και να ενισχύει την αξία του , χωρίς να επιβαρύνει την σχέση κόστους και ποιότητας.

4.3 Προτάσεις που αφορούν τη δικτύωση των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δεν χρησιμοποίησε τους μηχανισμούς διασύνδεσης προκειμένου να εξυπηρετηθεί .

Συγκεκριμένα το **85%** των ερωτηθέντων απευθύνθηκε εξ' αρχής στην υπηρεσία που ήθελε χωρίς να χρειαστεί να χρησιμοποιήσει την τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης των πολιτών την οποία διαθέτει ο Δήμος .

Παρ' όλα αυτά το **73,3 %** των ερωτηθέντων πιστεύει πως **οι μηχανισμοί διασύνδεσης είναι απαραίτητοι**. Πρέπει οι υπηρεσίες του Δήμου να είναι ενημερωμένες και να δίνουν πληροφορίες στους πολίτες . Να έχουν την γνώση και τη δυνατότητα να κατευθύνουν τους πολίτες όχι μόνο σε υπηρεσίες και φορείς εντός των ορίων του Δήμου αλλά και πέρα από αυτά.

Ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τους μηχανισμούς διασύνδεσης που διαθέτει ο Δήμος είναι ικανοποιητικότατος .Το ποσοστό των **«Πάρα πολύ έως Πολύ»** ικανοποιημένων ανέρχεται στο **68%** των ερωτηθέντων.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι στην ερώτηση **«Θα συστήνατε τη συγκεκριμένη υπηρεσία σε φίλους ή συγγενείς»** το **98%** των ερωτηθέντων απάντησε **«Ναι»**

4.4 Συμπεράσματα

Είναι πλέον επιβεβλημένη η συμμετοχή της τοπικής αυτοδιοίκησης στα συστήματα κοινωνικής πολιτικής, προκειμένου οι μηχανισμοί κοινωνικής προστασίας και φροντίδας να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες συνθήκες.

Η εξασφάλιση μιας σειράς προϋποθέσεων όπως η δημιουργία κεντρικής διεύθυνσης κοινωνικής πολιτικής , στελεχωμένης με το κατάλληλο δυναμικό ποσοτικά και ποιοτικά είναι απαραίτητη. Ένας οργανισμός κοινωνικής πολιτικής θα μπορεί έτσι να συντονίζει τους εμπλεκόμενους φορείς, να σχεδιάζει αλλά και να

αξιολογεί τις δράσεις κοινωνικής πολιτικής αναβαθμίζοντάς τες ποιοτικά , χωρίς να δημιουργούνται προβλήματα επικαλύψεων και οργανωτικά.

Ο κύριος ανασταλτικός παράγοντας για την τοπική αυτοδιοίκηση είναι η οικονομική δυσπραγία και η ελλιπής χρηματοδότηση. Προκειμένου να εφαρμόσει η τοπική αυτοδιοίκηση δράσεις κοινωνικού περιεχομένου με επάρκεια, συνέχεια και προοπτική χρειάζεται οικονομική ενίσχυση και επαρκή χρηματοδότηση. Οι προϋποθέσεις όμως αυτές την τριετία που πέρασε αλλά και στα χρόνια που έρχονται είναι δυσοίωνες.

Ο Δήμος Αγίων Αναργύρων – Καματερού ,σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας , δείχνει να ανταποκρίνεται πάρα πολύ καλά στην άσκηση της κοινωνικής πολιτικής. Κατάφερε να αναπτύξει αποτελεσματικά τα δίκτυα άσκησης κοινωνικής πολιτικής , αξιοποιώντας το διαθέσιμο ανθρώπινο δυναμικό και τους διαθέσιμους πόρους, ώστε οι παρεχόμενες υπηρεσίες να καλύπτουν τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά τις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας. Καλλιεργώντας τη συνεργασία με την τοπική κοινωνία, τους δημότες και τους φορείς τους , ενθαρρύνοντας την ουσιαστική συμμετοχή και υιοθετώντας πρακτικές ενδυνάμωσης , ιδιαίτερα των ασθενέστερων ομάδων , επέτυχε την προαγωγή της κοινωνικής αλληλεγγύης και την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων.

