

U. Bibl/mz

Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

για τη λήψη του πτυχίου στην Κοινωνική Εργασία  
από το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας  
της Σχολής Επαγγελματών Υγείας και Πρόνοιας  
του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (Τ.Ε.Ι) Πάτρας

Θέμα:

**"ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ  
ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΣΤΗΝ ΠΑΤΡΑ"**

ΠΑΤΡΑ, Νοέμβριος 1994



ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ	922
----------------------	-----

**Θέμα:**

**"ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ  
ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΣΤΗΝ ΠΑΤΡΑ"**

**ΜΕΤΕΧΟΥΣΕΣ ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ:**

**ΚΟΡΡΕ ΕΛΙΣΑΒΕΤ**

**ΡΗΤΤΑ ΑΝΝΕΤΑ**

**ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ**

**Κε ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥΣ ΜΑΙΡΗ**

**ΠΑΤΡΑ, Νοέμβριος 1994**

Η επιτροπή για την έγκριση της πτυχιακής εργασίας

## ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

Ευχαριστούμε πολύ την υπεύθυνη καθηγήτρια Κα Χαραλάμπους Μαίρη για τη βοήθεια στη διεκπεραίωση αυτής της Μελέτης.

Επίσης ευχαριστούμε τις Κοινωνικές Υπηρεσίες της πόλης για τη βοήθεια που μας πρόσφεραν στη διεξαγωγή της έρευνας.

Στη συνέχεια νοιώθουμε την υποχρέωση να ευχαριστήσουμε συνεργάτες και φίλους για τη συμβολή τους. Ειδικότερα:

Το Δήμο Πατρέων, για τη στήριξη και την εμπιστοσύνη που μας έδειξε.

Την Κα Κολιού Αναστασία, την Κα Τζοβάρα Εύη και τον Κο Χασαπογιάννη Δημήτρη για την ηθική συμπαράσταση και υπομονή που έδειξαν όσο διήρκησε αυτή η εργασία.

Επίσης την Κα Γκοντζή Μαρία για τη δακτυλογράφηση του κειμένου και την πολύτιμη συνεργασία της.

Τον Κο Καραγιαννόπουλο Λάζαρο για τη βοήθεια του στη γραμμική απεικόνιση των αποτελεσμάτων της έρευνας.

Αφιερώνεται, στους γονείς και τα αδέρφια μας & Βασιλική Κορρέ-Πασχαλίδου, Λάζαρο Καραγιαννόπουλο που χωρίς αυτούς η παρούσα εργασία, δεν θα ήταν δυνατόν να πραγματοποιηθεί.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ

Σκοπός της εργασίας αυτής είναι να διερευνηθεί η οργάνωση και λειτουργία του δικτύου των Κοινωνικών Υπηρεσιών στο Δήμο Πατρέων, αφού προηγουμένως μελετηθεί η πορεία ανάπτυξης του Κράτους Πρόνοιας και συζητηθούν οι θεμελιώδεις συνταγματικές θέσεις και διεθνείς συμβάσεις για την Κοινωνική Προστασία του Πολίτη. Ειδικότερες επιδιώξεις είναι:

1. Ποιους τομείς Κοινωνικής Πρόνοιας και ποιες κοινωνικές ανάγκες καλύπτουν οι υπάρχουσες υπηρεσίες στην Πάτρα.

2. Ποια προγράμματα λειτουργούν και με ποιον τρόπο και οι παρεχόμενες υπηρεσίες φθάνουν στον πληθυσμό.

3. Ποιες ομάδες πληθυσμού καλύπτουν τα εφαρμοζόμενα προγράμματα.

4. Με ποιο τρόπο σχεδιάζεται και αποφασίζεται η λειτουργία των προγραμμάτων και

5. Ποιες μορφές επικοινωνίας αναπτύσσονται μεταξύ των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Ξεκινώντας την εργασία, γίνεται μία γενική αναφορά στον αρχικό προσανατολισμό των Κοινωνικών Υπηρεσιών και στους στόχους που σήμερα επιδιώκουν. Στη συνέχεια, παρατίθεται ο σκοπός της συγκεκριμένης μελέτης.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, επιχειρείται μία σύντομη αναφορά στην εξέλιξη του Κράτους Πρόνοιας, στους παράγοντες που συντέλεσαν στην ανάπτυξή του, καθώς και στα μοντέλα Κοινωνικής Πρόνοιας.

## ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ/ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

<i>Πίνακας/Διάγραμμα</i>	<i>Θέμα/Τίτλος</i>	<i>Σελίδα</i>
1	Αριθμός Υπηρεσιών που ανήκουν ή εποπτεύονται από κάποιο Υπουργείο	93
1.α.1	Υπουργεία όπου υπάγονται οι Υπηρεσίες	93
1.α.2	Υπουργεία που εποπτεύουν τις Υπηρεσίες	94
1.β	Διευθύνσεις όπου υπάγονται οι Υπηρεσίες	95
1.γ	Τμήματα όπου εντάσσονται οι Υπηρεσίες	95
2	Αστική μορφή Υπηρεσίας	96
3	Χρονολογία λειτουργίας Υπηρεσιών	97
4.α	Οικονομικοί πόροι των Υπηρεσιών	98
4.β	Ποσοστά συμμετοχής ανά φορέα στον προϋπολογισμό των Υπηρεσιών	99
5	Χώρος λειτουργίας Υπηρεσιών	102
6	Οροφος λειτουργίας Υπηρεσιών	102
7	Πρόβλεψη δυνατότητας πρόσβασης Α.Μ.Ε.Α στο χώρο λειτουργίας των Υπηρεσιών	103
8	Διάθεση/επάρκεια υλικοτεχνικού εξοπλισμού	104
9	Ωράριο λειτουργίας Υπηρεσιών	106

<i>Πίνακας/Διάγραμμα</i>	<i>Θέμα/Τίτλος</i>	<i>Σελίδα</i>
10.α	Διοίκηση Υπηρεσιών	106
10.β	Μορφωτικό επίπεδο Διοικούντων	107
11.α	Εργαζόμενο προσωπικό	109
11.β	Μορφωτικό επίπεδο προσωπικού	111
12	Υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων στις Υπηρεσίες	113
13	Θέματα συναντήσεων προσωπικού	114
14	Συχνότητα συναντήσεων προσωπικού	115
15	Συνεργασία με άλλους φορείς και οργανώσεις	116
16	Θέματα συνεργασίας με άλλους φορείς και οργανώσεις	117
17	Επιστημονικό επίπεδο συνεργασίας με άλλους φορείς και οργανώσεις	118
18	Μορφές ελέγχου που ασκείται στις Υπηρεσίες	119
19	Υπεύθυνος φορέας ελέγχου	120
21	Συχνότητα εποπτείας στις Υπηρεσίες	122
22	Τύποι εποπτείας που γίνεται στις Υπηρεσίες	123
23	Τρόποι επιμόρφωσης προσωπικού	123
24	Περιοχές που καλύπτονται από τα προγράμματα	124



<i>Πίνακας/Διάγραμμα</i>	<i>Θέμα/Τίτλος</i>	<i>Σελίδα</i>
26	Τίτλοι των προγραμμάτων των Υπηρεσιών	125
26.α.1	Ομάδες πληθυσμού που καλύπτονται από τα προγράμματα	127
26.α.2	Προγράμματα για Α.Μ.Ε.Α.	128
26.β	Κατάταξη πληθυσμού που καλύπτεται ανά φύλλο	129
27	Κατάταξη πληθυσμού που καλύπτεται ανά ηλικία	129
28	Ενημέρωση πληθυσμού στο αντικείμενο των προγραμμάτων	130
29	Τρόποι ενημέρωσης πληθυσμού στο αντικείμενο των προγραμμάτων	130
30	Σχεδιασμός προγραμμάτων στις Υπηρεσίες	131
31	Αριθμός ενδιαφερομένων και εξυπηρετούμενων τους τελευταίους 12 μήνες	132
32	Παραπομπή ενδιαφερομένων σε άλλες Υπηρεσίες	133
33	Υπαρξη παρακολούθησης της πορείας των ενδιαφερομένων	133
34	Διάρκεια παρακολούθησης της πορείας των ενδιαφερομένων	134

Πίνακας/Διάγραμμα	Θέμα/Τίτλος	Σελίδα
35	Αξιολόγηση των προγραμμάτων	135
36	Σημεία αξιολόγησης των προγραμμάτων	135
37	Μέσα αξιολόγησης των προγραμμάτων	136
38	Συχνότητα αξιολόγησης των προγραμμάτων	137
39	Υπεύθυνοι αξιολόγησης των προγραμμάτων	137
40	Τρόποι παρέμβασης στα προγράμματα μετά από την αξιολόγηση	138
41	Υπαρξη στατιστικής καταγραφής στις Υπηρεσίες	140
42	Αξιολόγηση λειτουργίας και προγραμμάτων των Υπηρεσιών	140
43.α	Διαπίστωση ανάγκης αλλαγής της λειτουργίας των Υπηρεσιών	141
43.β	Διαπίστωση ανάγκης αλλαγής των προγραμμάτων των Υπηρεσιών	143
44	Μέθοδοι Κοινωνικής εργασίας που εφαρμόζονται στις Κοινωνικές Υπηρεσίες	146

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

	Σελίδα
<b>ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ</b>	III
<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ</b>	IV
<b>ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ / ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ</b>	VI
 <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι</b>	
Εισαγωγή	1
Το πρόβλημα	3
Σκοπός της Μελέτης	5
Ορισμοί όρων	5
 <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ</b>	
<b>ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΛΛΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ &amp; ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΩΝ</b>	10
A. 1. Αντιλήψεις για την κοινωνική πρόνοια - Ανάπτυξη του Κράτους Πρόνοιας	10
2. Η εξέλιξη του Κράτους Πρόνοιας στην Ελλάδα	16
3. Θεμελιώδεις Συνταγματικές Θέσεις - Διεθνείς Συμβάσεις για την κοινωνική προστασία του πολίτη	19
3α. Συνταγματικές Διατάξεις	20
3β. Γενικές Αρχές Δικαίου	29

3γ.	Ειδικές Αρχές Δικαίου	34
B.	Δομή και Λειτουργία των Κοινωνικών Υπηρεσιών	36
1.	Διάκριση των Κοινωνικών Υπηρεσιών	36
2.	Παράγοντες που καθορίζουν την οργάνωση και λειτουργία των Κοινωνικών Υπηρεσιών	42
2α.	Δομή της Υπηρεσίας	44
2β.	Καθήκοντα ή έργα	46
2γ.	Προσωπικό	46
	2γ1. Ανάπτυξη προσωπικού	47
2δ.	Τεχνολογικά Μέσα	48
3.	Διοίκηση των Υπηρεσιών	51
3α.	Λειτουργία της Διοίκησης	52
	3α1. Λήψη αποφάσεων	52
	3α11. Συμμετοχή των ενδιαφερομένων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων	54
	3β. Επικοινωνία	57
	3γ. Έλεγχος	58
4.	Οικονομικοί πόροι των Υπηρεσιών	60
5.	Συστήματα Οργάνωσης των Υπηρεσιών	63
6.	Η εποπτεία στις Κοινωνικές Υπηρεσίες	68
7.	Η διαδικασία της αξιολόγησης	71

8.	Ο ρόλος της Κοινωνικής Εργασίας στις Κοινωνικές Υπηρεσίες	76
9.	Κριτήρια αξιολόγησης των Κοινωνικών Υπηρεσιών	82

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ**

#### **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ** 87

α.	Σκοπός της Μελέτης	87
β.	Υποθέσεις - Ερωτήματα	87
γ.	Το δείγμα	88
δ.	Ερωτηματολόγιο	89
ε.	Γενικό πλαίσιο μελέτης	90
στ.	Ανάλυση συλλεχθέντων στοιχείων	91

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙV**

#### **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ** 92

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ V**

#### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ** 162

#### **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ** 176

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

- A. Ερωτηματολόγιο
- B. 1. Συνταγματικά κείμενα
- 2. Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου
- 3. Ευρωπαϊκός Κοινωνικός Χάρτης
- Γ. Περί καθορισμού του αντικειμένου εργασίας του Κοινωνικού Λειτουργού (Π.Δ. 891/1978)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

### Εισαγωγή

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες αναπτύχθηκαν ιδιαίτερα με τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο, μέσα στα πλαίσια του Κράτους Πρόνοιας και της ιδεολογίας της Κοινωνικής Δικαιοσύνης που επικράτησε.

Ο αρχικός προσανατολισμός των Κοινωνικών Υπηρεσιών, ήταν να εξασφαλιστούν τα απαραίτητα υλικά μέσα διαβίωσης και συντήρησης των ατόμων, που ήταν σε κατάσταση ανάγκης και να θεραπευτούν οι συνέπειες/αποτελέσματα, που δημιουργήσαν οι έντονες κοινωνικές αλλαγές σε μεγάλα τμήματα του πληθυσμού.

Ιδιαίτερη βαρύτητα αποκτά ο ρόλος και το έργο των Κοινωνικών Υπηρεσιών στις μέρες μας, αφού τα κοινωνικά - και όχι μόνο τα ατομικά - προβλήματα, που καλούνται να αντιμετωπίσουν, βρίσκονται σε έξαρση. Η διαφορά «ατομικού» και «κοινωνικού» προβλήματος, σύμφωνα με τον L. Wright Mills (σελ. 1-3), έγκειται στο ότι "Ένα «ατομικό» πρόβλημα είναι υπόθεση ιδιωτική: το άτομο αισθάνεται ότι οι αξίες, που του είναι πολύτιμες απειλούνται", ενώ "ο καθορισμός του «κοινωνικού» προβλήματος έχει σχέση με τις υποκείμενες αξίες και τα ηθικά πρότυπα, που καθορίζει η κοινωνία. Είναι επίσης στενά συνυφασμένο με τις αλλαγές που συντελούνται σε μία κοινωνία".

Έτσι, η ανεργία που μαστίζει το 1/3 του πληθυσμού της Ευρώπης, η βία και η εγκληματικότητα που απειλεί τις ανθρώπινες σχέσεις, οι ομάδες πληθυσμού που απειλούνται από την περιθωριοποίηση και τον κοινωνικό

αποκλεισμό, τα ανθρώπινα δικαιώματα που καταπατούνται επιβάλλουν μία άλλη αντίληψη στο ρόλο των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες, σήμερα, με την εφαρμογή των προγραμμάτων τους στοχεύουν στην κάλυψη υλικών, κοινωνικών και ψυχολογικών αναγκών, όχι μόνο σε ατομικό, αλλά και σε ομαδικό επίπεδο, καθώς και σε επίπεδο κοινότητας.

Ακόμη στοχεύουν στη βελτίωση των κοινωνικών συνθηκών, στην πρόληψη - και όχι μόνο στη θεραπεία - των παθολογικών φαινομένων και στην προώθηση της κοινωνικής ευημερίας και δικαιοσύνης.

Οι Υπηρεσίες Κοινωνικής Πρόνοιας, καλούνται να υλοποιήσουν τις συνταγματικές επιταγές και διατάξεις των διεθνών κειμένων, που προβλέπονται για τα δικαιώματα του πολίτη και πιο συγκεκριμένα το δικαίωμα για πρόνοια, υγεία, ασφάλιση, εργασία, παιδεία, ψυχαγωγία ...

Αποτελούν δε, σύμφωνα με τον Κ. Κρεμαλή (1991, σελ. 64), τα μέσα κατοχύρωσης της ανθρώπινης αξιοπρέπειας (άρθρα: 20 παρ. 1, 7 παρ. 2 και 107 παρ. 2 του Συντάγματος), της ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας του ατόμου (άρθρο 5 του Συντάγματος) και όχι προϊόν αλτρουισμού και φιλανθρωπίας όπως συνέβαινε στο παρελθόν.

Για να επιτελέσουν οι Κοινωνικές Υπηρεσίες τους στόχους τους, δηλαδή να διασφαλίσουν τα κοινωνικά δικαιώματα του πολίτη και την ανθρώπινη αξιοπρέπεια, να προλάβουν και να αντιμετωπίσουν τα κοινωνικά προβλήματα, είναι απαραίτητη η αναβάθμιση και ο εκσυγχρονισμός τους, όσον αφορά τον τρόπο λειτουργίας τους, τα τεχνολογικά μέσα που



χρησιμοποιούνται, τις διαδικασίες που ακολουθούνται, το προσωπικό που ασχολείται και τα προγράμματα που εφαρμόζονται.

### Το πρόβλημα

Ο γραφειοκρατικός τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας των Κοινωνικών Υπηρεσιών, η μη προσαρμογή των προγραμμάτων τους στις εξελίξεις και τα δεδομένα της εποχής, ο τρόπος που σχεδιάζεται και αποφασίζεται η λειτουργία των προγραμμάτων, οι μορφές επικοινωνίας που αναπτύσσονται μεταξύ των Κοινωνικών Υπηρεσιών, η έλλειψη σύγχρονων τεχνολογικών μέσων, διαδικασιών και εξειδικευμένου προσωπικού, έχουν σαν αποτέλεσμα να μην διασφαλίζονται τα δικαιώματα των πολιτών και να μην καλύπτονται επαρκώς οι ανάγκες των πληθυσμιακών ομάδων. Το πρόβλημα έχουν εντοπίσει αρκετοί μελετητές.

Η Α. Καλούτση (1982, σελ. 83-87), δηλώνει σχετικά με την έκταση και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ότι είναι χαμηλή, η δυνατότητα εξυπηρέτησης του κοινού περιορισμένη, οι Κοινωνικές Υπηρεσίες δυσπρόσιτες ή και απρόσιτες, οι διαδικασίες που ακολουθούνται είναι δαιδαλώδεις, οι δικαιούχοι δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους με αποτέλεσμα ομάδες πληθυσμού να μένουν εντελώς αβοήθητες.

Στο ίδιο πνεύμα, η Θ. Παπαφλέσσα (1985, σελ. 65-66), αναφέρεται στη στασιμότητα των Κοινωνικών Υπηρεσιών, όσον αφορά τον τρόπο εργασίας και στη δυσκολία τους να προσαρμοστούν στις ταχύτατες κοινωνικές αλλαγές καθώς και στην έλλειψη εκσυγχρονισμού των τεχνολογικών μέσων.

Στην έλλειψη συντονισμού, που υπάρχει μεταξύ των υπηρεσιών και στην επικάλυψη των προγραμμάτων τους αναφέρεται ο Κ. Κρεμαλής (1991, σελ. 15-18).

Ο ίδιος συγγραφέας, επισημαίνει ότι ορισμένες αρχές του δημοσίου δικαίου - όπως η αρχή της ανθρώπινης αξιοπρέπειας παρουσιάζει περιορισμένη εφαρμογή (ο.π. σελ. 112-115).

Με την αποτελεσματικότητα των Κοινωνικών Υπηρεσιών, έχει ασχοληθεί το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας (1991, σελ. 14-17) και εντοπίζει το πρόβλημα σε δύο κύρια σημεία: α) στο ότι οι ενδιαφερόμενοι δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους, ούτε κατανοούν τον τρόπο λειτουργίας των Κοινωνικών Υπηρεσιών και β) στην έλλειψη φυσικής, κοινωνικής και θεσμικής πρόσβασης.

Ειδικότερα, για την έλλειψη φυσικής, κοινωνικής και θεσμικής πρόσβασης (ο.π. σελ. 14-17), σχολιάζει ότι οι Κοινωνικές Υπηρεσίες δεν έχουν φυσική πρόσβαση, γιατί δεν διαθέτουν τα κατάλληλα μέσα για να χρησιμοποιηθούν από τους ενδιαφερόμενους, ενώ στεγάζονται σε ακατάλληλα και απρόσωπα κτίρια. Η κοινωνική πρόσβαση δεν εξασφαλίζεται, καθώς πολλές φορές η συμπεριφορά του προσωπικού είναι απρόθυμη και επιθετική. Επιπλέον, οι πολύπλοκοι γραφειοκρατικοί μηχανισμοί που υπάρχουν, καθιστούν δύσκολη την επικοινωνία των ενδιαφερομένων με τα αρμόδια γραφεία και δυσκολεύονται να κάνουν τις κατάλληλες ενέργειες, προκειμένου να διεκδικήσουν αυτά που δικαιούνται.

οπότε είναι δύσκολη και θεσμική πρόσβαση. Όλα τα παραπάνω, αποτέλεσαν το ενδιαφέρον μας για μελέτη στο χώρο των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

### **Σκοπός της Μελέτης**

Γενικός Σκοπός της εργασίας αυτής είναι να διερευνηθεί η οργάνωση και λειτουργία του δικτύου των Κοινωνικών Υπηρεσιών στο Δήμο Πατρέων, αφού προηγουμένως μελετηθεί η πορεία ανάπτυξης του Κράτους Πρόνοιας και συζητηθούν οι θεμελιώδεις συνταγματικές θέσεις και διεθνείς συμβάσεις για την κοινωνική προστασία του πολίτη.

Ειδικότερες επιδιώξεις είναι:

1. Ποιους τομείς Κοινωνικής Πρόνοιας και ποιες Κοινωνικές Ανάγκες καλύπτουν οι υπάρχουσες υπηρεσίες στην Πάτρα.
2. Ποια προγράμματα λειτουργούν και με ποιο τρόπο οι παρεχόμενες υπηρεσίες φθάνουν στον πληθυσμό.
3. Ποιες ομάδες πληθυσμού καλύπτουν τα εφαρμοζόμενα προγράμματα.
4. Με ποιο τρόπο σχεδιάζεται και αποφασίζεται η λειτουργία των προγραμμάτων.
5. Ποιες μορφές επικοινωνίας αναπτύσσονται μεταξύ των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

### **Ορισμοί Όρων**

**Ανάγκη:** "Είναι η πραγματική κατάσταση ενός ατόμου, που στερείται κατά τρόπο απόλυτο ή σχετικό τους πόρους για να συντηρηθεί ή τα μέσα για

να αντιμετωπίσει ορισμένους κοινωνικούς κινδύνους" (Κ. Κρεμαλή, 1991, σελ. 66).

**Ανθρώπινα δικαιώματα:** "Είναι οι συνθήκες της καθημερινής ζωής που μας παρέχουν όλες τις δυνατότητες να αναπτυχθούμε και να χρησιμοποιήσουμε τις ανθρώπινες ιδιότητές μας" (τόμος III της Unesco, 1983, σελ. 159).

**Γραφειοκρατία:** "Αναφέρεται σε αρχές οργανώσεως που βρίσκουν ποικίλους βαθμούς εκφράσεως μέσα σε μια ευρεία ποικιλία οργανώσεων. Τα χαρακτηριστικά του ιδεατού τύπου είναι η ορθολογική λήψη αποφάσεων, η απροσωποληψία στις κοινωνικές σχέσεις, η υπαγωγή της εκπληρώσεως των καθηκόντων σε καθημερινή, τρέχουσα εργασία (ρουτίνα) και ο συγκεντρωτισμός της εργασίας" (τόμος I της Unesco, 1985, σελ. 124).

**Δημόσια διοίκηση:** "Είναι η λεπτομερής και συστηματική εφαρμογή του δημοσίου δικαίου" (τόμος I της Unesco, 1985, σελ. 133).

**Δικαίωμα:** "Καλείται η εξουσία, που παρέχεται από το Δίκαιο στο πρόσωπο, για την ικανοποίηση των βιοτικών του συμφερόντων" (Φ. Παπαγιάννη, 1990, σελ. 89).

**Διοίκηση:** "Σημαίνει τις διάφορες δραστηριότητες που περικλείει η συνεργατική δραστηριότητα, μέσα σε μία οργάνωση, η οποία έχει σχεδιασθεί για να υπηρετεί ορισμένους σκοπούς - όχι κατ' ανάγκη συμπίπτοντες με τους σκοπούς των συνεργαζομένων μελών της οργάνωσης - και η οποία, επίσης, έχει βασικά σχεδιασθεί, για το σκοπό αυτό, να είναι ιεραρχικά συγκροτημένη και να διαθέτει κύρος, πιθανώς όμως και να βρίσκεται υπό το κύρος άλλων" (τόμος I της Unesco, σελ. 175).

**Κοινωνική πολιτική:** "Είναι η επιστήμη, η οποία έχει σαν αντικείμενο έρευνας το σύστημα κοινωνικής προστασίας προς τις ασθενέστερες κοινωνικές τάξεις με σκοπό την κοινωνική ανάπτυξη" (Δ. Ιατρίδης, Γ Πανελλήνιο Συνέδριο Κοινωνικών Λειτουργιών, Αθήνα 1987, σελ. 49-61).

**Κοινωνική Πρόνοια:** "Είναι ένας οριζόμενος από κανόνες Δικαίου θεσμός επικουρικής και εξατομικευμένης προστασίας που παρέχεται από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς προς άτομα ή ομάδες με σκοπό την πρόληψη, τη μείωση ή την επανόρθωση των συνεπειών μιας κατάστασης κοινωνικής ή οικονομικής ανάγκης" (Κ. Κρεμαλής 1991, σελ. 65).

**Κοινωνικός Σχεδιασμός:** "Ασχολείται με το γιατί ένα εθνικό σύστημα, απέδωσε μια σειρά αποτελεσμάτων σε μια χρονική περίοδο και πώς αυτό το σύστημα μπορεί να τροποποιηθεί, ώστε να επιφέρει έναν περισσότερο

ευνοϊκό συνδυασμό αποτελεσμάτων απ' ότι προηγούμενα" (Δ. Ιατρίδης, Γ Πανελλήνιο Συνέδριο, 1987, σελ. 49-67).

**Κοινωνικό πρόβλημα:** "Μπορεί να λεχθεί ότι είναι «μία κατάσταση που έχει αντίκτυπο σ' ένα σημαντικό αριθμό προσώπων και θεωρείται από τα πρόσωπα αυτά ή και από ένα σημαντικό αριθμό άλλων προσώπων στην κοινωνία, ότι είναι πηγή δυσχερειών ή δυστυχίας και ότι μπορεί να βελτιωθεί. Συνεπώς, το κοινωνικό πρόβλημα αποτελείται και από μία αντικειμενική κατάσταση και από μια υποκειμενική κοινωνική εμπειρία" (τόμος II της Unesco, σελ. 443).

**Κοινωνικές Υπηρεσίες:** "Σημαίνει τις οργανωμένες δραστηριότητες δημόσιων ή ιδιωτικών φορέων κοινωνικής πολιτικής οι οποίοι επιδιώκουν - συνήθως με διαδικασίες αναδιανομής εισοδημάτων - τη διατήρηση, τη βελτίωση ή την αποκατάσταση της ικανότητας των ατόμων, ομάδων και κοινοτήτων, για να αντιμετωπίζουν τα πιεστικά κοινωνικά ή οικονομικά προβλήματα από τις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες ζωής" (Κ. Κρεμαλής, 1991, σελ. 72-73).

**Οργάνωση:** "Περιλαμβάνει τη βάση, πάνω στην οποία κτίζεται η δομή της γίνεται η εκλογή των τρόπων και μέσων, με τα οποία θα επιχειρήσει να πετύχει τους σκοπούς της καθορίζεται ο ρυθμός και οι ειδικότητες του ανθρώπινου δυναμικού, που χρειάζεται, αποφασίζεται το είδος του τεχνικού

εξοπλισμού που είναι αναγκαίος και υπολογίζονται οι οικονομικοί πόροι που θα χρειαστούν για να λειτουργήσει" (Θ. Παπαφλέσσα, Οργάνωση και Διοίκηση Κοινωνικών Υπηρεσιών, σελ. 57-58).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ

### ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ & ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί, θα μελετηθεί:

- πώς η ανάπτυξη του Κράτους Πρόνοιας στη Δυτική Ευρώπη και την Ελλάδα, συνέβαλε στη δημιουργία των Κοινωνικών Υπηρεσιών.
- Τι προβλέπουν οι θεμελιώδεις συνταγματικές θέσεις και οι Διεθνείς συμβάσεις για την κοινωνική προστασία του πολίτη.
- Ποιος είναι ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

#### **A. 1. Αντιλήψεις για την Κοινωνική Πρόνοια - Ανάπτυξη του Κράτους Πρόνοιας**

Η Κοινωνική φιλοσοφία του Κράτους Πρόνοιας αναπτύχθηκε στη Δυτική Ευρώπη του 19ου αιώνα και στηρίζεται στις αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης που επικράτησαν με τη Γαλλική Επανάσταση και τη Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και του Πολίτη (*declaration des droits de l'homme et de citoyen*).

Μέχρι τότε η "πρόνοια", όπως αναφέρει ο Κ. Κρεμαλής (1990, σελ. 16-18), θεωρείται προϊόν φιλανθρωπίας και αλτρονισμού και παρέχεται από την εκκλησία και τους πλούσιους.

Την περίοδο όμως αυτή, η επικρατούσα αντίληψη αλλάζει καθώς σύμφωνα με τον Δ. Ιατρίδη (1990, σελ. 30-32), οι προηγούμενοι θεσμοί -



οικογένεια, εκκλησία, ιδιωτική πρωτοβουλία - δεν μπορούσαν να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά τις ανάγκες και τα προβλήματα που προέκυψαν από τη βιομηχανική επανάσταση και τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις, με αποτέλεσμα να παρέμβει το κράτος για να διατηρηθεί η κοινωνική ισορροπία και συνοχή.

Η ανάπτυξη του Κράτους Πρόνοιας συνδέεται άμεσα με τις δύο αντιλήψεις που επικράτησαν, σύμφωνα με τους Wilensky και Lebeaux, την υπολειμματική και τη θεσμική. Κατά την υπολειμματική αντίληψη, οι Κοινωνικές Υπηρεσίες υποκαθιστούν τις φυσικές πηγές προστασίας - οικογένεια, οικονομία - όταν αυτές δεν λειτουργούν ικανοποιητικά. Σ' αυτήν την περίπτωση παρέχουν κοινωνικά προγράμματα και "απομακρύνονται" όταν οι παραπάνω πηγές αποκατασταθούν.

Αντίθετα, σύμφωνα με τη θεσμική αντίληψη, η παροχή Κοινωνικών Υπηρεσιών, θεωρείται πρωταρχική λειτουργία της σύγχρονης κοινωνίας, που παρέχεται σε όλες τις ομάδες πληθυσμού.

Όσον αφορά τους παράγοντες, που συντέλεσαν στην ανάπτυξη του Κράτους Πρόνοιας, όπως τους αναφέρει η Ο. Στασινοπούλου (1990, σελ. 32), είναι συνοπτικά οι ακόλουθοι:

α. Οι επιπτώσεις που είχε η βιομηχανική επανάσταση και η ανάπτυξη της τεχνολογίας μέσα στα πλαίσια του καπιταλιστικού συστήματος. Πιο συγκεκριμένα η συσσώρευση του πληθυσμού στα αστικά κέντρα, οι άσχημες συνθήκες ζωής των μεταναστών και των εργατών, η ανεργία, η φτώχεια του

πληθυσμού και η εξασθένηση των παραδοσιακών συστημάτων αλληλοβοήθειας

β. Η οργάνωση του εργατικού κινήματος και η διεκδίκηση αιτημάτων για την εργατική τάξη.

γ. Η επικράτηση ιδεών και αρχών που προάγουν τον κοινωνικό ρόλο του Κράτους

δ. Η επίδραση του Κρατικού μηχανισμού και της διοικητικής πρακτικής με σημαντικό ρόλο των ανώτερων στελεχών.

Η ανάπτυξη του Κράτους Πρόνοιας προσδιορίζεται χρονικά σε δύο περιόδους (Ο. Στασινοπούλου, 1990, σελ. 42-58). Η πρώτη περίοδος ισχύει από το τέλος του 18ου αιώνα περίπου μέχρι το Β' Παγκόσμιο Πόλεμο.

Την περίοδο αυτή αρχίζει η οργανωμένη παρέμβαση του Κράτους για να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα, που προέκυψαν από τη βιομηχανική επανάσταση, τον Α' Παγκόσμιο Πόλεμο, τη μεγάλη οικονομική κρίση του 1929-1930.

Συγκεκριμένα, όπως αναφέρει ο Ι. Μαστρογιάννης (Αθήνα 1960, σελ. 137), θεσπίζεται ο θεσμός των Κοινωνικών Ασφλίσεων το 1839 από το Γερμανό Καγκελάριο Βίσμαρκ και καταργείται η δουλεία και δουλεμπορία με τη Γενική Πράξη των Βρυξελλών το 1890.

Ιδρύονται οι πρώτες κοινωνικές υπηρεσίες για την προστασία των αναπήρων, αναμορφωτικά κέντρα, παιδικοί σταθμοί, ο Ερυθρός Σταυρός (La Roix Rouge) και η Σχολή Εθελοντιδών Νοσοκόμων.

Η ανάπτυξη των Κοινωνικών Επιστημών συνέβαλε επίσης στη σχεδιασμένη και επιστημονική θεώρηση του τομέα της πρόνοιας.

Η β' περίοδος προσδιορίζεται χρονικά από το Β' Παγκόσμιο Πόλεμο έως σήμερα και χωρίζεται σε τρία στάδια:

α. Το πρώτο στάδιο της "χρυσής εποχής" ή του "κλασικού Κράτους Πρόνοιας", ισχύει από το 1944 έως τα τέλη της δεκαετίας του '60.

Την εποχή αυτή το Κράτος προσπαθεί ν' αντιμετωπίσει τα μεγάλα προβλήματα και τις βαθιές τομές που δημιούργησε ο Β' Παγκόσμιος Πόλεμος στις κοινωνίες των Δυτικών Ευρωπαϊκών χωρών με την παροχή Κοινωνικών Υπηρεσιών και προγραμμάτων.

Παράλληλα, η κατοχύρωση των Κοινωνικών Δικαιωμάτων αλλάζει την αντίληψη για το ρόλο του Κράτους με τις συμβάσεις και τις συνθήκες που υπογράφηκαν την περίοδο εκείνη, όπως η Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου της 10ης Δεκεμβρίου 1948 το Ο.Η.Ε. (βλ. παράρτημα), το διεθνές σύμφωνο περί οικονομικών, κοινωνικών και πολιτιστικών δικαιωμάτων της 19ης Δεκεμβρίου 1966, ο Ευρωπαϊκός Κοινωνικός Χάρτης της 18ης Οκτωβρίου 1961 (βλ. παράρτημα) και μία σειρά συμβάσεις για την εργασία και την ισότητα μεταχείρισης ανδρών και γυναικών (Π. Δαγτόγλου, 1991, σελ. 24-27).

Η οικοδόμηση του Κράτους Πρόνοιας, όπως αναφέρει η Ο. Στασινοπούλου (1990, σελ. 54), στηρίζεται στο συνδυασμό του Κεϋνσιανού μοντέλου οικονομικής ανάπτυξης και του μοντέλου της Κοινωνικής Ασφάλισης του Μπέβεριτζ στη μεταπολεμική Βρετανία, στη δημιουργία ενός

εθνικού συστήματος υγείας, στην επίτευξη πλήρους απασχόλησης και στην προώθηση συστήματος οικογενειακών επιδομάτων.

Σύμφωνα με τις κεϋνσιανές θέσεις, το Κράτος δεν αντιμετωπίστηκε ως βάρος για την οικονομία, αλλά ως πολιτικός σταθεροποιητής, που μπορούσε να βοηθήσει στην αναγέννηση των δυνάμεων της οικονομικής ανάπτυξης και να εμποδίσει το οικονομικό κατρακύλισμα σε νέες υφέσεις (Θ. Μαλούτση, Δ. Οικονόμου, 1988, σελ. 15).

β. Το δεύτερο στάδιο ισχύει από τα τέλη της δεκαετίας του '60 έως τα μισά της δεκαετίας του '80. Την περίοδο αυτή ασκείται έντονη κριτική στο Κράτος Πρόνοιας. Αμφισβητείται τόσο από τη νεοφιλελεύθερη - συντηρητική παράταξη όσο και από τους Μαρξιστές, το φεμινιστικό και αντιρατσιστικό κίνημα.

Πιο συγκεκριμένα η συντηρητική παράταξη υποστηρίζει ότι τα φαινόμενα φτώχειας και εξαθλίωσης εντείνονται, το Κράτος ξοδεύει υπερβολικά ποσά που δεν δικαιολογούνται σε σύγκριση με τα αποτελέσματα, το εθνικό έλλειμμα αυξάνει, ο χαρακτήρας του Κράτους είναι έντονα πατερναλιστικός, καθώς δημιουργεί άτομα παθητικά, εξαρτημένα και περιορίζει τη δυνατότητα της ελεύθερης επιλογής (Δ. Ιατρίδης, 1990, σελ. 51, Ο. Στασινοπούλου, 1990, σελ. 80-81).

Οι υποστηρικτές της Μαρξιστικής ιδεολογίας αντίστοιχα ισχυρίζονται ότι το Κράτος Πρόνοιας αναπαράγει τις κυρίαρχες σχέσεις και ουσιαστικά διατηρεί το καπιταλιστικό σύστημα (ο.π. σελ. 103-114), ενώ το φεμινιστικό και

αντιρατσιστικό κίνημα ισχυρίζονται ότι δημιουργεί και ακολουθεί ταξική σεξιστική και ρατσιστική πρακτική.

Σύμφωνα με τα επιχειρήματα της συντηρητικής παράταξης, οι κυβερνήσεις των Ρέηγκαν και Μπους στις Η.Π.Α. και της Θάτσερ στην Αγγλία, άσκησαν έντονη αντιπρονοιακή πολιτική μειώνοντας τις κρατικές παροχές για κοινωνικούς σκοπούς.

Τα αποτελέσματα της πολιτικής αυτής - όπως αναφέρει ο Δ. Ιατρίδης (1990, σελ. 51-56), έδειξαν ότι "... όχι μόνο το Κράτος Πρόνοιας δεν ευθύνεται για την οικονομική κρίση και τα εθνικά ελλείμματα, αλλά αντίθετα η μείωσή του δημιουργεί ένα τεράστιο κοινωνικό έλλειμμα και μειώνει το επίπεδο ζωής, όχι μόνο των φτωχών, αλλά και όλου του πληθυσμού".

γ. Το τρίτο στάδιο ισχύει από τα μισά της δεκαετίας του '80 έως σήμερα και είναι το στάδιο του σύγχρονου "προνοιακού πλουραλισμού".

Αναζητείται μία νέα σχέση μεταξύ κρατικού και ιδιωτικού τομέα, με έντονο το ρόλο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε πολλές χώρες.

Η προσέγγιση αυτή ταιριάζει στην αντίληψη των σοσιαλδημοκρατών, οι οποίοι θεωρούν ότι δεν είναι ρεαλιστική και ηθικά επιτρεπτή η κατάργηση του Κράτους Πρόνοιας (ο.π. σελ. 99).

Μέσα στο πλαίσιο αυτό, υποστηρίζεται, σύμφωνα με τους M. Mathieu (1985, σελ. 20-21), O. Stuesz (1982, σελ. 181), U. Fink (1988, σελ. 56-57), N. Prefontaine (1985, σελ. 134-135) το ζωντάνεμα των θεσμών της οικογένειας, της γειτονιάς, των φίλων, των εθελοντικών οργανώσεων, της κοινότητας και δοκιμάζονται μοντέλα που προϋποθέτουν την ενεργοποίηση του μη

επαγγελματικού παράγοντα βοήθειας με την υποστήριξη των επαγγελματιών (M. Mathieu (1985, σελ. 22). Επίσης στο στάδιο αυτό δίνεται μεγάλη βαρύτητα στη δυνατότητα αυτοοργάνωσης και αυτοβοήθειας των πολιτών, μέσα από συλλογικές δράσεις πρωτοβουλίας για την επίλυση ατομικών και κοινωνικών δυσκολιών.

## **2. Η εξέλιξη του Κράτους Πρόνοιας στην Ελλάδα.**

Η εξέλιξη του Κράτους Πρόνοιας στην Ελλάδα ακολούθησε πορεία διαφορετική από ότι στις Δυτικές Ευρωπαϊκές χώρες.

Η ανάπτυξή του στάθηκε περιορισμένη στη χώρα μας, γιατί όπως αναφέρουν οι Θ. Μαλούτας, Δ. Οικονόμου (1988, σελ. 32-37) την ίδια περίοδο που το Κράτος Πρόνοιας άκμαζε στη Δυτική Ευρώπη, επικρατούσε αστάθεια στην πολιτική σκηνή της Ελλάδας, ενώ δεν είχε ακόμη νομιμοποιηθεί το δημοκρατικό πολίτευμα.

Παράλληλα το χαμηλό επίπεδο ανάπτυξης της παραγωγικής διαδικασίας λόγω της τεχνολογικής καθυστέρησης, το χαμηλό επίπεδο εξειδίκευσης της εργασιακής δύναμης, η έλλειψη πιέσεων στο κράτος για παροχές και η επιβίωση των παραδοσιακών δομών της διευρυμένης οικογένειας, της γειτονιάς και των άλλων κυκλωμάτων αλληλοβοήθειας είναι μερικοί από τους παράγοντες που περιόρισαν το Κράτος στην άσκηση μιας συνολικής κοινωνικής πολιτικής.

Στην Ελλάδα η πρώτη εμφάνιση κρατικών προνοιακών προγραμμάτων, σύμφωνα με τον Ι. Μαστρογιάννη (1968, σελ. 42-48) έγινε την περίοδο διακυβέρνησης του κράτους από τον Ι. Καποδίστρια (1898) και αφορούσαν:

α. Τη δημιουργία ορφανοτροφείων για την προστασία των ορφανών παιδιών από τον πόλεμο.