Στις σημερινές δύσκολες συνθήκες ευχόμαστε όλοι οι Δήμοι να είναι προσανατολισμένοι στο ευρύτερο κοινωνικό όφελος και στην αειφορία , με βασική τους επιδίωξη να δημιουργήσουν ένα Δήμο ανοιχτό και ανατροφοδοτούμενο από την κοινωνία και τους πολίτες, που θα εγγυάται βασικά κοινωνικά αγαθά και που θα κινητοποιεί και ενεργοποιεί τους πολίτες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Γρηγορούδης, Β. Σίσκος, Γ. (2000). *Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη. Το σύστημα MUSA* . Αθήνα : Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.
- Δημητρόπουλος, Ε. (2009). *Εισαγωγή στη Μεθοδολογία της Επιστημονικής Έρευνας*. Αθήνα : Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ.
- Λογοθέτης, Ν. (2005). *Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας* . Αθήνα : Εκδόσεις INTERBOOKS.
- Μιχαλόπουλος , Ν. (2003). *Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο Management*. Αθήνα : Εκδόσεις Παπαζήση.
- Μπένου, Β. (1991). *Μέθοδοι και Τεχνικές Δειγματοληψίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Παπακωνσταντινίδης, Λ.(2007). *Διαπραγμάτευση και Τοπική Αυτοδιοίκηση*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg .

-(2005). *Στρατηγική Οικονομικής και Περιφερειακής*

Ανάπτυξης. Αθήνα: Εκδόσεις Τυπωθήτω - Γιώργος Δαρδάνος.

- Τάτσος, Ν. (2004) . *Δημοσιονομική Αποκέντρωση Θεωρία και Πράξη* . Αθήνα : Εκδόσεις Τυπωθήτω – Γιώργος Δαρδάνος.
- Τσέκος, Θ. (2007). *Ποιότητα Υπηρεσιών και Δημόσιο Marketing* . Αθήνα: Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ.
- Τσουντας, Κ. – Τριανταφυλλοπούλου, Α.(2009) *Η οργάνωση και οι Λειτουργίες της Κεντρικής Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης* . Αθήνα : Εκδόσεις Παπαζήση.
- Χαρίσης, Κ. Κιόχος, Π. (1997) *Θεωρία Δειγματοληψίας και Εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις INTERBOOKS.
- Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος (ΚΕΔΚΕ).(Μάρτιος 2008) Η πρόκληση μιας νέας μεταρρύθμισης της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης Έρευνα που διεξήχθη από την ΚΕΔΚΕ. Ιστοσελίδα kedke.gr Ανακτήθηκε από <http://www.kedke.gr>
- Εθνική Στατιστική Υπηρεσία της Ελλάδας, (2011). *Απογραφή πληθυσμού*. ,Αθήνα : Εθνικό Τυπογραφείο.
- Δήμος Αγίων Αναργύρων – Καματερού (2015) *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για τη Δημοτική Περίοδο 2014-2019*.Ιστοσελίδα [agan.gr](http://www.agan.gr) . Ανακτήθηκε από <http://www.agan.gov.gr>
- Δήμος Αγίων Αναργύρων – Καματερού (2014) *Απολογισμός Δράσεων κατά το έτος 2013*.Ιστοσελίδα [agan.gr](http://www.agan.gr) . Ανακτήθηκε από <http://www.agan.gov.gr>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Υπηρεσία.....

Αριθμός ερωτηματολογίου.....

Ημερομηνία συμπλήρωσης.....

A. Δημογραφικά και Κοινωνικά Στοιχεία

1.- Φύλο: Άνδρας..... Γυναίκα.....