β. Τη δημιουργία νοσοκομείων για την αντιμετώπιση της "πανώλης", που εκείνη την εποχή μάστιζε τον πληθυσμό.

γ. Την αποκατάσταση των προσφύγων.

Παράλληλα, όμως η άσκηση της Κοινωνικής Πρόνοιας γίνεται και από την εκκλησία, την ιδιωτική πρωτοβουλία, τους ευεργέτες του Γένους (Καϊρης, Βουρβάκης κ.α.).

Στη συνέχεια οι κοινωνικές εξελίξεις που δημιουργήθηκαν στην Ελλάδα στις αρχές του 20ου αιώνα, όπως η επανάσταση του 1909, η θέσπιση του Συντάγματος το 1911, οι Βαλκανικοί πόλεμοι το 1912-'13, η Μικρασιατική καταστροφή και έπειτα η οικονομική κρίση του '29-'30, επέβαλαν μία πιο ενεργή ανάμειξη του κράτους στον τομέα της πρόνοιας.

Συγκεκριμένα την περίοδο αυτή παίρνονται τα πρώτα μέτρα για την ασφάλιση (σύσταση ασφαλιστικών ταμείων) για την προστασία της μητρότητας και του παιδιού μέσω του ΠΙΚΠΑ (1914), για τις ώρες και μέρες εργασίας, καθώς και τα εργατικά ατυχήματα (1915), όπως και τη σύσταση του Υπουργείου Υγιεινής και Κοινωνικής Πρόνοιας (1922) (ο.π. σελ. 56-60).

Μετά το Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο, έχουμε την ίδρυση των πρώτων σχολών Κοινωνικής Εργασίας με στόχο την εξειδικευμένη αντιμετώπιση των

κοινωνικών αναγκών και τη δημιουργία προνοιακών προγραμμάτων για την αποκατάσταση των προσφύγων και αναπήρων του πολέμου, προγράμματα υιοθεσίας και ανάδοχων οικογενειών, καθώς και υλική βοήθεια για προγράμματα στέγης.

Ωστόσο τα προγράμματα αυτά είχαν τη μορφή ασυντόνιστων ενεργειών και απουσίαζε ένα πλαίσιο σχεδιασμού και προγραμματισμού.

Μετά το 1974 και κατά τη διάρκεια του 1980 το Κράτος Πρόνοιας μπαίνει σε μία νέα φάση ανάπτυξης στην Ελλάδα, ενώ την ίδια περίοδο στην Ερυθώπη αμφισβητείται έντονα.

Σ' αυτό συντέλεσαν διάφοροι παράγοντες και κυρίως η πτώση της δικτατορίας, η θεσμοθέτηση του συντάγματος το 1975 και η αναθεώρησή του το 1986, η αλλαγή της διακυβέρνησης της χώρας, καθώς και η ενίσχυση του θεσμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης που σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα 323/1989 και το άρθρο 25 του Δημοτικού και Κοινοτικού Κώδικα, η δημιουργία Κοινωνικών Υπηρεσιών (παιδικοί σταθμοί, γηροκομεία κ.α.) αποτελεί μία από τις συντρέχουσες αρμοδιότητες των Ο.Τ.Α.

Η ένταξη επίσης της Ελλάδας στην Ε.Ο.Κ. (1981) και η απορρόφηση μεγάλων κονδυλίων της Κοινότητας είναι ένας άλλος παράγοντας που συνέβαλε στη δημιουργία Κοινωνικών Υπηρεσιών και Προγραμμάτων Περιφερειακής Ανάπτυξης.



### 3. Θεμελιώδεις συνταγματικές θέσεις - Διεθνείς συμβάσεις για την Κοινωνική Προστασία του πολίτη

Είδαμε πιο πάνω, ότι το Κράτος είναι ένας από τους φορείς που κύρια έχει την ευθύνη, μέσω οργανωμένων Κοινωνικών Υπηρεσιών, να υλοποιεί προνοιακά προγράμματα για την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών και των θεσμών, με στόχο, όπως αναφέρει η Α. Καφαντάρη (1987, σελ. 35-36), την εξασφάλιση ενός επιπέδου οικονομικής και ψυχοκοινωνικής ασφάλειας.

Η αποστολή αυτή του Κράτους, όπως αναφέρει ο Κ. Κρεμαλής (1991, σελ. 107-112), προσδιορίζεται γενικότερα με ρητές συνταγματικές διατάξεις, με νόμους-πλαίσια και ιδίως με θεμελιώδεις αρχές Δικαίου.

Οι συνταγματικοί κανόνες κατά τον ίδιο συγγραφέα - άλλοτε καθιερώνουν την αποστολή αυτή του Κράτους, όπως με το άρθρο 21 Συντ. και άλλοτε επιβάλλουν συγκεκριμένους τρόπους για την πραγματοποίησή της (π.χ. αποκέντρωση των Κοινωνικών Υπηρεσιών).

Επειδή όμως οι διατάξεις και οι νόμοι-πλαίσια μπορεί να παρουσιάζουν κενά και αοριστίες, οι αρμόδιοι φορείς μπορούν να προστρέχουν σε θεμελιώδεις αρχές Δικαίου, για να εξειδικεύουν αποτελεσματικότερα τις προϋποθέσεις παροχής Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Η σημασία τους επίσης έγκειται στην αποκάλυψη από την πλευρά του ενδιαφερόμενου μιας κακής χρήσης ή υπέρβασης των προνοιακών οργάνων, όταν δεν φαίνεται ξεκάθαρα η παραβίαση των δικαιωμάτων του πολίτη.

### **3α. Συνταγματικές διατάξεις για:**

#### **1. Οικογένεια - Μητρότητα - Νεότητα - Παιδική Ηλικία**

Το Κράτος με συνταγματικές διατάξεις και μέσω των διεθνών συμβάσεων, που έχει υπογράψει και που σύμφωνα με το άρθρο 28 παρ. 1 του Συντάγματος "... αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του εσωτερικού Ελληνικού Δικαίου ...", κατοχυρώνει την προστασία ορισμένων θεσμών και ομάδων του πληθυσμού.

Συγκεκριμένα στο άρθρο 21, παρ. 1 και 3 του Συντάγματος αναφέρεται η υποχρέωση του Κράτους να προστατεύει την οικογένεια, το γάμο, τη μητρότητα, την παιδική ηλικία και τη νεότητα "... ως θεμέλιο της συντήρησης και προαγωγής του Έθνους ...".

Στην προστασία των παραπάνω αναφέρονται και τα άρθρα 16 και 25 παρ. 2 της Οικουμενικής Διακήρυξης των Δικαιωμάτων του Πολίτη του Ο.Η.Ε., καθώς και τα άρθρα 7, 8, 16 και 17 του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη, τα οποία προσδιορίζουν ότι η οικονομική, κοινωνική και νομική προστασία της οικογένειας, της μητρότητας των παιδιών και νέων μπορεί να επιτευχθεί με "κοινωνικές και οικογενειακές παροχές" και με τη "σύσταση ή διατήρηση κατάλληλων ιδρυμάτων ή υπηρεσιών".

Ακόμη προβλέπεται ότι τυγχάνουν "ειδικής φροντίδας" από το Κράτος οι πολύτεκνες οικογένειες με το άρθρο 21 παρ. 2.

Οι επιταγές αυτές, όπως αναφέρει ο Κ. Κρεμαλής (1991, σελ. 200-206) είναι δυνατόν να επιτελεστούν με:

- α. προσωπικές υπηρεσίες (π.χ. διαπαιδαγώγηση ανηλίκων μελών)
- β. κοινωνικά ευεργετήματα (π.χ. τοποθέτηση σε εργασία πολύτεκνων γονέων)
- γ. οικονομικές ενισχύσεις (π.χ. οικογενειακά επιδόματα, ισόβια σύνταξη πολύτεκνων μητέρων)
- δ. απαλλαγές από οικονομικά βάρη (π.χ. μείωση φόρου)
- ε. παροχές είδους (π.χ. παροχή ιματισμού, χορήγηση γάλατος)
- στ. υπηρεσίες ανοικτής φροντίδας (π.χ. συμβουλευτική υποστήριξη, γενετικές συμβουλές από τα Κέντρα Οικογενειακού Προγραμματισμού)
- ζ. υπηρεσίες κλειστής προστασίας (π.χ. βρεφοκομεία για αποστράτευτα βρέφη, κέντρα παιδικής μέριμνας).

## **2. Ηλικιωμένοι**

Το Κράτος παίρνει "ειδικά μέτρα" για την προστασία του γήρατος όπως ορίζει το άρθρο 21, παρ. 3, καθώς και το άρθρο 25, παρ. 1 της Οικουμενικής Διακήρυξης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου. Η προστασία του Κράτους προς τους ηλικιωμένους όπως αναφέρει ο Κ. Κρεμαλής (1991, σελ. 211-216), μπορεί να περιλαμβάνει:

- α. παροχές σε χρήμα (π.χ. συνταξιοδότηση, δωρεά, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη)
- β. φροντίδες υποστήριξης με υλική ή άλλη βοήθεια για την παραμονή των ηλικιωμένων στο σπίτι (π.χ. πρόγραμμα "βοήθεια στο σπίτι", Κ.Α.Π.Η,

προγράμματα στεγαστικής συνδρομής)

- γ. φροντίδες ιδρυματικής περίθαλψης για μη αυτοεξυπηρετούμενους ηλικιωμένους (π.χ. Οίκοι Ευγηρίας, Θεραπευτήρια χρόνιων παθήσεων).

### **3. Άτομα με ειδικές ανάγκες**

Όσοι πάσχουν από "ανίατη σωματική ή πνευματική νόσο" έχουν δικαίωμα "ειδικής φροντίδας" και το Κράτος παίρνει "ειδικά μέτρα" για την αναπηρία, όπως ορίζει το άρθρο 21 παρ. 2 και 3 του Συντάγματος, καθώς και το άρθρο 2 παρ. 1 της Οικουμενικής Διακήρυξης των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του Ο.Η.Ε. και τα άρθρα 9, 10 και 13 του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη.

Ιδιαίτερα στα άρθρα του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη γίνεται αναφορά για το δικαίωμα "και των αναπήρων" στον επαγγελματικό προσανατολισμό και την εκπαίδευση και στην υποχρέωση των Κρατών για τη "δημιουργία δυνατοτήτων προστατευμένης απασχόλησης" των προσώπων που "μειονεκτούν σωματικά ή διανοητικά".

Τα προγράμματα της προνοιακής προστασίας για τα άτομα με ειδικές ανάγκες σύμφωνα με τον Κ. Κρεμαλή (1991, σελ. 206-211), μπορούν να διακριθούν σε:

- α. Προγράμματα φυσικής αποκατάστασης-διάγνωσης και μερικής αντιμετώπισης της αναπηρίας (π.χ. υπηρεσίες ανοικτής και κλειστής περίθαλψης).

β. Προγράμματα εκπαίδευσης (π.χ. ειδική αγωγή και επαγγελματική εκπαίδευση, εκπαίδευση τυφλών).

γ. Προγράμματα απασχόλησης (π.χ. προσλήψεις ατόμων με ειδικές ανάγκες).

δ. Προγράμματα άμεσης οικονομικής ενίσχυσης (π.χ. επιδότηση τυφλών, παραπληγικών κ.λ.π.).

ε. Προγράμματα έμμεσης οικονομικής ενίσχυσης (π.χ. ατελής εισαγωγή αυτοκινήτου).

#### **4. Δημόσια αντίληψη**

Στις διατάξεις του Συντάγματος αναφέρεται ότι το Κράτος παίρνει "ειδικά μέτρα" για την "περίθαλψη των απόρων" (άρθρο 21 παρ. 3).

Επίσης όσοι στερούνται κατοικίας ή "στεγάζονται ανεπαρκώς" τίθενται κάτω από την "ειδική φροντίδα" του Κράτους.

Αντίστοιχα, το άρθρο 25, παρ. 1 της Οικουμενικής Διακήρυξης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου του Ο.Η.Ε. και το άρθρο 13, παρ. 1 του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη, ορίζει ότι "κάθε πρόσωπο που δεν διαθέτει επαρκείς πόρους ... μπορεί να λαμβάνει κατάλληλη βοήθεια ...".

Μία άλλη ομάδα στην οποία αναφέρεται το άρθρο 19 παρ. 1 του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη είναι οι "μετανάστες και οι οικογένειές τους", στους οποίους πρέπει να εξασφαλίζεται η "ύπαρξη κατάλληλων υπηρεσιών" για την υποδοχή, πληροφόρηση και τις "απαραίτητες υγειονομικές και ιατρικές υπηρεσίες" προς τους μετανάστες.

Για τη δημόσια αντίληψη, σύμφωνα με τον Κ. Κρεμαλή (1991, σελ. 216-221), οι υπηρεσίες διακρίνονται σε:

α. υπηρεσίες οικονομικής αποκατάστασης (π.χ. χρηματικά βοηθήματα)

β. υπηρεσίες κοινωνικής αποκατάστασης:

- I. για τις ευπαθείς ομάδες (π.χ. παλιννοστούντες, επαίτες, αποφυλακισμένοι, ναρκομανείς)
- II. για τα θύματα απρόβλεπτων γεγονότων (π.χ. από δυσμενείς καιρικές συνθήκες).

## 5. Υγεία

Η υποχρέωση της Πολιτείας να "μεριμνά για την υγεία των πολιτών" αναφέρεται στο άρθρο 21 παρ. 3 του Συντάγματος, καθώς και στο άρθρο 25 παρ. 1 της Οικουμενικής Διακήρυξης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου του Ο.Η.Ε., που ορίζει το δικαίωμα του καθενός για "υγεία, ευημερία ... και ιατρική περίθαλψη". Ακόμη τα άρθρα 11 παρ. 1 και 13 του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη αναφέρονται στην υποχρέωση των Κρατών να κατευθύνονται, όχι μόνο προς τη θεραπεία των ασθενειών του πληθυσμού, αλλά κυρίως στην πρόληψή τους, μέσα από "... συμβουλευτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες διαφώτισης ...".

Η υγεία αποτελεί το βασικότερο αγαθό για τον άνθρωπο και αναφέρεται, σύμφωνα με την Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας (Π.Ο.Υ.), όχι μόνο στην καλή σωματική κατάσταση του ατόμου, αλλά και στην ψυχική και κοινωνική του "ευεξία". Με αυτή την έννοια η υγεία - ψυχική και σωματική -

συνθήκες (φτώχεια, ανεργία) και τον τρόπο ζωής (κάπνισμα, διατροφή, αθλητισμός). Γίνεται φανερό ότι υπάρχει άμεση σχέση ανάμεσα στον τομέα της υγείας και της πρόνοιας, γι' αυτό και κρίνεται απαραίτητη η στενή συνεργασία μεταξύ των δύο, που θα επιτρέψει μια σφαιρική αντιμετώπιση των προβλημάτων υγείας.

Στην Ελλάδα, το Εθνικό Σύστημα Υγείας, που υλοποιήθηκε στη διάρκεια της προηγούμενης δεκαετίας, στηρίζεται, σύμφωνα με τον Γ. Υφαντόπουλο (1988, σελ. 47-64) στα ακόλουθα επίπεδα παρέμβασης:

α. Το πρωτοβάθμιο, που στοχεύει στην εξωνοσοκομειακή, κυρίως, περίθαλψη και μπορεί να παρέχεται από τον οικογενειακό γιατρό, τα αγροτικά ιατρεία, το Κέντρο Υγείας, τις κινητές νοσηλευτικές μονάδες, τα πολυιατρεία και τα εξωτερικά ιατρεία. Αποβλέπει δε, στην προσφορά βασικών υπηρεσιών υγείας και στην πρόληψη. Γίνεται φανερό ότι ο Ευρωπαϊκός Κοινωνικός Χάρτης, με τα αντίστοιχα άρθρα του, δίνει κατευθύνσεις για παροχή πρωτοβάθμιας περίθαλψης.

β. Το δευτεροβάθμιο, που αναφέρεται στη νοσοκομειακή περίθαλψη, όταν πια το πρόβλημα υγείας έχει προχωρήσει αρκετά και δεν αντιμετωπίζεται με πρωτοβάθμιες φροντίδες.

γ. Το τριτοβάθμιο, το οποίο καλύπτει τις ανάγκες μιας ευρύτερης περιφέρειας μέσω των πανεπιστημιακών νοσοκομείων και κλινικών για περιστατικά που χρειάζονται ειδική θεραπεία και παρακολούθηση.

## 6. Κοινωνική Ασφάλιση

Στο δικαίωμα των εργαζομένων για κοινωνική ασφάλιση αναφέρονται το άρθρο 22 παρ. 4 του Συντάγματος, το άρθρο 25 παρ. 1 της Οικουμενικής Διακήρυξης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου του Ο.Η.Ε. και το άρθρο 12 του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη.

Στη χώρα μας σύμφωνα με το Γ. Υφαντόπουλο, υπάρχουν 368 ασφαλιστικοί φορείς, οι οποίοι ανήκουν στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων.

Από τους φορείς αυτούς, οι κυριώτεροι είναι οι Ο.Γ.Α., Ι.Κ.Α., Τ.Ε.Β.Ε. και καλύπτουν τις ανάγκες του 75% του συνόλου του πληθυσμού, ενώ απουσιάζει προς το παρόν η ύπαρξη ενός ενιαίου Ασφαλιστικού Συστήματος (Θ. Μαλούτας - Δ. Οικονόμου, 1988, σελ. 264-269).

Τα ασφαλιστικά ταμεία, στα οποία συμμετέχουν και οι ίδιοι οι ενδιαφερόμενοι, παρέχουν τις παρακάτω υπηρεσίες:

- α. Συνταξιοδότηση των ασφαλισμένων.
- β. Παροχές σε είδος (π.χ. καροτσάκια, ζώνες κ.λ.π.).
- γ. Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη (επισκέψεις σε γιατρούς, κάλυψη μερικής ή ολικής δαπάνης φαρμάκων).
- δ. Νοσοκομειακή περίθαλψη (κάλυψη κλίνης σε περίπτωση νοσηλείας του ενδιαφερομένου).

Ωστόσο, όπως αναφέρει ο Γ. Υφαντόπουλος, το σύστημα των κοινωνικών ασφαλίσεων στην Ελλάδα χαρακτηρίζεται από "έντονες και προκλητικές ανισότητες στις παροχές" (ο.π. σελ. 267).



## **7. Εργασία**

Στο δικαίωμα για εργασία αναφέρεται το άρθρο 22 παρ. 1 του Συντάγματος και ορίζεται ότι το Κράτος "μεριμνά για τη δημιουργία συνθηκών απασχόλησης όλων των πολιτών ...".

Αντίστοιχα το άρθρο 23 παρ. 1 και 3 της Οικουμενικής Διακήρυξης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου του Ο.Η.Ε., αναφέρεται στο δικαίωμα του πολίτη να εργάζεται και "να προστατεύεται από την ανεργία". Ορίζεται ακόμη ότι η αμοιβή πρέπει να συμπληρώνεται και "με άλλα μέσα κοινωνικής προστασίας".

Το δικαίωμα για εργασία για δίκαιες, ασφαλείς και υγιεινές συνθήκες απασχόλησης, κατοχυρώνεται με τα άρθρα 1, 2, 3 και 4 του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη. Τα συγκεκριμένα άρθρα, αποκτούν στην εποχή μας ιδιαίτερη βαρύτητα, καθώς οι κοινωνικοοικονομικές συνθήκες που είναι δύσκολες, επιβάλλουν μία σημαντική παρέμβαση του Κράτους, στα θέματα της απασχόλησης του πληθυσμού και αντιμετώπισης της ανεργίας.

## **8. Εκπαίδευση**

Το άρθρο 16 παρ. 1 και 2 προβλέπει ότι η παιδεία αποτελεί "βασική αποστολή του Κράτους", καθώς και το άρθρο 26 της Οικουμενικής Διακήρυξης του Ο.Η.Ε., το οποίο ορίζει ότι "η εκπαίδευση πρέπει να εξασφαλίζεται για όλους".

Το Κράτος είναι απαραίτητο να προβλέπει και να παρέχει ίσες ευκαιρίες εκπαίδευσης σε όλους τους πολίτες και ειδικότερα σε όσους

ανήκουν σε χαμηλά κοινωνικοοικονομικά στρώματα, εξασφαλίζοντάς τους τα εφόδια να εξελιχθούν και να αξιοποιήσουν τις ικανότητές τους.

### **9. Κοινωνικές Υπηρεσίες**

Ο Ευρωπαϊκός Κοινωνικός Χάρτης με ειδικό άρθρο αναφέρεται στις Κοινωνικές Υπηρεσίες. Συγκεκριμένα στο άρθρο 14 παρ. 1 και 2 ορίζεται ότι αποτελεί υποχρέωση των συμβαλλόμενων μερών "... να οργανώνουν τις υπηρεσίες ...", συμβάλλοντας έτσι στην "καλή διαβίωση και ανάπτυξη των ατόμων και ομάδων μέσα στην κοινωνία ...", καθώς επίσης και "να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή των ατόμων ... στη διατήρηση των υπηρεσιών αυτών ...".

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες αποτελούν, ακόμη, το επιστέγασμα των προσπαθειών του Κράτους για παροχή κοινωνικής προστασίας στους πολίτες.

Επίσης, το Σύνταγμα και τα διεθνή κείμενα προβλέπουν τους τρόπους με τους οποίους ο πολίτης μπορεί να διεκδικήσει τα δικαιώματά του, σε περίπτωση που δεν προστατεύονται, όπως ορίζει ο νόμος.

Συγκεκριμένα στο άρθρο 10 παρ. 1 και 3 του Συντάγματος ορίζεται ότι οι πολίτες έχουν δικαίωμα να "αναφέρονται εγγράφως στις αρχές", οι οποίες με τη σειρά τους "... είναι υποχρεωμένες να ενεργούν σύντομα ..." και να απαντούν "σε αίτηση πληροφοριών.

Συνεπώς είναι δικαίωμα του πολίτη να ζητά οποιαδήποτε πληροφορία διευκρινιστική για τα δικαιώματά του και υποχρέωση των αρχών να τον ενημερώνουν γι' αυτά.

Με το άρθρο 19 παρ. 1 και 2 προβλέπεται η δυνατότητα του πολίτη να απευθυνθεί στα δικαστήρια προκειμένου να "αναπτύξει τις απόψεις του για τα δικαιώματά του ..." ή "... για κάθε διοικητική ενέργεια ή μέτρο, που λαμβάνεται σε βάρος των δικαιωμάτων του ...".

Επίσης, στο άρθρο 95 παρ. 1α, ορίζεται η υπαγωγή στο Συμβούλιο της Επικρατείας διοικητικών αρχών "για υπέρβαση εξουσίας ή παράβαση νόμου".

Το δικαίωμα του πολίτη να απευθύνεται στα δικαστήρια και "... να ασκεί αποτελεσματικά ένδικα μέσα ... κατά των πράξεων, που παραβιάζουν τα θεμελιακά του δικαιώματα, τα οποία αναγνωρίζει το Σύνταγμα και ο νόμος ..." προβλέπει και το άρθρο 8 της Οικουμενικής Διακήρυξης του Ο.Η.Ε.

Ακόμη το άρθρο 25 παρ. 1 του Συντάγματος επιδιώκει την κατοχύρωση των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων αναφέροντας ότι "... όλα τα κρατικά όργανα υποχρεούνται να διασφαλίζουν την ανεμπόδιστη άσκησή τους".

Με τα παραπάνω άρθρα κατοχυρώνεται όχι μόνο η συμμετοχή των πολιτών στα προγράμματα των Κοινωνικών Υπηρεσιών, αλλά επίσης διασφαλίζεται και η δυνατότητα του πολίτη να διεκδικήσει νομικά τα δικαιώματά του και να ασκήσει έλεγχο στις Κοινωνικές Υπηρεσίες για την καλύτερη λειτουργία και απόδοσή τους.

### 3β. Γενικές Αρχές Δικαίου

#### 1. Αρχή της ανθρώπινης αξιοπρέπειας

Η αρχή της ανθρώπινης αξιοπρέπειας είναι η πρώτη αρχή που ορίζει το σύνταγμα στο άρθρο 2 παρ.1 και προβλέπει ότι αποτελεί πρωταρχική

υποχρέωση της Πολιτείας "... ο σεβασμός και η προστασία της αξιοπρέπειας του ανθρώπου" (βλ. παράρτημα Β).

Ανάλογη έμφαση δίνεται στο προοίμιο της Οικουμενικής Διακήρυξης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου του ΟΗΕ και στα άρθρα 1 και 22, καθώς επίσης και στο προοίμιο του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη, θεωρώντας το σεβασμό στην αξιοπρέπεια του ανθρώπου σαν μέσο για να συντελεστεί η "κοινωνική πρόοδος" και να δημιουργηθούν "καλύτερες συνθήκες ζωής" με την εφαρμογή αποτελεσματικών μέσων.

Συνεπώς οι Κοινωνικές Υπηρεσίες πρέπει να είναι εφοδιασμένες με όλα εκείνα τα μέσα - υλικοτεχνική υποδομή, ειδικευμένο προσωπικό - και να χρησιμοποιούν διαδικασίες στον τρόπο λειτουργίας τους, που θα κατοχυρώνουν την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και θα κάνουν εύκολη και προσιτή τη χρησιμοποίησή τους από τους ενδιαφερόμενους.

Για το θέμα αυτό ο Κ. Κρεμαλής (1991, σελ. 112-115), αναφέρει ότι πρέπει να αποφεύγονται οι ενέργειες των προνοιακών οργάνων, που εκδηλώνουν έλλειψη σεβασμού προς το χρήστη των Κοινωνικών Υπηρεσιών. Τέτοιες ενέργειες μπορεί να είναι η παθητική αδιάφορη ή επιθετική συμπεριφορά του προσωπικού των Κοινωνικών Υπηρεσιών προς τους ενδιαφερόμενους.

Επίσης, οι χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες, που ακολουθούνται και οι οποίες ταλαιπωρούν και κρατούν σε αναμονή ή αποκλείουν πολλούς ενδιαφερόμενους από την πληροφόρηση και διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους, αντιτίθενται στην αρχή της ανθρώπινης αξιοπρέπειας.

## **2. Αρχή της ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας**

Η αρχή αυτή κατοχυρώνεται με το άρθρο 5 παρ. 1 του Συντάγματος και το άρθρο 22 της Οικουμενικής Διακήρυξης του Ο.Η.Ε.

Τα παραπάνω άρθρα θέτουν σαν στόχο την ανάπτυξη της προσωπικότητας του ατόμου μέσα από τη συμμετοχή του στην "κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή της χώρας ...".

Σύμφωνα με την αρχή αυτή πρέπει να παρέχεται στον κάθε πολίτη η δυνατότητα να συμμετάσχει στα παραπάνω και να μπορεί να αποφασίζει για ζητήματα που τον αφορούν. Στις περιπτώσεις δε εκείνες που οι συνθήκες ζωής είναι τέτοιες που δεν επιτρέπουν την ανάπτυξη της προσωπικότητας του ατόμου - όπως σε περίπτωση φτώχειας ή στέρησης από οικογενειακό περιβάλλον ... - η πολιτεία πρέπει να δημιουργεί τις κατάλληλες προϋποθέσεις μέσα από δομές, προγράμματα, παροχές, που θα δίνουν την ευκαιρία στο άτομο να εξελιχθεί και να αναπτυχθεί στο κοινωνικό του περιβάλλον.

## **3. Αρχή της ισότητας**

Στο άρθρο 4 παρ. 1 και 2 του Συντάγματος, προβλέπεται η ισότητα των πολιτών στους νόμους και της ίσης πρόσβασής τους στις "δημόσιες λειτουργίες".

Με τη γενική αυτή αρχή νοείται ότι όλοι οι Έλληνες έχουν το δικαίωμα της ίσης μεταχείρισης όπως αναφέρει ο Π. Δαγτόγλου (1991, σελ. 890).

Συνεπώς κρίνεται απαραίτητο μέσα από τις Κοινωνικές Υπηρεσίες να παρέχεται ισότητα ευκαιριών σε όλες τις ομάδες του πληθυσμού σχετικά με τις παροχές και τα προγράμματα που θεσπίζει το Κοινωνικό Κράτος. Η αντιμετώπιση των ενδιαφερομένων πρέπει να είναι ίση, αποδεσμευμένη από προκαταλήψεις και προσωπικές ή κοινωνικές διακρίσεις. Επίσης πρέπει να υπάρχουν οι κατάλληλες υλικές και θεσμικές συνθήκες που θα εξασφαλίζουν σε όλες τις ομάδες του πληθυσμού ίση πρόσβαση στις Κοινωνικές Υπηρεσίες.

#### **4. Αρχή της νομιμότητας**

Την αρχή αυτή όπως αναφέρει ο Κ. Κρεμαλής (1991, σελ. 115-123), συνθέτουν όλοι οι κανόνες, απ' όπου και αν προέρχονται και εφ' όσον στηρίζονται στο νόμο. Σύμφωνα με την αρχή αυτή τα προνοιακά όργανα πρέπει να δρουν στα πλαίσια των νομοθετικών εξουσιοδοτήσεων, ενώ αποτελεί την ασφαλιστική δικλείδα κατά των αδικαιολόγητων διοικητικών πράξεων.

Η θέση των πολιτών είναι δυνατόν να βελτιωθεί, γιατί γνωρίζοντας τα δικαιώματά τους μπορούν να προκαλέσουν δικαστικούς ελέγχους προκειμένου να οργανώνονται και να εφαρμόζονται καλύτερα οι παροχές και τα προγράμματα των Κοινωνικών Υπηρεσιών. Έτσι, οι ενδιαφερόμενοι γίνονται από παθητικοί δέκτες σε ενεργητικά υποκείμενα των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

### **5. Αρχή της χρηστής διοίκησης**

Ο ίδιος συγγραφέας αναφέρει ότι η αρχή αυτή σημαίνει την ανεπηρέαστη οργάνωση και κατανομή των διαθέσιμων προνοιακών μέσων, καθώς και την αντικειμενική θεώρηση και διαφύλαξη των ενδιαφερομένων. Για το λόγο αυτό, τα προνοιακά όργανα είναι υποχρεωμένα να αιτιολογούν κάθε πράξη και ενέργεια που αποφασίζουν και πραγματοποιούν και να υπάρχει διαφάνεια σε όλες τις δραστηριότητές τους.

### **6. Αρχή της αναλογικότητας**

Με την αρχή αυτή εννοείται η αναλογία, που πρέπει να υπάρχει μεταξύ μέσου και σκοπού. Για να συντρέχει αυτή η αναλογία, όπως αναφέρει ο Κ. Κρεμαλής (1991, σελ. 120-121), το μέτρο για δράση που επιλέγει η διοίκηση, πρέπει να χαρακτηρίζεται από αναγκαιότητα, καταλληλότητα και ορθολογικότητα.

Αναφέρει δε, ότι "αναγκαία" είναι μία κοινωνική υπηρεσία, όταν παρουσιάζει τα λιγότερα μειονεκτήματα για τον διοικούμενο/ενδιαφερόμενο και ανταποκρίνεται στα χαρακτηριστικά της ανάγκης.

"Κατάλληλη", θεωρείται η παροχή που είναι αποτελεσματική για την εξουδετέρωση ή μείωση των συνεπειών που επιφέρει η ανάγκη.

Η "ορθολογικότητα" της προνοιακής προστασίας είναι δεδομένη, όταν προσφέρονται ποιοτικά και ποσοτικά επαρκείς παροχές για τον ενδιαφερόμενο.

Συνεπώς, οι παροχές και τα προγράμματα των Κοινωνικών Υπηρεσιών πρέπει να είναι σχεδιασμένα και να υλοποιούνται με τέτοιο τρόπο, ώστε να μειώνονται οι επιπτώσεις της ανάγκης στην οικονομική, κοινωνική, προσωπική ζωή των ενδιαφερομένων και να εξασφαλίζονται επαρκείς παροχές και πόροι για όλες τις πληθυσμιακές ομάδες που έχουν ανάγκη.

### 3γ. Ειδικές αρχές Δικαίου

Ο Κ. Κρεμαλής (1991, σελ. 124-132), αναφέρεται στις ειδικές αρχές του δημοσίου δικαίου, οι οποίες είναι:

- \* Η Αρχή της Επικουρικότητας
- \* Η Αρχή της Εξατομίκευσης

*1. Η αρχή της επικουρικότητας*, συμπληρώνει νομοθετικά κενά και αφορά ορισμένους θεσμούς αλλά και άλλες πηγές που μπορεί να προσδιορίζουν μία κατάσταση ανάγκης. Αναφέρεται στην προσωρινή ή οριστική αναστολή της προστασίας εφ' όσον το άτομο έχει επαρκή μέσα - δικά του ή από τρίτους - που μπορεί να αξιοποιήσει.

Συνεπώς όταν το άτομο δεν διαθέτει ικανοποιητικά μέσα ή άλλες παροχές (π.χ. άποροι, ανασφάλιστοι) κρίνεται αναγκαίο να βοηθηθεί σύμφωνα με την παραπάνω αρχή.

Η αρχή της επικουρικότητας αναγνωρίζεται και από το άρθρο 13 παρ. 1 του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη, που ορίζει ότι τα κράτη-μέλη οφείλουν "να μεριμνούν ώστε κάθε άτομο που δε διαθέτει επαρκείς πόρους ... να μπορεί



να λαμβάνει κατάλληλη βοήθεια". Πρακτικά κάπου η αρχή αυτή σημαίνει ότι η πρόνοια είτε αναπληρώνει την έλλειψη πηγών εισοδήματος και υπηρεσιών, είτε συμπληρώνει τις υπάρχουσες πηγές, που όμως δεν είναι επαρκείς.

## **2. Η αρχή της εξατομίκευσης**

Η αρχή αυτή συνιστά να διερευνώνται τα ιδιαίτερα στοιχεία, που καθορίζουν μία κατάσταση ανάγκης.

Από μία πρώτη άποψη φαίνεται η αρχή αυτή να έρχεται σε αντίθεση με τη γενική αρχή της ισότητας, η οποία, όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, απαιτεί να καθορίζονται αντικειμενικά και δίκαια τα κριτήρια μιας ανάγκης.

Ωστόσο δεν αντιτίθεται η μία αρχή της άλλης, γιατί με την αρχή της εξατομίκευσης λαμβάνονται υπόψη τα αντικειμενικά κριτήρια, παράλληλα με τη θεώρηση των ιδιαίτερων συνθηκών που βιώνει το άτομο και την υποκειμενική του στάση και συμπεριφορά για τις συνθήκες που βιώνει.

Συνεπώς, σύμφωνα με την αρχή αυτή απαιτείται η στενή συνεργασία και η δημιουργία "σχέσης" με τον ενδιαφερόμενο, ενώ αντιτίθεται στην ψυχρή και απρόσωπη λειτουργία των Κοινωνικών Υπηρεσιών και των επαγγελματιών, όπως αυτή διαμορφώνεται μέσα από το γραφειοκρατικό σύστημα οργάνωσης των υπηρεσιών.

## **Β. Δομή και λειτουργία των Κοινωνικών Υπηρεσιών**

### **1. Διάκριση των Κοινωνικών Υπηρεσιών**

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες, όπως αναφέρει ο Κ. Κρεμαλής (1991, σελ. 71-80), είναι δυνατόν να συστηματοποιηθούν, προκειμένου τα άτομα να ασκήσουν αποτελεσματικά το προνοιακό τους δικαίωμα.

Η συστηματοποίησή τους μπορεί να γίνει ανάλογα με:

- α. την οργανική και λειτουργική τους έννοια,
- β. τον τρόπο που παρέχονται οι υπηρεσίες,
- γ. τις λειτουργίες που επιτελούν,
- δ. την οργανωτική τους δομή,
- ε. το χρόνο χορήγησης και το βαθμό σύμπραξης του ατόμου και
- στ. τις ιδιαίτερες τοπικές συνθήκες όπου παρέχονται.

Αναλυτικότερα Κοινωνικές Υπηρεσίες με την οργανική τους έννοια είναι όλοι οι φορείς της δημόσιας διοίκησης και ιδιωτικής πρωτοβουλίας, όπως Υπουργεία, Ν.Π.Δ.Δ., Ν.Π.Ι.Δ.

Με τη λειτουργική τους έννοια Κοινωνικές Υπηρεσίες είναι όσες υπηρεσίες παρέχουν κοινωνική εργασία στα άτομα και τον πληθυσμό για την αντιμετώπιση των προβλημάτων τους και την προαγωγή της ποιότητας ζωής.

Ανάλογα με τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών διακρίνονται σε:

1. Παροχές σε είδος, όπως διανομή τροφίμων, ιματισμού, θέρμανσης, προ-σφορά εργασίας σε αντάλλαγμα παροχής στέγης και τροφής.
2. Παροχές σε χρήμα, οι οποίες, όπως αναφέρει η Θ. Παπαφλέσσα (1984, σελ. 16-17), έχουν τη μορφή:

- I. Εφάπαξ βοηθήματος, δηλαδή χρήματα που δίνονται μία φορά για να καλύψουν μία συγκεκριμένη ανάγκη.
- II. Επιδόματος δηλαδή καταβολή μηνιαίου ποσού σε ορισμένες ομάδες πληθυσμού για ν' ανταποκριθούν στις ανάγκες τους.
- III. Δικαιώματος για υπηρεσίες που στοιχίζουν χρήματα, δίχως επιβάρυνση, όπως δωρεάν φαρμακευτική περίθαλψη.

Οι παραπάνω αποτελούν παραδοσιακούς τρόπους παροχής υπηρεσιών, οι οποίοι λόγω της συνθετότητας των κοινωνικών προβλημάτων και των περιορισμένων πόρων δεν έχουν πάντα τόση αποτελεσματικότητα. Γι' αυτό υπάρχει και ένας τρίτος τρόπος παροχής υπηρεσιών που είναι:

3. Οι προσωπικές κοινωνικές υπηρεσίες. Τέτοιες είναι οι συμβουλευτικές υπηρεσίες, οι υπηρεσίες διάγνωσης και θεραπείας, οι υπηρεσίες επιμόρφωσης και ανάπτυξης του περιβάλλοντος (ό.π. σελ. 17).

Υπεύθυνοι για την προσφορά των προσωπικών Κοινωνικών Υπηρεσιών είναι οι ειδικευμένοι σε διάφορους τομείς επαγγελματίες, όπως Κοινωνικοί Λειτουργοί, ψυχολόγοι, παιδαγωγοί, κ.α.

Ανάλογα με τις λειτουργίες που επιτελούν οι Κοινωνικές Υπηρεσίες διακρίνονται σε:

- α. αυτές που αποβλέπουν στην ικανοποίηση και αποκατάσταση αναγκών που προέρχονται από έκτακτα συμβάντα, όπως πυρκαγιές, σεισμοί και
- β. σ' αυτές που στοχεύουν στην πρόληψη δυσλειτουργικών καταστάσεων.

Κατά τον ίδιο τρόπο η Α. Καλούτση (1982, σελ. 76-81) αναφέρεται στις λειτουργίες των Κοινωνικών Υπηρεσιών, οι οποίες μπορεί να είναι διορθωτικές, θεραπευτικές, επανορθωτικές, υποστηρικτικές, προληπτικές, αναπτυξιακές. Ποιες από τις λειτουργίες επιτελούν οι Κοινωνικές Υπηρεσίες εξαρτάται από τις ανάγκες και το κοινωνικο-πολιτικό κλίμα που επικρατεί.

Στις μέρες μας είναι γενικά αποδεκτό ότι τα προβλήματα είναι πολυσύνθετα, γι' αυτό και δίνεται σημασία στο να προληφθούν δυσλειτουργικά φαινόμενα, που οδηγούν στο πρόβλημα, καθώς και στην ολική αντιμετώπιση των συνθηκών, σύμφωνα με τη συστημική θεωρία. Επικρατεί, δηλαδή, περισσότερο η αντίληψη των προληπτικών και αναπτυξιακών λειτουργιών των Κοινωνικών Υπηρεσιών, που στοχεύουν στην αλλαγή των καθιερωμένων πολιτικών, κοινωνικών, οικονομικών θεσμών μέσα στο πλαίσιο εθνικού προγραμματισμού και όχι μόνο στη βελτίωση του ατόμου (ο.π. σελ. 79-80), (μακροπρακτική αντιμετώπιση).

Ανάλογα με την οργανωτική τους δομή οι Κοινωνικές Υπηρεσίες διακρίνονται σε:

1. *Πρωτογενείς και*
2. *Δευτερογενείς*

Πρωτογενείς είναι οι υπηρεσίες που εργάζονται σύμφωνα με τις αρχές και τις μεθόδους της κοινωνικής εργασίας όπως Κ.Α.Π.Η ή τα ιδρύματα για άτομα με ειδικές ανάγκες.

Δευτερογενείς είναι οι υπηρεσίες που έχουν συσταθεί για να εκπληρώσουν άλλο σκοπό και στις οποίες η κοινωνική εργασία επιτελεί ένα βοηθητικό, ενισχυτικό ρόλο, όπως τα σχολεία ή τα νοσοκομεία.