2.- Ηλικία: Έως 19 20 – 24..... 25 – 29

30 - 44 45 - 64 65 και πάνω

3.- Οικογενειακή κατάσταση :

4.- Έχετε παιδιά

Έγγαμος - η.....

Ναι..... Όχι.....

Άγαμος - η.....

Αριθμός ανήλικων τέκνων.....

Διαζευγμένος-η.....

Αριθμός ενήλικων τέκνων.....

Χήρος-α.....

5.- Ιθαγένεια : Ελληνική Όχι Ελληνική.....

6.- Επίπεδο εκπαίδευσης

7. Επαγγελματική κατάσταση

Αναλφάβητος.....

Δημόσιος υπάλληλος.....

Απόφοιτος Δημοτικού.....

Ιδιωτικός υπάλληλος.....

Απόφοιτος Γυμνασίου.....

Ελεύθερος Επαγγελματίας.....

Απόφοιτος Λυκείου

Μαθητής – Φοιτητής.....

Απόφοιτος Ι.Ε.Κ.

Συνταξιούχος.....

Απόφοιτος Α.Ε.Ι. / Τ.Ε.Ι.

Οικιακά.....

Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό..... Άλλο (διευκρινίστε).....

B. Οργάνωση Δομής Παροχής Κοινωνικών Υπηρεσιών

8. Πώς ενημερωθήκατε για την λειτουργία της υπηρεσίας (επιλέξτε μόνο μία απάντηση, την βασική πηγή πληροφόρησης)

Από δημοτικά έντυπα (φυλλάδια, αφίσες).....

Από την τοπική εφημερίδα και δελτία τύπου.....

Από το ραδιόφωνο ή την τηλεόραση.....

Από φίλους ,συγγενείς και συνδημότες.....

Από προσωπική επαφή με τις δημοτικές υπηρεσίες.....

Από το διαδίκτυο.....

Άλλο (διευκρινίστε).....

9. Πόσο ικανοποιημένος – η είστε από τη συνολική εικόνα οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας

Πάρα πολύ..... ΠολύΑρκετάΛίγοΚαθόλου.....

10. Πόσο ικανοποιημένος – η είστε ως προς τις υποδομές της υπηρεσίας

A) Τοποθεσία γραφείου – υπηρεσίας (εύκολη πρόσβαση)

Πάρα πολύ..... ΠολύΑρκετάΛίγοΚαθόλου.....

B) Καταλληλότητα χώρου (κτιριακή υποδομή)

Πάρα πολύ ΠολύΑρκετάΛίγοΚαθόλου.....

Γ) Επάρκεια εξοπλισμού και μέσων (υλικοτεχνική υποδομή)

Πάρα πολύΠολύ..... Αρκετά ΛίγοΚαθόλου

11. Πόσο ικανοποιημένος – η είστε από το ωράριο λειτουργίας της υπηρεσίας

Πάρα πολύ Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου

12. Πόσο ικανοποιημένος – η είστε από την διαδικασία ένταξης – εγγραφής – συμμετοχής στην υπηρεσία (λ.χ. συγκέντρωση δικαιολογητικών, εγγράφων, αιτήσεις κ.λπ.)

Πάρα πολύ Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου

13. Πόσο ικανοποιημένος – η είστε από το προσωπικό και τα στελέχη της υπηρεσίας

A) Συχνή – συνεπής παρουσία των υπαλλήλων:

Πάρα πολύ Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου

B) Ικανότητα συνεργασίας :

Πάρα πολύ Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου

Γ) Ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών

Πάρα πολύ Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου

Δ) Αντικειμενικότητα – Αμεροληψία (Ισότιμη μεταχείριση)

Πάρα πολύ Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου

14. Πόσο ικανοποιημένος - η είστε από το συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης :

Πάρα πολύ Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου

Γ. Δικτύωση των κοινωνικών υπηρεσιών

15. Απευθυνθήκατε αρχικά σε άλλη δημοτική υπηρεσία (λ.χ. τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης δημοτών, τμήμα δημοσίων σχέσεων κ.λπ.) η οποία σας παρέπεμψε / σύστησε τη συγκεκριμένη.