Ανάλογα με το χρόνο χορήγησης και το βαθμό συμμετοχής του ατόμου οι Κοινωνικές Υπηρεσίες διακρίνονται σε:

1. προκαταρκτικές όπως η ενημέρωση για το πιο κατάλληλο προνοιακό πρόγραμμα,
2. οριστικές όπως η εισαγωγή σε ειδική μονάδα αποκατάστασης,
3. πορωρινές όπως η συναισθηματική υποστήριξη θυμάτων από καιρικές συνθήκες,
4. μόνιμες όπως η οικιακή βοήθεια σε κατάκοιτους.

Ανάλογα με τις ιδιαίτερες τοπικές συνθήκες όπου παρέχονται οι Κοινωνικές Υπηρεσίες διακρίνονται σε: α. ανοικτές όπως συμβουλευτικής και β. κλειστές όπως ιδρυματικής περιθαλψης.

Η κατάταξη των Κοινωνικών Υπηρεσιών φαίνεται συνοπτικά και παραστατικά στο σχήμα που ακολουθεί.

## **Διάγραμμα 1: Διάκριση των Κοινωνικών Υπηρεσιών**

**α. οργανική έννοια (Υπουργεία, Ν.Π.Δ.Δ., Ν.Π.Ι.Δ.)**

**β. λειτουργική έννοια (όσες παρέχουν κοινωνική εργασία)**

**γ. τρόπος παροχής υπηρεσιών**

1. παροχές σε είδος

2. παροχές σε χρήμα.

I. εφ'όπαιξ βοήθημα

II. επιδόματα

III. Δωρεάν υπηρεσίες που στοιχίζουν χρήματα

3. προσωπικές Κοινωνικές Υπηρεσίες

**δ. λειτουργίες που επιτελούν**

1. αποκατάσταση ανηγκών από έκτακτα συμβάντα/διορθωτικές, επανορθωτικές, θεραπευτικές

2. πρόληψη δυσλειτουργικών φαινομένων/προληπτικές, αναπτυξιακές

**δ. οργανωτική δομή**

1. πρωτογενείς
2. δευτερογενείς

**στ. χρόνος χορήγησης και βαθμός σύμπτυξης του ατόμου**

1. προκαταρκτικές
2. οριστικές
3. προσωρινές
4. μόνιμες

**ζ. ιδιαίτερες τοπικές συνθήκες**

1. ανοικτές
2. κλειστές

## **2. Παράγοντες που καθορίζουν την οργάνωση και λειτουργία των Κοινωνικών Υπηρεσιών**

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες επηρεάζονται από διάφορους παράγοντες, οι οποίοι είναι καθοριστικοί για την οργάνωση και λειτουργία τους, την απόδοση των προγραμμάτων τους και την εκπλήρωση των στόχων τους.

Οι παράγοντες αυτοί διακρίνονται σε: α) εξωτερικούς και β) εσωτερικούς.

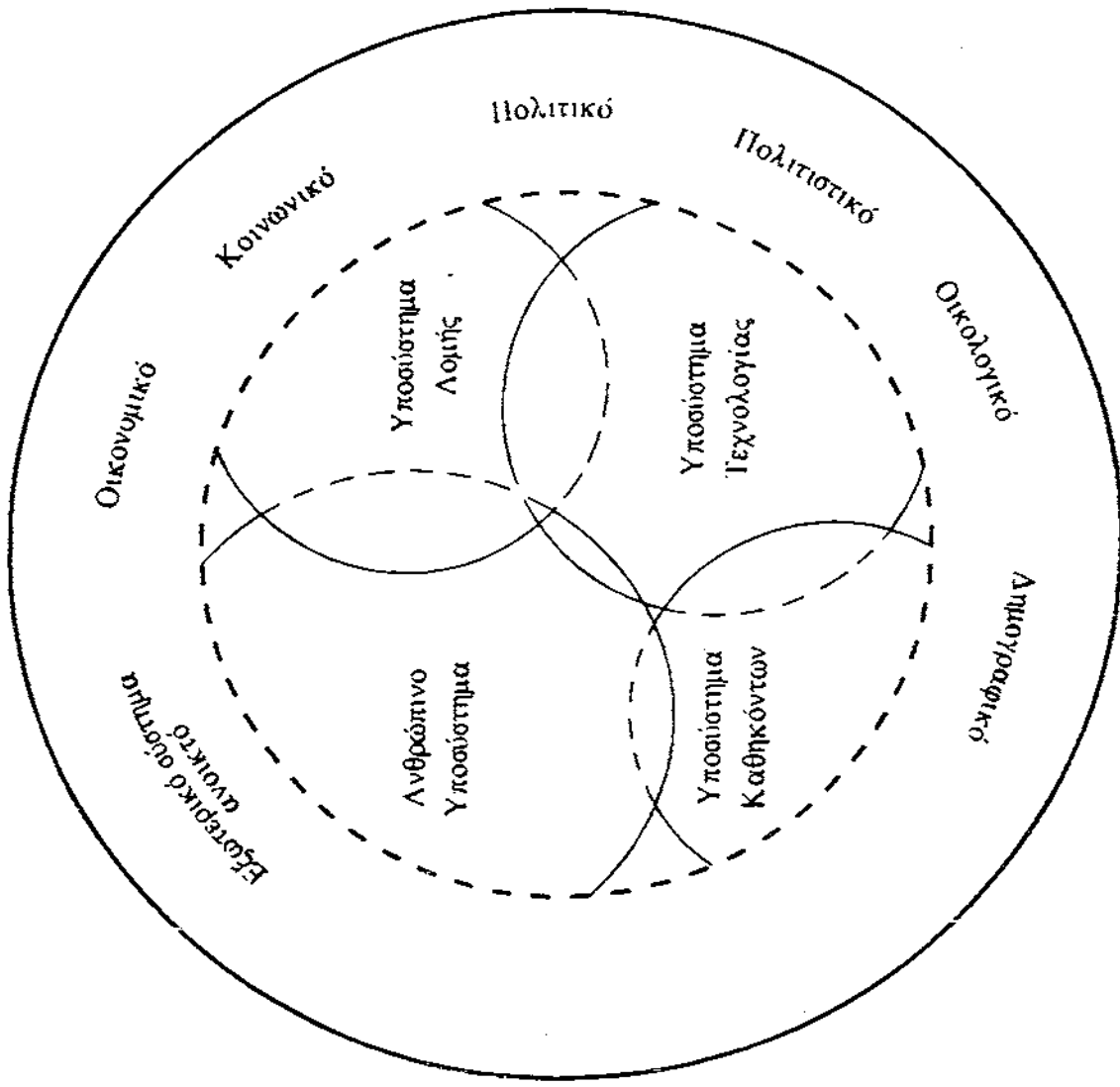
Σχετικά με τους εξωτερικούς παράγοντες και την επίδραση που ασκούν στη δημιουργία των Κοινωνικών Υπηρεσιών έγινε αναφορά και σε άλλο σημείο της εργασίας μας. Συμπληρωματικά προσθέτουμε ότι οι παράγοντες αυτοί επηρεάζουν άμεσα και τη λειτουργία των Κοινωνικών Υπηρεσιών και τα στοιχεία που συνθέτουν την εσωτερική τους οργάνωση, καθώς είναι ένα ανοιχτό προς το περιβάλλον σύστημα.

Οι εσωτερικοί παράγοντες που συνθέτουν μία υπηρεσία, όπως τους αναφέρει ο Μ. Ζαβλανός (1984, σελ. 71-71), είναι:

- α. Η δομή της υπηρεσίας
- β. Τα καθήκοντα και έργα
- γ. Το προσωπικό
- δ. Οι τεχνολογικές πηγές

Οι παραπάνω παράγοντες είναι μεταβλητές που βρίσκονται σε αμοιβαία σχέση και αλληλεπίδραση, όπως φαίνεται στο σχήμα 2, που ακολουθεί:





**Λιάγραμμα 2:** Οι παράγοντες που καθορίζουν την οργάνωση και λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών

## 2α. Δομή της Υπηρεσίας

Η δομή μιας υπηρεσίας αφορά, όπως αναφέρει ο Δ.Τσαούσης, έναν "ορισμένο τρόπο διάταξης και συναρμογής επιμέρους στοιχείων σ' ένα ενιαίο αυτοτελές σύνολο" (1987, σελ. 82).

Πρόκειται, δηλαδή, για τον τρόπο σύνδεσης και κατάταξης των συστατικών στοιχείων μιας υπηρεσίας, που στην ολότητά τους συνθέτουν την ίδια την υπηρεσία.

Ενας άλλος συγγραφέας, ο Μ. Ζαβλανός (1984, σελ. 105-115), αναφέρει ότι δομή είναι η φυσική διάταξη των ατόμων μέσα στην υπηρεσία, τα οποία ενεργούν σύμφωνα με μία προκαθορισμένη, τυποποιημένη, περιορισμένη και ελεγχόμενη συμπεριφορά στην επιτέλεση του έργου τους.

Γίνεται φανερό ότι τα άτομα αναλαμβάνουν συγκεκριμένο έργο να υλοποιήσουν μέσα στην υπηρεσία και ότι κινούνται μέσα σε συγκεκριμένα πλαίσια. Τα όρια δράσης και οι πρωτοβουλίες τους δεν είναι απεριόριστες, αλλά εξαρτώνται από τη θέση που κατέχουν στην ιεραρχία και τις απαιτήσεις της εργασίας τους.

Όσον αφορά τον τρόπο διάταξης των ατόμων μέσα σε μία υπηρεσία είναι δυνατόν να διακρίνουμε δύο ταξινομήσεις:

Η πρώτη είναι η κάθετη διαφοροποίηση (vertical differentiation), η οποία αναφέρεται στην ιεραρχία της οργάνωσης.

Η ιεράρχηση δημιουργεί μία κάθετη απόσταση μεταξύ των ατόμων που βρίσκονται στην κορυφή και των ατόμων που βρίσκονται στη βάση της πυραμίδας.

Η δεύτερη είναι η οριζόντια διαφοροποίηση (horizontal differentiation), η οποία αναφέρεται στη διαίρεση της εργασίας και απαντάται σε όλα τα επίπεδα, καθώς συγκέντρωση των ατόμων γίνεται στο κάθε επίπεδο της οργάνωσης.

Η Θ. Παπαφλέσσα (1985, σελ. 58-59), αναλύει τη δομή μιας υπηρεσίας σύμφωνα με τη διάρθρωση των θέσεων μέσα από γραφεία, τμήματα, διευθύνσεις. Το καθένα απ' αυτά έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες και εξουσίες να επιτελέσει

Αναφέρεται ακόμη η συγγραφέας στις λειτουργίες των υπηρεσιών, οι οποίες διακρίνονται σε:

- **Επιτελικές**

Οι λειτουργίες αυτές είναι γνωμοδοτικού, συμβουλευτικού χαρακτήρα, σχεδιασμού και πολιτικής.

- **Εκτελεστικές**

Με τις λειτουργίες αυτές υλοποιείται το έργο και τα προγράμματα των υπηρεσιών.

- **Βοηθητικές**

Οι λειτουργίες αυτές συμβάλλουν στη διεκπεραίωση του κύριου έργου.

Οι λειτουργίες μιας οργάνωσης μπορεί να συμπληρωθούν με γενικές υπηρεσίες όπως προσωπικού και με ειδικές, όπως συμβούλια ή επιτροπές.

## **2β. Καθήκοντα ή έργα**

Στις Κοινωνικές Υπηρεσίες - και σε όλες τις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης γενικότερα - γίνεται καταμερισμός του έργου και των καθηκόντων.

Ο καταμερισμός αυτός πραγματοποιείται ανάλογα με τον αριθμό του προσωπικού, τις ειδικές γνώσεις που διαθέτει και τη θέση που κατέχει στην ιεραρχία της υπηρεσίας.

Ακόμη ο καταμερισμός του έργου, όπως αναφέρει η Θ. Παπαφλέσσα (1985, σελ. 58), μπορεί να γίνει ανάλογα με:

- \* τον σκοπό που έχει θέσει η υπηρεσία να υλοποιήσει (π.χ. παροχή συμβουλευτικής ... σε οικογένειες)
- \* την κατηγορία του προβλήματος (π.χ. καρδιολογική κλινική)
- \* το γεωγραφικό χώρο, τον οποίο καλύπτει (π.χ. Νομός Αχαΐας)
- \* τον πληθυσμό, στον οποίο απευθύνεται (π.χ. ηλικιωμένοι, έφηβοι)
- \* τη μέθοδο της κοινωνικής εργασίας που χρησιμοποιεί (Κ.Ε.Α., Κ.Ε.Ο., Κ.Ε.Κ.)
- \* το φορέα (π.χ. Κρατική, δημοτική, εκκλησιαστική υπηρεσία).

## **2γ. Προσωπικό**

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες στελεχώνονται από προσωπικό, το οποίο είναι απαραίτητο να διαθέτει τα ανάλογα προσόντα για να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της θέσης που κατέχει και στη διεκπεραίωση του έργου που αναλαμβάνει να υλοποιήσει.

Τα προσόντα αυτά σχετίζονται με την κατοχή πτυχίου εξειδίκευσης σε κάποιον τομέα, τη γνώση ξένων γλωσσών, την εμπειρία που διαθέτει πάνω στο αντικείμενο εργασίας.

Το προσωπικό, όπως αναφέρει η Θ. Παπαφλέσσα (1985, σελ. 58), διακρίνεται σε:

- α. γραμμής ή διοικητικό
- β. επιτελείου ή επαγγελματικό
- γ. βοηθητικό

Κρίνεται απαραίτητο στις Κοινωνικές Υπηρεσίες ο αριθμός του προσωπικού να είναι επαρκής και το επαγγελματικό προσωπικό να απαρτίζεται από όλες τις σχετικές με κοινωνικά προβλήματα ειδικότητες ώστε να μπορούν να αντιμετωπιστούν σφαιρικά και ικανοποιητικά οι ανάγκες των ενδιαφερομένων, μέσα από μία διεπιστημονική συνεργασία και δράση.

## **2γ1. Ανάπτυξη προσωπικού**

Οι συνθήκες του περιβάλλοντος, η λειτουργία και τα προγράμματα των Κοινωνικών Υπηρεσιών, καθώς και η ίδια η ανθρώπινη συμπεριφορά είναι σε διαρκή κίνηση και εξέλιξη.

Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητη η συνεχής ανάπτυξη του προσωπικού και η ανανέωση των γνώσεών του, ώστε να είναι σε θέση να παρακολουθεί και να συμμετέχει επικοδομητικά σε όσα πραγματοποιούνται μέσα στην υπηρεσία.

Η Τ. Κουσίδου (1985, σελ. 86-97), στον όρο "ανάπτυξη προσωπικού" (staff development), προσδίδει όλες εκείνες τις διαδικασίες, δραστηριότητες και προγράμματα που η υπηρεσία παρέχει στο προσωπικό της με στόχο τη βελτίωση και ανάπτυξη των τεχνικών και γνώσεών του και την αλλαγή αναποτελεσματικών στάσεων και συμπεριφορών, που εμποδίζουν ή δυσκολεύουν την εκπλήρωση των σκοπών που η υπηρεσία έχει θέσει. Αναφέρει δε η ίδια συγγραφέας, τρεις κατηγορίες ανάπτυξης προσωπικού.

Η πρώτη απ' αυτές περιλαμβάνει διοικητικές και οργανωτικές διαδικασίες όπως: συμμετοχή του προσωπικού στη λήψη των αποφάσεων, ύπαρξη αμφίδρομης επικοινωνίας ανάμεσα στη διοίκηση και το προσωπικό, ύπαρξη θετικών διαπροσωπικών σχέσεων, κατάλληλες συνθήκες εργασίας, συμμεροχή στο σχεδιασμό των προγραμμάτων.

Η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει σχεδιασμένα προγράμματα ανάπτυξης προσωπικού, όπως εποπτεία (ατομική-ομαδική), συνεδριάσεις προσωπικού (staff meetings) για διοικητικά και επιστημονικά θέματα, συνεδριάσεις εποπτών (supervisors meetings), διαλέξεις, σεμινάρια, βιβλιογραφική ενημέρωση, παρακολούθηση μετεκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Η τρίτη κατηγορία αναφέρεται στη διαδικασία αξιολόγησης του προσωπικού από τον επόπτη.

## **2δ. Τεχνολογικά μέσα**

Η ύπαρξη υλικών και τεχνικών μέσων στις Κοινωνικές υπηρεσίες είναι ένας παράγοντας που συμβάλλει στην υλοποίηση και διεκπεραίωση της

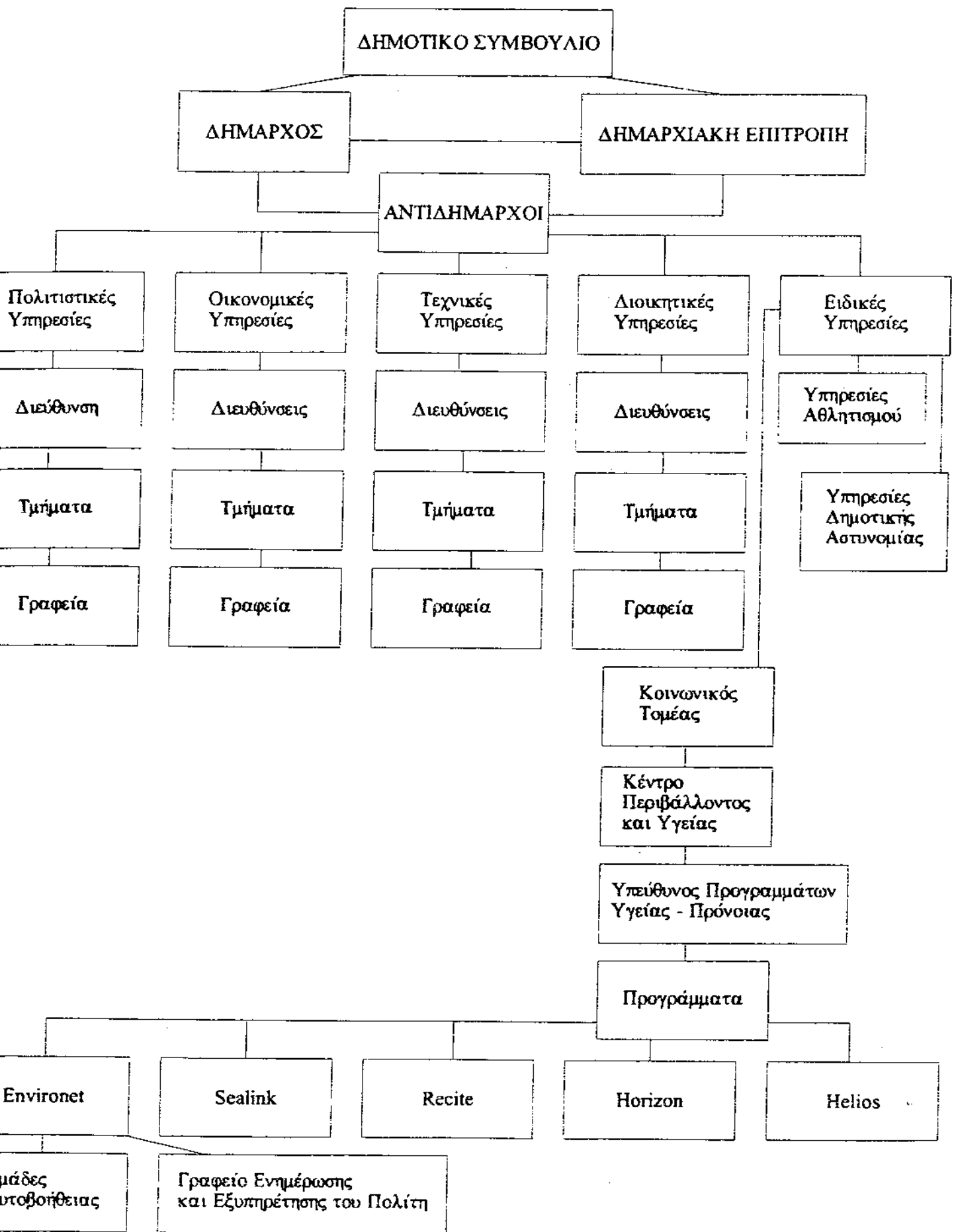
λειτουργίας και του έργου των υπηρεσιών. Τα υλικοτεχνικά μέσα είναι απαραίτητο να είναι προσαρμοσμένα στις σύγχρονες τεχνολογικές συνθήκες και απαιτήσεις της εποχής, ώστε να καταστεί το έργο των υπηρεσιών περισσότερο σύγχρονο, γρήγορο και εξυπηρετικό. Παράλληλα, είναι αναγκαίο να έχουν προβλεφθεί όλα εκείνα τα μέσα, που θα κάνουν ευκολότερη την επικοινωνία του ενδιαφερόμενου με την υπηρεσία.

Όταν, για παράδειγμα, μία υπηρεσία έχει σαν σκοπό την εξυπηρέτηση ατόμων με κινητικές δυσκολίες, είναι απαραίτητο να διαθέτει υλικοτεχνικά εφόδια που θα καταστήσουν εύκολη τη χρησιμοποίησή της από τα άτομα αυτά.

Ωστόσο, με τον όρο τεχνολογία δε νοείται μόνο η ύπαρξη υλικών και τεχνικών μέσων (βιβλία, υπολογιστές κ.α.), αλλά επίσης όλες οι συστηματικές διαδικασίες, τεχνικές και δραστηριότητες τις οποίες χρησιμοποιεί μία Κοινωνική Υπηρεσία για να πραγματοποιήσει τους στόχους της.

Τέτοιες διαδικασίες είναι η συνεργασία της διεπιστημονικής ομάδας, η εποπτεία του προσωπικού, η αξιολόγηση των προγραμμάτων.

Όλα τα παραπάνω, η δομή μίας υπηρεσίας, ο καταμερισμός του έργου, η ιεράρχηση των θέσεων, απεικονίζονται σημαντικά μέσα από ένα οργανόγραμμα του ΔΗΜΟΥ ΠΑΤΡΕΩΝ σαν παράδειγμα.



Διάγραμμα 3: Οργανόγραμμα του Δήμου Πατρέων



### 3. Η διοίκηση των υπηρεσιών

Η διοίκηση είναι μία επιστήμη που απαιτεί γνώσεις και τεχνικές δεξιότητες και από την οποία εξαρτάται η λειτουργία και η εκπλήρωση των στόχων των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Όπως αναφέρει η Θ. Παπαφλέσσα (1985, σελ. 59), η διοίκηση καθορίζει τους σκοπούς και την πολιτική που θα ακολουθηθεί και εξασφαλίζονται οι πόροι, ο τεχνικός εξοπλισμός, το ανθρώπινο δυναμικό. Επίσης η διοίκηση περιλαμβάνει τον προγραμματισμό και την οργάνωση του έμψυχου και άψυχου υλικού, το συντονισμό του έργου, τον έλεγχο, τη διεύθυνση.

Στηρίζεται σε συγκεκριμένες θεωρίες, τις οποίες ο Weiner τις ταξινομεί σε παραδοσιακές και εξελισσόμενες (Δ. Ιατρίδης, 1990, σελ. 90).

Οι παραδοσιακές θεωρίες περιλαμβάνουν τη γραφειοκρατία, την επιστημονική διαχείριση, τη δομική λειτουργία, την οργανωτική ψυχολογία.

Οι εξελισσόμενες θεωρίες περιλαμβάνουν τη λήψη των αποφάσεων, την επικοινωνία, το ρόλο και τη δυναμική των ομάδων, την επιδιωκόμενη αλλαγή.

Ποια από τις παραπάνω θεωρίες είναι η ιδανικότερη είναι ένα ζήτημα υπό μελέτη καθώς εξαρτάται από τις περιστάσεις και τους σκοπούς των υπηρεσιών. Όταν σκοπός μίας υπηρεσίας είναι η παραγωγή τυποποιημένων προϊόντων, είναι πιθανόν να εξυπηρετεί περισσότερο η προσήλωση στην ιεραρχία και τη γραφειοκρατική δομή. Όταν, όμως, ο σκοπός της υπηρεσίας είναι η αντιμετώπιση ανθρώπινων προβλημάτων - όπως συμβαίνει στην περίπτωση των Κοινωνικών Υπηρεσιών - και όταν απαιτείται η προσαρμογή

στις γρήγορες εξελίξεις της εποχής και η συνεργασία πολλών ειδικοτήτων, τότε χρειάζεται ένα πιο ευέλικτο σχήμα οργάνωσης και διοίκησης.

### **3α. Λειτουργίες της Διοίκησης**

Στο κεφάλαιο αυτό θ' αναπτυχθούν ορισμένες από τις λειτουργίες της διοίκησης που είναι απαραίτητες για την εκπλήρωση των στόχων των Κοινωνικών Υπηρεσιών απέναντι στο κοινωνικό σύνολο.

Οι λειτουργίες αυτές είναι οι ακόλουθες

#### **3α1. Λήψη αποφάσεων**

Ο Μ. Ζαβλανός (1984, σελ. 174), αναφερόμενος στον Liphari, ορίζει τη λήψη των αποφάσεων "σαν μία πορεία, όπου η επίγνωση μιας προβληματικής κατάστασης ενός συστήματος, επηρεασμένη από την πληροφόρηση και τις αξίες, φτάνει σ' έναν ανταγωνισμό εναλλακτικών λύσεων, ανάμεσα στις οποίες η επιλογή γίνεται με βάση την εκτίμηση των καταστάσεων που θα ανακύψουν στο σύστημα".

Γίνεται φανερό ότι η λήψη των αποφάσεων αφορά επιλογές που χρειάζεται να γίνουν για θέματα που αφορούν τη λειτουργία της υπηρεσίας, αλλά και το έργο που διεξάγεται με στόχο πάντα την εκπλήρωση των σκοπών της υπηρεσίας.

Η λήψη των αποφάσεων, όπως αναφέρει ο ίδιος συγγραφέας έχει τρεις διαστάσεις: α) το περιεχόμενο της απόφασης δηλαδή σε ποιο θέμα αναφέρεται β) τα στάδια της απόφασης δηλαδή πως λαμβάνεται ύστερα

από μία σειρά συναντήσεων και μέσα από επεξεργασία του ζητούμενου θέματος ή ύστερα από σύντομη μεθόδευση και γ) τους συμμετέχοντες, δηλαδή ποιοι παίρνουν μέρος σ' αυτή τη διαδικασία και τελικά από ποιους παίρνεται η απόφαση.

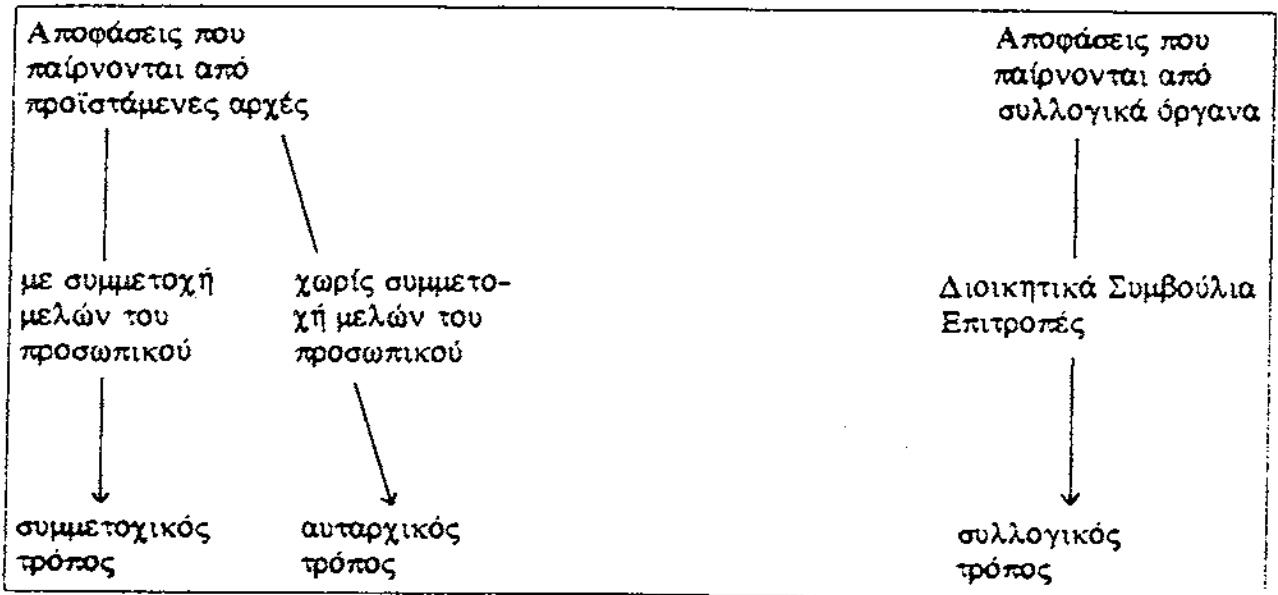
Σχετικά με τη συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, οι Rogers και Shoemaker (ο.π. σελ. 177-178), κάνουν δύο διαχωρισμούς.

Ο πρώτος διαχωρισμός αφορά τις αποφάσεις που παίρνονται στην κορυφή της ιεραρχίας, από τις προϊστάμενες αρχές και ο δεύτερος αφορά τις αποφάσεις που παίρνονται από συλλογικά, ομαδικά όργανα.

Στις αποφάσεις που παίρνονται από τις προϊστάμενες αρχές είναι δυνατόν να συμμετέχουν και μέλη από το προσωπικό, οπότε έχουμε το συμμετοχικό τρόπο λήψης αποφάσεων. Είναι πιθανόν όμως οι αποφάσεις να παίρνονται μόνο από τους διευθυντές και προϊσταμένους δίχως τη συμμετοχή μελών του προσωπικού, οπότε έχουμε τον αυταρχικό τρόπο λήψης αποφάσεων.

Σχετικά με τον ομαδικό τρόπο λήψης αποφάσεων, μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσα από επιτροπές ή διοικητικά συμβούλια.

Το σχήμα που ακολουθεί, δίνει συνοπτικά τη διαδικασία της λήψης αποφάσεων:



*Διάγραμμα 4: είδη αποφάσεων*

### **3α1ι. Συμμετοχή των ενδιαφερομένων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων**

Μία από τις διαδικασίες που εξασφαλίζει τη διαφάνεια και τον αντιπροσωπευτικό τρόπο λειτουργίας των Κοινωνικών Υπηρεσιών είναι η συμμετοχή των ίδιων των ενδιαφερομένων στη λήψη των αποφάσεων, που όπως είδαμε προβλέπεται και από το άρθρο 14 παρ. 1 και 2 του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη.

Η συμμετοχή μπορεί να αναφέρεται στο σχεδιασμό των προνοιακών προγραμμάτων, στην υλοποίησή τους και στην αξιολόγησή τους.

Ο Δ. Ιατρίδης στον οποίο αναφέρεται ο Π. Σταθόπουλος (1990, σελ. 169), ορίζει ότι "η συμμετοχή των κατοίκων και των πληθυσμιακών ομάδων στη λήψη των αποφάσεων που επηρεάζουν τη ζωή τους δεν είναι μόνο βασική εννοιολογική αρχή ελευθερίας και δημοκρατίας αλλά αποτελεί

επίσης προϋπόθεση επεμβάσεως για σχεδιασμένη κοινωνική αλλαγή και βασικό οργανωτικό στοιχείο της ανάπτυξης της μεταβιομηχανικής κοινωνίας".

Η συμμετοχή των ενδιαφερομένων σε θέματα που τους αφορούν, έχει τρία επίπεδα, σύμφωνα με το διαχωρισμό που κάνει η Arnstein (ο.π. σελ. 189-193).

Στο πρώτο επίπεδο η συμμετοχή περιορίζεται στην απλή πληροφόρηση και στην παθητική αποδοχή των αποφάσεων που έχουν ληφθεί από άλλους.

Η μορφή αυτή της συμμετοχής χαρακτηρίζεται "ψευδοσυμμετοχή", γιατί ο ενδιαφερόμενος δεν μπορεί να επηρεάσει τη λήψη των αποφάσεων και η συμβολή του περιορίζεται μονάχα στην υλοποίηση της κοινωνικής πολιτικής.

Στο δεύτερο επίπεδο συμμετοχή ο ενδιαφερόμενος πολίτης παίζει ένα συμβουλευτικό ρόλο, καθώς γνωρίζει καλύτερα τις ανάγκες και τα προβλήματά του, που τα βιώνει καθημερινά. Στο επίπεδο αυτό υπάρχει ανάγκη αμφίδρομης πληροφόρησης μεταξύ διοικούντων και διοικούμενων, ειδικών και ενδιαφερομένων. Η μορφή αυτή της συμμετοχής χαρακτηρίζεται γνωμοδοτική.

Η τρίτη μορφή αναγνωρίζει στον ενδιαφερόμενο το δικαίωμα να συναποφασίζει και να δεσμεύει για τις αποφάσεις που παίρνονται. Έχει δε, τη δυνατότητα άσκηση ελέγχου πάνω στα θέματα που τον αφορούν και τον απασχολούν.

Η μορφή αυτή της συμμετοχής είναι η πιο ουσιαστική, γιατί δίνει την ευκαιρία στον ενδιαφερόμενο να ενεργοποιηθεί, να συμβάλλει σε ουσιαστικές αποφάσεις και ν' αλλάζει καταστάσεις και δεδομένα.

Αναφορικά με τη δυνατότητα συμμετοχής των ενδιαφερομένων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, έχουν διατυπωθεί θετικά σχόλια, αλλά και επιφυλάξεις.

Η Α. Robinson, στην οποία αναφέρεται ο Π. Σταθόπουλος (ο.π. σελ. 182-189), τονίζει τη χρησιμότητα της συμμετοχής και θεωρεί ότι αποτελεί την αντίρροπη δύναμη στη συγκεντρωτική λήψη των αποφάσεων από τα υψηλά ιστάμενα πρόσωπα της διοίκησης.

Εξασφαλίζει πληθώρα πληροφοριών και στοιχείων, που οι διοικούντες αγνοούν λόγω της απόστασής τους από τα πραγματικά προβλήματα των ενδιαφερομένων.

Οι αποφάσεις γίνονται πιο εύκολα αποδεκτές και εξασφαλίζεται, σε μεγάλο βαθμό, η πραγματική δράση των ενδιαφερομένων στην υλοποίησή τους, ενώ, παράλληλα, εκπληρώνεται το συναίσθημα της ικανοποίησης και αναγνώρισης ότι μπορούν να αποφασίζουν για τη ζωή τους.

Εξασφαλίζεται ο δημοκρατικός τρόπος λειτουργίας των υπηρεσιών και μειώνονται οι πιθανότητες αυθαιρεσίας και αυταρχισμού.

Ωστόσο έχουν διατυπωθεί και επιφυλάξεις για το ρόλο των ενδιαφερομένων στη λήψη των αποφάσεων.

Συγκεκριμένα, αναφέρεται ότι οι ενδιαφερόμενοι μεταφέρουν έντονα τα συναισθήματά τους και δεν μπορούν να είναι αρκετά αντικειμενικοί, ενώ η

έλλειψη εξειδικευμένων γνώσεων πάνω στα θέματα της κοινωνικής πολιτικής, καθιστά δύσκολη την κατανόηση - από τους ενδιαφερόμενους - των πολύπλοκων δομών που λειτουργούν στην κοινωνία.

### **3β. Επικοινωνία**

Η επικοινωνία, σαν διαδικασία της διοίκησης, έχει πολλές μορφές και είναι δυνατόν να υπάρχει σε πολλά επίπεδα.

Η επικοινωνία αφορά τη μεταβίβαση και ανταλλαγή πληροφοριών που πραγματοποιείται στα διάφορα επίπεδα της ιεραρχίας.

Ο Μ. Ζαβλανός (1984, σελ. 104-105), διακρίνει δύο τύπους επικοινωνίας την επίσημη και την ανεπίσημη. Η πρώτη αφορά την επικοινωνία μεταξύ προϊσταμένων-προσωπικού και περνάει μέσα από όλες τις γραμμές της ιεραρχίας.

Τα μηνύματα και οι πληροφορίες κινούνται μέσα από συγκεκριμένα κανάλια από τη διοίκηση προς το υφιστάμενο προσωπικό.

Στην περίπτωση αυτή η μορφή της επικοινωνίας είναι κάθετη. Υπάρχει όμως και η οριζόντια μορφή επικοινωνίας, που είναι ανάμεσα στο προσωπικό που βρίσκεται στο ίδιο επίπεδο ιεραρχίας μέσα στην υπηρεσία.

Η ανεπίσημη επικοινωνία πραγματοποιείται ανάμεσα στα άτομα ανεξάρτητα από τη θέση που κατέχουν στην ιεραρχία και το έργο που επιτελούν. Είναι κυρίως το αποτέλεσμα της επιθυμίας τους για κοινωνική επαφή. Και η μορφή αυτή της επικοινωνίας είναι ικανή να επηρεάσει τη λειτουργία της υπηρεσίας και τις σχέσεις των ατόμων.

### 3γ. Έλεγχος

Ο έλεγχος είναι μία διαδικασία, που σκοπό έχει να εξεταστεί ο τρόπος λειτουργίας των υπηρεσιών, να ανιχνευθούν λάθη ή αποκλίσεις και να τεθούν όρια. Είναι μία μορφή παρέμβασης απαραίτητης για τη σωστή λειτουργία των Υπηρεσιών.

Υπάρχουν διάφοροι τύποι και μορφές ελέγχου, τους οποίους ο Η. Τσενές (1986, σελ. 162-169), αναφέρει ως εξής:

- i. τυπικοί έλεγχοι
- ii. άτυποι έλεγχοι

Ο τυπικός έλεγχος διακρίνεται στον:

- i. Διοικητικό και
- ii. Οικονομικό.

Ο Διοικητικός έλεγχος μπορεί να είναι α) **Επί των πράξεων** των προϊστάμενων αρχών και να ασκείται είτε προληπτικά, είτε κατασταλτικά β) **Επί των οργάνων** των Υπηρεσιών, των προσώπων δηλαδή, που ασκούν διοίκηση και εξουσία σ' αυτές και γ) **Επί της εσωτερικής οργάνωσης του προσωπικού και γενικά της λειτουργίας** των Υπηρεσιών και των δραστηριοτήτων που αναπτύσσει.

Ο δε οικονομικός έλεγχος ασκείται για τη σωστή διαχείριση και τοποθέτηση των οικονομικών πόρων που διαθέτει η κάθε υπηρεσία.

Οι παραπάνω μορφές ελέγχου γίνονται είτε απευθείας από την κεντρική διοίκηση (Υπουργεία), είτε διαμέσου των Νομαρχιών. Εχουν δε, είτε τη μορφή επιτόπιας έρευνας από τα Κυβερνητικά όργανα (άμεσος έλεγχος), είτε διενεργείται σαν έλεγχος μέσα από εκθέσεις, έγγραφα κ.λ.π.



Φυσικά ο έλεγχος μπορεί να ασκείται και από άλλους φορείς, οι οποίοι χρηματοδοτούν την υπηρεσία (π.χ. Ευρωπαϊκό Ταμείο, ιδιωτικοί φορείς).

Όπως όμως αναφέρθηκε και παραπάνω υπάρχουν και οι άτυπες μορφές ελέγχου. Αυτός ο έλεγχος μπορεί να διενεργηθεί κυρίως μέσα από προσωπικές επαφές, εκδηλώσεις, συνέδρια, καθώς και μέσα από τις εγκυκλίους που αποστέλλονται σε τακτά χρονικά διαστήματα από τα Υπουργεία και που δίνουν κατευθύνσεις για την πολιτική που θα ασκηθεί.

Στις Κοινωνικές Υπηρεσίες είναι δυνατόν να ασκηθεί έλεγχος από το εξωτερικό περιβάλλον, από τους ίδιους τους ενδιαφερόμενους και από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ).

Παρ' όλα αυτά, όπως αναφέρει η Θ. Παπαφλέσσα (1985, σελ. 60), οι ενδιαφερόμενοι, συνήθως, δε ζητάνε ευθύνες από τις υπηρεσίες για τα λάθη ή τις παραλείψεις τους.

Αυτό συμβαίνει γιατί οι ενδιαφερόμενοι, συνήθως, δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους ούτε τον τρόπο που μπορούν να τα διεκδικήσουν. Είναι επίσης πιθανόν, να λειτουργεί ανασταλτικά ο δαιδαλώδης γραφειοκρατικός τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας των Υπηρεσιών ή το γεγονός ότι οι ενδιαφερόμενοι λειτουργούν ατομικά και όχι συλλογικά πάνω σε μία οργανωμένη βάση.

Ωστόσο, ο έλεγχος είναι μία απαραίτητη διαδικασία, η οποία προλαμβάνει τυχόν αυθαιρεσίες και κατοχυρώνει τους σκοπούς και το έργο των Υπηρεσιών.

Χρειάζεται όμως να διενεργείται σε διαστήματα τέτοια ώστε να επιτελείται ο σκοπός των Κοινωνικών Υπηρεσιών και παράλληλα να μην παρεμποδίζεται το έργο τους από έλλειψη πρωτοβουλίας, ελευθερίας ή το φόβο της τιμωρίας.

#### **4. Οι οικονομικοί πόροι των Κοινωνικών Υπηρεσιών**

Μέσα στις λειτουργίες της διοίκησης περιλαμβάνεται και η διαχείριση των οικονομικών πόρων.