Ναι Όχι

(Αν απαντήσατε όχι , συνεχίστε με την ερώτηση 18)

16. Αν ναι , πόσο ικανοποιημένος – η είστε από την παραπάνω διαδικασία διασύνδεσης

Πάρα πολύ Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου.....

17. Πιστεύετε πως είναι απαραίτητη / αναγκαία η παραπάνω διαδικασία για την εξυπηρέτησή σας :

Ναι Όχι.....

18. Για την εξυπηρέτησή σας / για την ικανοποίηση του αιτήματός σας κρίθηκε αναγκαία η παραπομπή σας σε άλλο φορέα κρατικό ή ιδιωτικό (λ.χ. δημόσιο νοσοκομείο, φορείς παιδικής φροντίδας κ.λπ.

Ναι Όχι

19. Αν ναι, πόσο ικανοποιημένος – η είστε από τους μηχανισμούς διασύνδεσης της υπηρεσίας (πληροφορίες , συστάσεις κ.λπ.) με τους φορείς που πρέπει να επισκεφθείτε.

Πάρα πολύ Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου

20. Αν όχι, πιστεύετε πως είναι αναγκαία η διασύνδεσή σας με άλλον φορέα προκειμένου να εξυπηρετηθείτε.

Ναι Όχι

21. Σε ποιο βαθμό εξυπηρετηθήκατε / ικανοποιηθήκατε ως προς το αίτημά σας.

Σε μεγάλο βαθμό..... Σε μέτριο βαθμό Ελάχιστα..... Καθόλου.....

22. Θα συστήνατε τη συγκεκριμένη υπηρεσία σε φίλους ή συγγενείς.

Ναι Όχι

23. Αναφέρατε άλλες παρατηρήσεις σας σχετικά με την υπηρεσία

.....

Συνέντευξη με τον Αντιδήμαρχο Κοινωνικών Υπηρεσιών του Δήμου Αγίων Αναργύρων – Καματερού κ. Παντελιά Νικόλαο

- Ως προς τις κοινωνικές υποδομές (υγεία , πρόνοια , παιδική μέριμνα κ.λπ.) τι ελλείψεις υπάρχουν σε σχέση με τις σημερινές ανάγκες του πληθυσμού. Επίσης υπάρχουν ελλείψεις σε προσωπικό και εξοπλισμό;
- Τι ελλείψεις υπάρχουν σε βρεφονηπιακούς σταθμούς σε σχέση με τον αριθμό των εργαζόμενων μητέρων;
- Υπάρχει πρόβλημα με τις κτιριακές εγκαταστάσεις ;
- Όσον αφορά στους οικονομικούς μετανάστες, τι προβλήματα υπάρχουν με τη νομιμότητα παραμονής, τη στέγαση , την απασχόληση, την ασφάλιση, την εκμάθηση της γλώσσας και την εκπαίδευση των παιδιών ;
- Υπάρχει συμμετοχή των γυναικών στις οικονομικές, κοινωνικές και πολιτικές δραστηριότητες ;
- Υπάρχει τάση αύξησης ή μείωσης στις μονογονεϊκές οικογένειες, και ποιες είναι οι υποστηρικτικές υπηρεσίες του Δήμου ;
- Ποια είναι η κοινωνική πολιτική του Δήμου σχετικά με τα Α.μ.Ε.Α ;
- Υπάρχουν ειδικές δημοτικές πολιτικές για άτομα και οικογένειες που βρίσκονται κάτω από το όριο της φτώχειας ;
- Υπάρχουν άστεγοι στο Δήμο και πώς το αντιμετωπίζετε ;