Οι οικονομικοί πόροι των Κοινωνικών Υπηρεσιών είναι δυνατόν να προέρχονται, όπως αναφέρει η Θ. Παπαφλέσσα (1984, σελ. 12-15), από τους ακόλουθους φορείς:

##### ***α. Το Κράτος***

Το Κράτος αντλεί τη δύναμή του από το Σύνταγμα και αναθέτει στα Υπουργεία - σαν όργανα της εκτελεστικής εξουσίας - την αρμοδιότητα να παρέχουν υπηρεσίες προς όφελος του κοινωνικού συνόλου (οργανική έννοια Κοινωνικών Υπηρεσιών).

Οι οικονομικοί πόροι προέρχονται από τα δημόσια έσοδα, τη φορολόγηση των πολιτών.

##### ***β. Η Εκκλησία***

Η εκκλησία επίσης παρέχει κοινωνικές υπηρεσίες και αντλεί τους πόρους της από την περιουσία που έχει τη συνδρομή των πιστών, τους εράνους τις δωρεές και τα κληροδοτήματα.

### ***γ. Τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου***

Τα Ν.Π.Δ.Δ. συστήνονται από την Πολιτεία και έχουν τη δυνατότητα να ασκήσουν κοινωνική πολιτική με μία σχετική αυτονομία, όπως συμβαίνει με τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.).

Οι πόροι των Ν.Π.Δ.Δ. προέρχονται από τον κρατικό προϋπολογισμό και τη συμβολή των εξυπηρετούμενων.

### ***δ. Τα Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου***

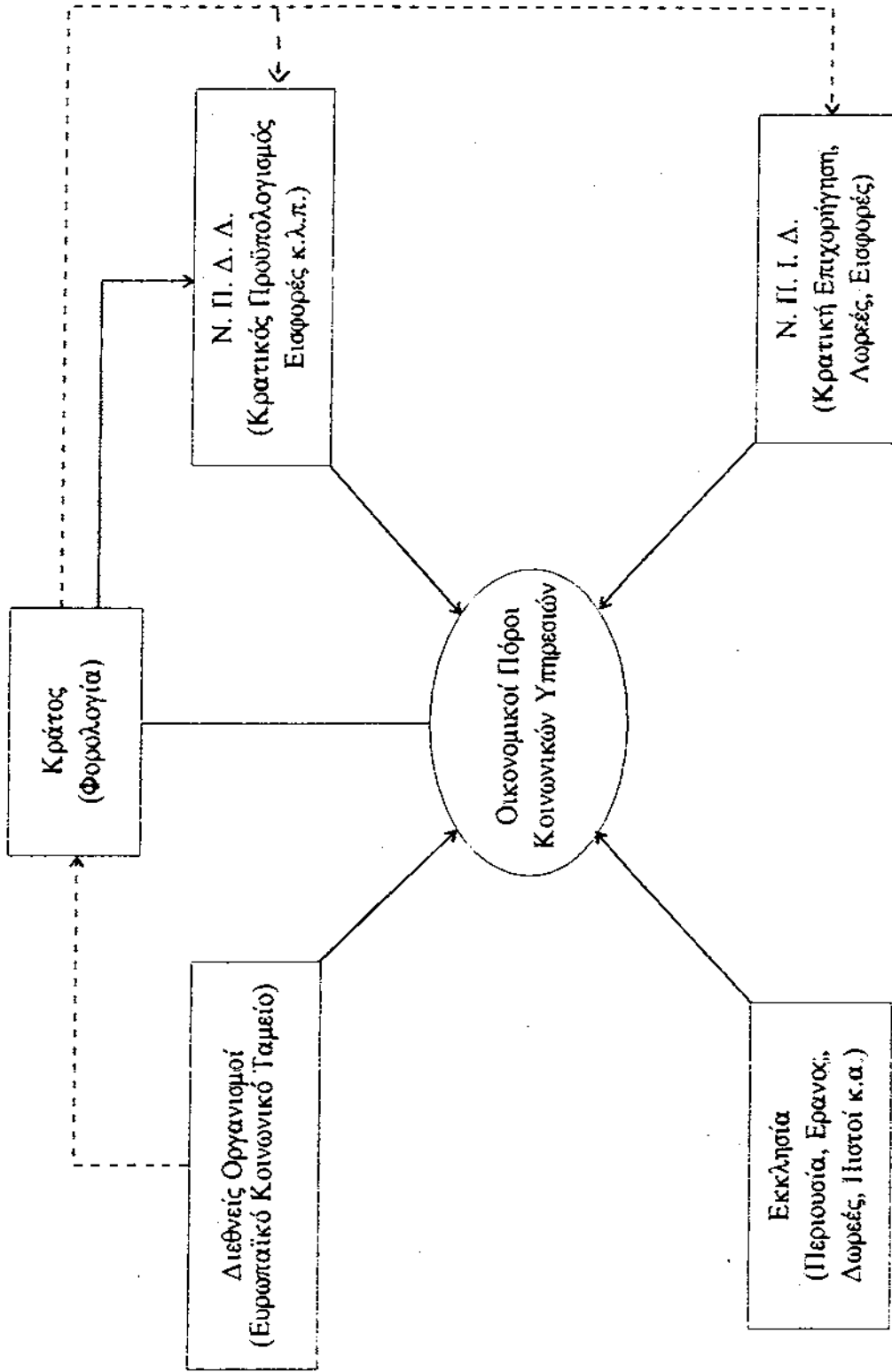
Τα Ν.Π.Ι.Δ. διακρίνονται σε: i. Σωματεία και ii. Ιδρύματα.

Οι πόροι τους πρέχονται από κληροδοτήματα, δωρεές, εισφορές των μελών τους, καθώς και τις επιχορηγήσεις του Κράτους.

### ***ε. Οι διεθνείς Οργανισμοί***

Οι πόροι των οργανώσεων αυτών προέρχονται από τις διεθνείς πηγές, όπως Ο.Η.Ε., Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, συνδρομές, επιχορηγήσεις ξένων κρατών. Η ύπαρξη των φορέων αυτών στη χώρα μας αποδεικνύει τη δυνατότητα πλουραλιστικών επιλογών, καθώς και τη γενικότερη ιδεολογική αντίληψη, όπως αναφέρει ο Π. Σταθόπουλος ότι "... το κράτος δεν πρέπει, δεν μπορεί και δεν είναι οικονομικά αποτελεσματικό να έχει μονοπώλιο στη χρηματοδότηση και την παροχή υπηρεσιών Κοινωνικής Πρόνοιας" (ο.π. Κ. Κρεμαλής 1990, σελ. 188).

Οι πηγές της οικονομικής στήριξης των Κοινωνικών Υπηρεσιών, φαίνονται παραστατικά στο σχήμα που ακολουθεί:



Διάγραμμα 5: Πηγές χρηματοδότησης Κοινωνικών Υπηρεσιών

## 5. Συστήματα Οργάνωσης των Υπηρεσιών

Ο τρόπος που είναι δομημένες οι Κοινωνικές Υπηρεσίες και ανάλογα με το πως πραγματοποιούνται οι λειτουργίες της διοίκησης, φανερώνει τη μορφή της οργάνωσης που έχει μια υπηρεσία.

Στον 20ο αιώνα κυριάρχησε η γραφειοκρατική μορφή οργάνωσης - εμπνευστής της οποίας ήταν ο M. Weber.

Τα χαρακτηριστικά αυτής της οργάνωσης είναι τα ακόλουθα:

- \* Τα καθήκοντα και οι δραστηριότητες κατανέμονται σύμφωνα με την εξειδίκευση των ατόμων
- \* Υπάρχουν σταθεροί κανόνες, πάνω στους οποίους στηρίζεται η διεκπεραίωση και η συνέχεια των θεμάτων.
- \* Ο χαρακτήρας των σχέσεων είναι απρόσωπος και η συμπεριφορά αμερόληπτη.
- \* Η επαγγελματική εξέλιξη προωθείται με βάση τα αξιολογικά κριτήρια (M. Ζαβλανός, 1984, σελ. 49)

Ωστόσο, με το γραφειοκρατικό τρόπο οργάνωσης δεν εξασφαλίζεται συλλογικό πνεύμα συνεργασίας, υπάρχει απόσταση του υπαλλήλου από το αντικείμενο εργασίας του, η επικοινωνία είναι μονόπλευρη (μόνο από την κορυφή), δεν εξασφαλίζεται η συμμετοχή του προσωπικού στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και δεν αναφέρονται οι παραλείψεις λόγω της αυστηρής άσκησης της εξουσίας.

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες χρειάζονται ένα πιο ευέλικτο σχήμα οργάνωσης, καθώς πρέπει να λειτουργούν σύντομα για τις ανάγκες των

ενδιαφερομένων, η συνεργασία και η συνδιαλλαγή όλων των επαγγελματιών, αλλά και η συμμετοχή των ενδιαφερομένων είναι απαραίτητη.

Ένα άλλο σύστημα οργάνωσης είναι αυτό που προτείνει ο Likert και στο οποίο οι υφιστάμενοι και προϊστάμενοι λειτουργούν ενεργητικά, υπάρχει ελευθερία έκφρασης και συνδιαλλαγής για ζητήματα που αφορούν την υπηρεσία και τις δραστηριότητές της.

Η επικοινωνία είναι οριζόντια, το προσωπικό που βρίσκεται στη βάση της ιεραρχίας δεν επιτελεί μόνο τον εκτελεστικό ρόλο των αποφάσεων, αλλά συμμετέχει και στη διαμόρφωσή τους.

Στη μορφή αυτή της οργάνωσης προέχει η ανάπτυξη του ανθρώπινου παράγοντα και η καλλιέργεια ομαδικού και κριτικού πνεύματος συνεργασίας και επικοινωνίας.

Στον πίνακα 1, που ακολουθεί, γίνεται συγκριτική παράθεση του γραφειοκρατικού συστήματος του Weber, με το σύστημα οργάνωσης που προτείνει ο Likert, όπως παρατίθεται στο έργο του Μ. Ζαβλανού (1984, σελ. 123-124).

Στον πίνακα 2, παρατίθενται τα χαρακτηριστικά του γραφειοκρατικού συστήματος, οι θετικές και αρνητικές συνέπειες λειτουργίας του.

Γραφειοκρατικό σύστημα M. Weber	Σύστημα Likerk
<b>1. Η διαδικασία της Διοίκησης:</b> Τη διοίκηση δεν διακρίνει εμπιστοσύνη στους υφισταμένους. Οι υφιστάμενοι δεν αισθάνονται ελεύθεροι να συζητήσουν τα προβλήματα της δουλειάς τους με τους ανώτερους τους, που με τη σειρά τους δεν ζητούν ιδέες και γνώμες απ' αυτούς.	<b>1. Διαδικασία Διοίκησης:</b> Υπάρχει εμπιστοσύνη μεταξύ προϊσταμένων και υφισταμένων σ' όλα τα θέματα. Οι υφιστάμενοι αισθάνονται ελεύθεροι να συζητήσουν τα προβλήματα της δουλειάς τους με τους προϊστάμενους, που με τη σειρά τους ζητούν ιδέες και γνώμες απ' αυτούς.
<b>2. Η διαδικασία των κινήτρων:</b> Περιλαμβάνει κίνητρα ασφάλειας μόνο και οικονομικά, κάτω από την απειλή του φόβου και των τιμωριών.	<b>2. Η διαδικασία των κινήτρων:</b> Περιλαμβάνει μία μεγάλη περιοχή κινήτρων με τη χρησιμοποίηση μεθόδων συμμετοχής.
<b>3. Η διαδικασία της επικοινωνίας:</b> Είναι τέτοια ώστε η πληροφορία να διοχετεύεται μόνο προς τα κάτω, πράγμα που σημαίνει ότι μπορεί να παραποιηθεί ή να φθάσει ανακριβής στους υφιστάμενους.	<b>3. Η διαδικασία της επικοινωνίας:</b> Είναι τέτοια που η πληροφορία διοχετεύεται και από πάνω προς τα κάτω και αντίστροφα σ' όλη τη δομή της οργάνωσης. Η πληροφορία είναι ακριβής ή δεν παραποιείται.
<b>4. Η διαδικασία της αλληλεπίδρασης:</b> Είναι κλειστή και περιορισμένη. Οι υφιστάμενοι επηρεάζουν πολύ λίγο τους σκοπούς, τις μεθόδους και τις	<b>4. Η διαδικασία της αλληλεπίδρασης:</b> Είναι ανοικτή και απεριόριστη. Οι υφιστάμενοι και οι προϊστάμενοι μπορούν να επηρεάσουν τους σκοπούς, τις

Γραφειοκρατικό σύστημα M. Weber	Σύστημα Likerk
δραστηριότητες της οργάνωσης	μεθόδους και τις δραστηριότητες της οργάνωσης.
<b>5. Η διαδικασία της λήψης των αποφάσεων:</b> Λαμβάνει χώρα ψηλά στην ιεραρχία. Είναι γενικά συγκεντρωτική.	<b>5. Η διαδικασία της λήψης των αποφάσεων:</b> Λαμβάνει χώρα σ' όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας. Είναι αποκεντρωτική.
<b>6. Η διαδικασία της διατύπωσης των σκοπών:</b> Γίνεται ψηλά στην ιεραρχία και αποθαρρύνει τη συμμετοχή των κατώτερων ιεραρχικά ομάδων.	<b>6. Η διαδικασία της διατύπωσης των σκοπών:</b> Ενθαρρύνει τη συμμετοχή των κατώτερων ιεραρχικά ομάδων.
<b>7. Η διαδικασία ελέγχου:</b> Είναι συγκεντρωτική.	<b>7. Η διαδικασία ελέγχου:</b> Απλώνεται σ' όλη την οργάνωση και δίνει έμφαση στον αυτοέλεγχο.
<b>8. Ενδιαφέρον για την απόδοση:</b> Είναι μειωμένο, οι managers τηρούν μια στάση παθητική σ' αυτό το σημείο και δεν ασχολούνται ιδιαίτερα με τον ανθρώπινο παράγοντα της οργάνωσης.	<b>8. Ενδιαφέρον για την απόδοση:</b> Είναι υψηλό, οι managers τηρούν στάση ενεργητική και θεωρούν αναγκαίο ν' ασχοληθούν αποτελεσματικά με την ανάπτυξη του ανθρώπινου παράγοντα.

*Πίνακας 1: Συστήματα Οργάνωσης των Υπηρεσιών*



Ανεπιτυχής Λειτουργία	Γραφειοκρατικά χαρακτηριστικά	Επιτυχής λειτουργία
Μπορεί να επιφέρει ανία. Δεν μπορεί να οδηγήσει σε συναγωνισμό. Ο συναγωνισμός υπάρχει στην οργάνωση και υποφέρει απ' αυτό.	Καταμερισμός εργασίας	Δημιουργεί έμπειρα άτομα. Η οργάνωση έχει μεγάλη απόδοση.
Η κρίση του βαθμολογικά ανώτερου δεν αποτελεί ρεαλιστική υπόθεση. Η επικοινωνία είναι μονόπλευρη (μόνο απ' την κορυφή). Υπάρχει σ' αυτήν διαστρέβλωση και παρεμπόδιση.	Ιεραρχία στην εξουσία.	Ενδυναμώνει το συντονισμό, συχνά όμως σε βάρος της επικοινωνίας. Καθορίζει τα όρια της ευθύνης των υπαλλήλων. Ο καθένας ξέρει από ποιον παίρνει εντολές.
Επιφέρουν οργανωσιακή ακαμψία και μετατόπιση στόχων (ανικανότητα προσαρμογής). Οι κανόνες αντί για μέσα γίνονται	Κανόνες και κανονισμοί	Παρέχουν συνοχή, σταθερότητα και ομοιομορφία. Πρέπει να εξετάσουμε τους κανόνες για να δούμε αν πράγματι έχουν σκοπιμότητα.

Ανεπιτυχής Λειτουργία	Γραφειοκρατικά χαρακτηριστικά	Επιτυχής λειτουργία
αυτοσκοπός). Τάση εξάρτησης απ' αυτούς, δίχως διατύπωση κρίσεων.		
Ελλειψη ηθικού, άγονη ατμόσφαιρα, που επηρεάζουν τη ζωή, τα αισθήματα και την προσωπικότητα	Απόρροια προσανατολισμός	Βελτιώνει τη λογικότητα της σκέυης στη λήψη αποφάσεων. Η κρίση βασίζεται σε γεγονότα
Σύγκρουση μεταξύ επίδοσης και αρχαιότητας στην υπηρεσία.	Επαγγελματική εξέλιξη.	Κινητήρια δύναμη. Παρέχει κίνητρα στους υπαλλήλους για αύξηση της προσπάθειας στο μέγιστο βαθμό.

**Πίνακας 2:** Πλεονεκτήματα-μειονεκτήματα

του γραφειοκρατικού συστήματος

**6. Η εποπτεία στις Κοινωνικές Υπηρεσίες**

Μέσα στις παραμέτρους του επηρεάζουν τη λειτουργία της υπηρεσίας, τις σχέσεις μεταξύ του προσωπικού, αλλά και τις σχέσεις προϊσταμένων -

υφισταμένων και κατ' επέκταση την μεθοδολογία της εργασίας και την εξέλιξη των προγραμμάτων είναι η εποπτεία.

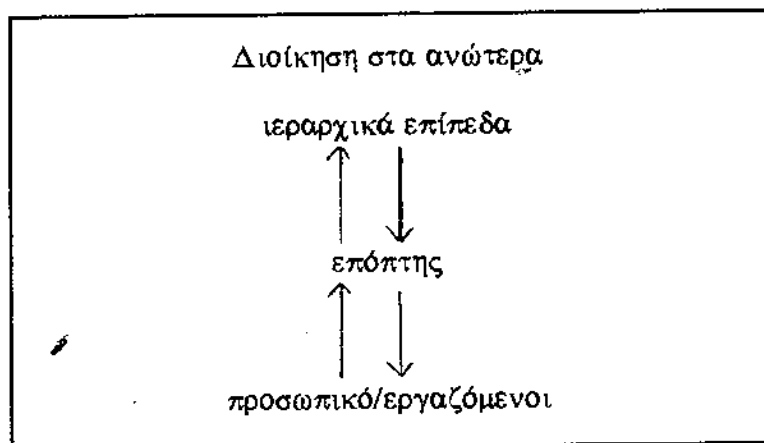
Ο Μ. Ζαβλανός (1984, σελ. 157), αναφέρει για την εποπτεία ότι είναι "η διαδικασία της επίβλεψης με σκοπό την εκπλήρωση των επιθυμητών σκοπών, της οργάνωσης και των μελών της, που επιτυγχάνεται με την προσπάθεια κάποιων ατόμων και με τη χρησιμοποίηση πηγών κατά τέτοιο τρόπο που τα άτομα που συμμετέχουν σ' αυτή τη διαδικασία να βρίσκουν τη δουλειά τους προκλητική και ενδιαφέρουσα".

Η εποπτεία ασκείται από έναν εξειδικευμένο επαγγελματία στο προσωπικό. Ο επόπτης έχει διάφορους ρόλους να επιτελέσει. Μερικοί απ' αυτούς είναι οι παρακάτω:

Διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ του προσωπικού, κατευθύνει τους επαγγελματίες στην εργασία τους και τους ενθαρρύνει στην ανάπτυξη και ανάληψη δραστηριοτήτων ανάλογα με τα προσόντα και τις ικανότητές τους. Επιβλέπει την πορεία του όλου έργου, ακούει με προσοχή τα προβλήματα, και τις δυσκολίες των υφισταμένων και τους βοηθά στην επεξεργασία και επιφόρτιση των συναισθημάτων τους. Επιδιώκει την αύξηση των γνώσεών τους και την ενίσχυση των τεχνικών δεξιοτήτων τους. Παράλληλα τους ενθαρρύνει και τους στηρίζει ηθικά. Ωστόσο επιτελεί και άλλους ρόλους μέσα στην υπηρεσία. Ο επόπτης όπως αναφέρει η Θ. Παπαφλέσσα (1985, σελ. 67-68) βοηθάει στο συντονισμό των εργασιών, διαπιστώνει τα διάφορα προβλήματα, τα κενά ή τις επικαλύψεις, μεταφέρει πληροφορίες από τη βάση στην κορυφή και αντίστροφα, παίρνει μέρος στη διατύπωση της πολιτικής της υπηρεσίας.

Γίνεται φανερό ότι ο επόπτης είναι ο συνδετικός κρίκος μέσα στην υπηρεσία και ο ρόλος του είναι συντονιστικός, καθοδηγητικός, μεσολαβητικός, ρυθμιστικός, εξισορροπιστικός, ενισχυτικός, ενθαρρυντικός.

Η σχέση του και ο ρόλος του στην υπηρεσία, φαίνεται στο παρακάτω σχεδιάγραμμα (Μ. Ζαβλανός, 1984, σελ. 158):



**Διάγραμμα 6:** Ο ρόλος του επόπτη μέσα στην οργάνωση

Για να εκπληρώσει τα καθήκοντά του με περισσότερη ευχέρεια, συνέπεια και αποτελεσματικότητα ο επόπτης είναι απαραίτητο να γνωρίζει τη δομή της υπηρεσίας του, τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της, να κατέχει γνωστικά και σε βάθος τη ψυχολογία της ατομικής συμπεριφοράς της εργασίας, της δυναμικής των ομάδων.

Εκτός από τις θεωρητικές γνώσεις και την εμπειρία, πρέπει να διαθέτει και ορισμένα χαρακτηριστικά, όπως αυτοπεποίθηση, διοικητική ικανότητα, κοινωνικότητα, διπλωματία, υπευθυνότητα, συνέπεια, ενεργητικότητα, κρίση αυτογνωσία.

Σχετικά με τον τρόπο που γίνεται η εποπτεία, όπως αναφέρει ο Χ. Πασχαλάκης (1993, σελ. 43), υπάρχουν οι ακόλουθοι τύποι:

- α. Η ατομική εποπτεία
- β. Η εποπτική ομάδα
- γ. Η συμβουλευτική βοήθεια
- δ. Η εποπτική ομάδα μεταξύ συναδέλφων
- ε. Η διπλή εποπτεία μεταξύ συναδέλφων
- στ. Η επιστημονική ομάδα.

## **7. Η διαδικασία της αξιολόγησης**

Η αξιολόγηση είναι μία διαδικασία που επιχειρεί να εκτιμήσει και να αναλύσει την πορεία ενός προγράμματος, τη λειτουργία μιας υπηρεσίας, τις δραστηριότητες που επιτεύχθηκαν, το κόστος.

Στόχος της αξιολόγησης είναι η βελτίωση και η προαγωγή ενός καλύτερου σχεδιασμού που να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ενδιαφερόμενων.

Η αξιολόγηση, κατά την Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας (Π.Ο.Υ.), μπορεί να επιτευχθεί σε τέσσερα στάδια:

- α. την εκτίμηση των προσφερόμενων πόρων (προσωπικό, υλικοτεχνική υποδομή κ.α.).
- β. ποσοτική εκτίμηση των υπηρεσιών που προσφέρονται και καταναλώνονται.
- γ. ποιοτική εκτίμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

- δ. εκτίμηση της βελτίωσης του επιπέδου του πληθυσμού από την επίδραση των υπηρεσιών - προγραμμάτων.
- ε. εκτίμηση του προγράμματος ή της υπηρεσίας σε σχέση με το κόστος του (Γ. Κυριόπουλος, 1992, σελ. 104).

Η διαδικασία της αξιολόγησης των προγραμμάτων, όπως αναφέρουν οι G. Room (1988, σελ. 161-171) και Χ. Βάγια (1988, σελ. 239-245), μπορεί να διακριθεί στην:

- α. εξωτερική αξιολόγηση και
- β. αυτοαξιολόγηση.

Η εξωτερική αξιολόγηση προέρχεται από κάποια εξωτερική πηγή, όπως υπουργεία, Ευρωπαϊκή Ένωση, ερευνητικά κέντρα και γίνεται από ειδικούς ερευνητές, ενώ η αυτοαξιολόγηση πραγματοποιείται από τα ίδια τα στελέχη του προγράμματος.

Οι παραπάνω συγγραφείς, θεωρούν την αυτοαξιολόγηση σαν μια διαδικασία αυτοανάλυσης και αυτοκριτικής, που παρέχει στα στελέχη των προγραμμάτων τη δυνατότητα να διδαχθούν από τις εμπειρίες τους. Εμπεριέχει όμως τον κίνδυνο της μη αντικειμενικής ανάλυσης και εκτίμησης των αποτελεσμάτων, σε αντίθεση από την εξωτερική αξιολόγηση, η οποία εξασφαλίζει την αντικειμενικότητα σε σημαντικό βαθμό.

Η διαδικασία της αυτοαξιολόγησης, σύμφωνα με τους G. Room και G. Writting (1988, σελ. 205-220), περιλαμβάνει τους ακόλουθους τύπους:

- \* Αξιολόγηση πλαισίου ή περιεχομένου.
- \* Αξιολόγηση αποτελεσματικότητας.
- \* Αξιολόγηση διαδικασίας.

\* Αξιολόγηση στρατηγικής

Με την αξιολόγηση του περιεχομένου, εξετάζεται το πρόβλημα που το πρόγραμμα στοχεύει να αντιμετωπίσει και η εναρμόνιση των στόχων και δραστηριοτήτων του προγράμματος με το πρόβλημα.

Μελετάται δηλαδή κατά πόσο το περιεχόμενο του προγράμματος ανταποκρίνεται στα δεδομένα του προβλήματος.

Με την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας γίνεται εκτίμηση των αποτελεσμάτων που είχαν οι διάφορες δραστηριότητες και μελετάται ο βαθμός επίτευξης των αντικειμενικών στόχων του προγράμματος.

Στον τρίτο τύπο αυτοαξιολόγησης αναλύεται η διαδικασία που ακολουθήθηκε από τη φάση του σχεδιασμού του προγράμματος έως την υλοποίησή του. Οι μεθοδεύσεις που έγιναν και οι λύσεις που προτιμήθηκαν.

Στην αξιολόγηση της στρατηγικής αναλύονται οι εμπειρίες που αποκομίστηκαν και οι προβληματισμοί που δημιουργήθηκαν./

Εξάγονται συμπεράσματα και επιλέγονται νέες κατευθύνσεις για την πραγματοποίηση των αντικειμενικών στόχων στην περίπτωση που αυτοί δεν επιτεύχθηκαν.

Όσον αφορά την οικονομική αξιολόγηση ενός προγράμματος διακρίνουμε τα ακόλουθα είδη αξιολόγησης (Δ. Ιατρίδης 1990, σελ. 173-179, Γ. Κυριόπουλος 1992, σελ. 128-131):

*α. ανάλυση κόστους-οφέλους (cost-benefit analysis).*

Το είδος αυτό της ανάλυσης αναφέρεται στην παρουσίαση όλων των ειδών κόστους-ανθρώπινο και υλικούς πόρους-και όλων των ωφελειών που προέκυψαν από το πρόγραμμα.

*β. ανάλυση κόστους-αποτελεσματικότητας (cost-effectiveness analysis).*

Η ανάλυση αυτή συνίσταται στην εκτίμηση του πόσο αποτελεσματική είναι μία παρέμβαση σε σχέση με τους πόρους που διατέθηκαν.

*γ. ανάλυση κόστους-χρησιμότητας (cost-utility analysis).*

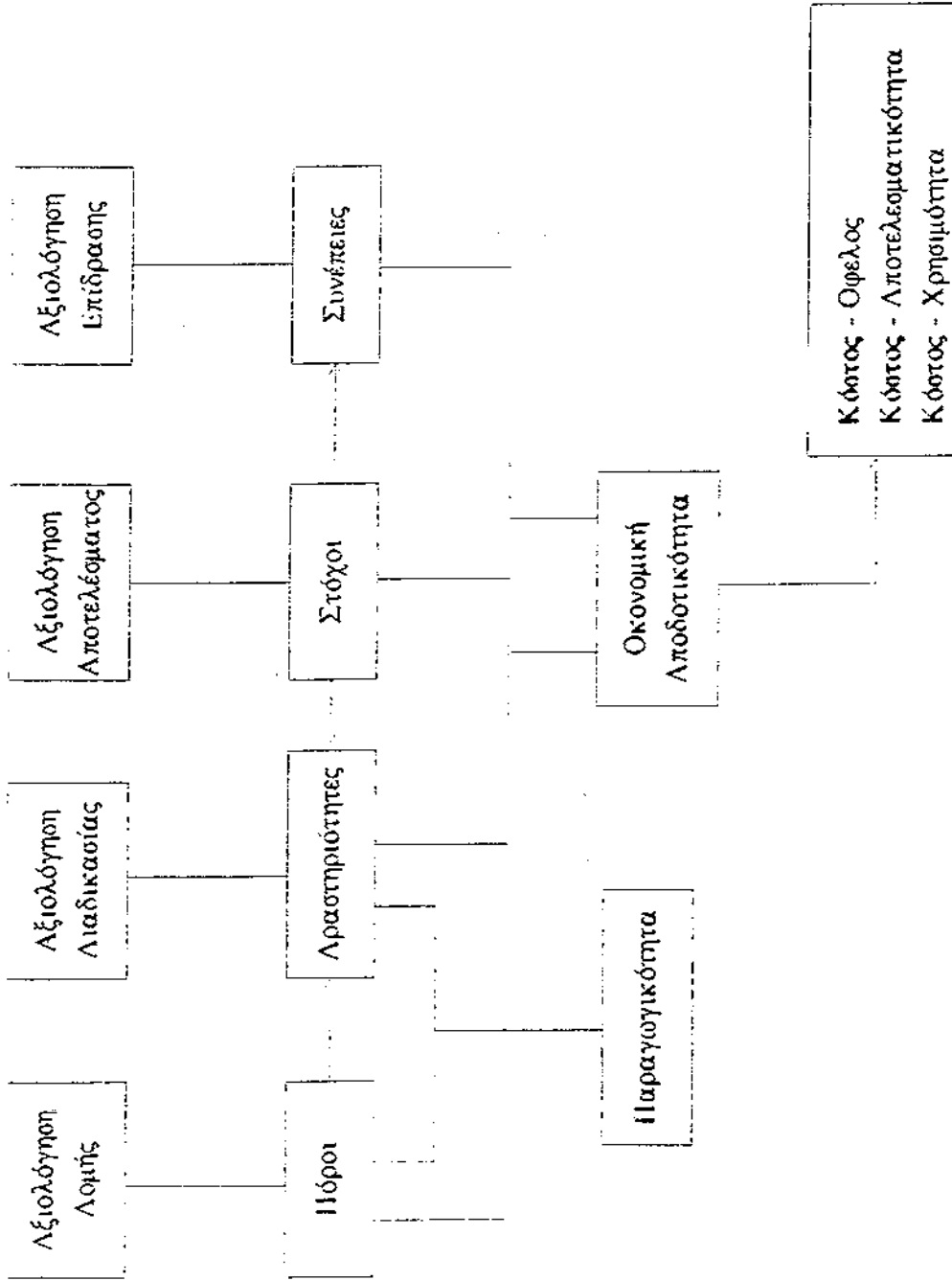
Το είδος αυτό της ανάλυσης επικεντρώνεται στην ποιότητα ζωής των εξυπηρετούμενων, μετά την εφαρμογή του προγράμματος.

Η οικονομική αξιολόγηση ενός προγράμματος είναι ένας πολύ σημαντικός παράγοντας που συμβάλλει μέσα από μία ορθολογική επιλογή στη σωστή διαχείριση και αξιοποίηση των διατιθέμενων πόρων.

Η διαδικασία της αξιολόγησης είναι απαραίτητο να γίνεται σε όλη τη διάρκεια του προγράμματος και να συμμετέχουν όλοι οι παράγοντες συντέλεσής του και οι ενδιαφερόμενοι που εισπράττουν τα αποτελέσματά του.

Στο σχήμα που ακολουθεί όπως παρατίθεται από τον Γ. Κυριόπουλο (1992, σελ. 126), φαίνεται παραστατικά η οικονομική αξιολόγηση των προγραμμάτων.





Διάγραμμα 7: Οικονομική Αξιολόγηση των Προγραμμάτων

## 8. Ο ρόλος της Κοινωνικής Εργασίας στις Κοινωνικές Υπηρεσίες

Η Κοινωνική Εργασία σαν εφαρμοσμένη επιστήμη καλείται να συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας και της παροχής των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Ιστορικά η Κοινωνική Εργασία δεν έχει σχέση με το Κράτος Πρόνοιας. Όπως άλλωστε υποστηρίζει η Ο. Ζάρναρη οι αρχές της Κοινωνικής Εργασίας βρίσκονται στο 19ο αιώνα πολύ πιο πριν την εμφάνιση του σύγχρονου Κράτους Πρόνοιας και οι πρώτες εφαρμογές της σημειώνονται στις φτωχογειτονιές των βιομηχανικών πόλεων της Αγγλίας και των γκέτο των μεταναστών της Αμερικής (Ο. Ζάρναρη εκλογή-Απρίλης 1984, σελ. 3-6).

Σύμφωνα με τον Α. Ρίνους, η Κοινωνική Εργασία σήμερα, αποβλέπει να αυξήσει τις προσαρμοστικές ικανότητες του ατόμου για την αντιμετώπιση των δυσμενών συνθηκών της ζωής, να συνδέσει τα άτομα με τις διαθέσιμες πηγές του περιβάλλοντος του, να προαγάγει την αποτελεσματική και εξανθρωπιστική λειτουργία των υπηρεσιών, να συμβάλλει στην ανάπτυξη και βελτίωση της κοινωνικής πολιτικής (Τ. Καφαντάρη 1981, σελ. 78).

Ο ρόλος αυτός της Κοινωνικής Εργασίας κατοχυρώνεται με το Π.Δ. 391/1978, που αναφέρεται στους τομείς δράσης του Κοινωνικού Λειτουργού και που αφορούν τον τομέα της Κοινωνικής Πρόνοιας, της Υγείας, της Κοινωνικής Ασφάλισης και Επαγγελματικού Προσανατολισμού και Εργασίας, της εκπαίδευσης, της εγκληματικότητας, της Κοινοτικής Οργάνωσης και Ανάπτυξης. Στους τομείς αυτούς οι Κοινωνικοί Λειτουργοί

επιτελούν ορισμένους ρόλους-κλειδιά, που, σύμφωνα με τον Ron Lacey (1987, σελ. 174-187), είναι οι ακόλουθοι:

#### **α. Έλεγχος της κοινωνικής συμπεριφοράς**

Ο Κοινωνικός Λειτουργός, κατά την άσκηση αυτού του ρόλου καλείται να προστατεύσει ευάλωτες ομάδες όπως ηλικιωμένους, παιδιά και να εξισορροπήσει αντικρουώμενα, πολλές φορές δικαιώματα των ενδιαφερομένων. Υπάρχει στην περίπτωση αυτή μερικές φορές κίνδυνος παραβίασης των δικαιωμάτων ενός προσώπου, όπως μπορεί να συμβεί όταν τοποθετείται ένας ηλικιωμένος σε ίδρυμα παρά τη θέλησή του, γιατί οι συνθήκες της οικογένειας δεν επιτρέπουν την παραμονή του εκεί (π.χ. σε περίπτωση εγκατάλειψης του ηλικιωμένου).

Στην περίπτωση άσκησης του ρόλου αυτού, είναι ακόμη πιθανό να δημιουργηθεί εξάρτηση του ατόμου από τον Κοινωνικό Λειτουργό και αυτό να έρχεται σε αντίθεση με την αρχή της ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας, αλλά και την αρχή της Κοινωνικής Εργασίας που επιδιώκει την αυτονομία και τη ψυχική αυτάρκεια του ατόμου.

Γι' αυτό, ο Κοινωνικός Λειτουργός είναι απαραίτητο να διαθέτει οξυδέρκεια, γνώση και να εφαρμόζει τις τεχνικές μεθόδους του επαγγέλματος με προσοχή και επιδεξιότητα. Επίσης χρειάζεται να βρίσκεται σε συνεχή επικοινωνία με τον εαυτό του, ώστε να διατηρεί τον έλεγχο και την ισορροπία των καταστάσεων.

### ***β. Υπεύθυνος για τον καθορισμό των δικαιούχων για παροχές***

Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί είναι υπεύθυνοι να διερευνήσουν τις προϋποθέσεις και τις καταστάσεις του περιβάλλοντος που ζει ο ενδιαφερόμενος, ώστε να διαπιστωθεί αν εμπίπτει σε κάποιο πρόγραμμα και εάν δικαιούται να αποκτήσει κάποια παροχή.

Στην περίπτωση αυτή είναι απαραίτητη η σωστή ερμηνεία των νόμων, ώστε ο ενδιαφερόμενος να μην στερηθεί του δικαιώματός του. Οι αιχμές δε του δικαίου, αλλά και το άρθρο 10 του Συντάγματος επιβάλλουν την πληροφόρηση του ενδιαφερόμενου σχετικά με τη διαδικασία καθορισμού της λήψης ή απόρριψης κάποιας παροχής. Για τον καθορισμό των προϋποθέσεων μιας παροχής, ο Κοινωνικός Λειτουργός χρειάζεται να λειτουργήσει σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, αλλά και της ισότητας, δίχως προσωπικές προκαταλήψεις και διακρίσεις.

### ***γ. Διαχειριστές των πόρων της Κοινότητας***

Ο Κοινωνικός Λειτουργός είναι υπεύθυνος να αξιοποιήσει όλες τις πηγές που υπάρχουν σε μία Κοινότητα προκειμένου να εξυπηρετηθεί ο ενδιαφερόμενος.

Η δυνατότητα του ενδιαφερόμενου πολίτη να χρησιμοποιήσει τις πηγές αυτές μπορεί να είναι καθοριστική για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής του και την ανάπτυξη των ικανοτήτων του.

#### **δ. Υπεύθυνοι ιδρυμάτων**

Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί είναι συχνά υπεύθυνοι για τη διεύθυνση και λειτουργία των ιδρυμάτων.

Από τη θέση αυτή έχουν τη δυνατότητα να δώσουν ανθρωποκεντρική κατεύθυνση στη διοίκηση και να ελιχθούν στις γραφειοκρατικές διαδικασίες.

#### **ε. Συνήγοροι και μεσάζοντες**

Ασκώντας αυτό το ρόλο οι Κοινωνικοί Λειτουργοί έχουν την ευκαιρία να συμβάλλουν θετικά προς το συμφέρον των ενδιαφερομένων. Ιδιαίτερα σημαντική μπορεί να είναι η συμβολή τους όταν συμμετέχουν στο σχεδιασμό των προγραμμάτων, όπου έχουν την ευκαιρία να παρουσιάσουν τις ανάγκες και τις επιθυμίες των ενδιαφερομένων.

#### **στ. Στελέχωση εθνικής ή τοπικής διοίκησης**

Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί, μπορεί να κατέχουν θέσεις διοίκησης και στην περίπτωση αυτή, πρέπει να ενεργούν, σύμφωνα με τις συνταγματικές διατάξεις και με τρόπο, ώστε να μην επηρεάζεται η αρχή της νομιμότητας και της χρηστής διοίκησης.

#### **ζ. Θεραπευτές - Σύμβουλοι - Εκπαιδευτές**

Ο ρόλος αυτός του Κοινωνικού Λειτουργού εννοεί μία πιο εξατομικευμένη σχέση, σύμφωνα και με την αντίστοιχη αρχή. Είναι και εδώ απαραίτητο - όπως στον έλεγχο της κοινωνικής συμπεριφοράς - να

διατηρηθούν ορισμένες ισορροπίες στη σχέση με τον ενδιαφερόμενο, ώστε να διαφυλαχθεί η αυτονομία και η ακεραιότητά του. Είναι επίσης απαραίτητο ο Κοινωνικός Λειτουργός σε μία τόσο διαπροσωπική σχέση να είναι έντιμος και ειλικρινής με τον ενδιαφερόμενο για να διασφαλίζεται η αρχή της ανθρώπινης αξιοπρέπειας.

Ωστόσο, κατά την εφαρμογή της Κοινωνικής Εργασίας στις Κοινωνικές Υπηρεσίες, είναι πιθανόν να υπάρξουν εμπόδια τα οποία προέρχονται από τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας των Κοινωνικών Υπηρεσιών. Ο Κοινωνικός Λειτουργός, όπως αναφέρει η Θ. Παπαφλέσσα, στις Κοινωνικές Υπηρεσίες επιτελεί διπλή ιδιότητα. Από τη μία πλευρά είναι επαγγελματίας, που σύμφωνα με τη δεοντολογία του επαγγέλματος πρέπει να σέβεται την αξιοπρέπεια του ατόμου και να συνεργάζεται μαζί του για την προώθηση των συμφερόντων και δικαιωμάτων του και από την άλλη είναι εργαζόμενος σε μία υπηρεσία, η οποία λειτουργεί σύμφωνα με ορισμένους κανονισμούς και διαδικασίες.

Ο Κοινωνικός Λειτουργός είναι υποχρεωμένος να σέβεται τους κανονισμούς αυτούς, να ακολουθεί τις διαδικασίες και να προσαρμόζει τις απαιτήσεις των ενδιαφερομένων στις οικονομικές δυνατότητες και τα μέσα της υπηρεσίας. Όλα αυτά, όμως είναι πιθανόν να μην εξασφαλίζουν στην πράξη την αξιοπρέπεια και τα δικαιώματα των πολιτών. Η αντίθεση που υπάρχει ανάμεσα στην επαγγελματική και υπαλληλική ιδιότητα του Κοινωνικού Λειτουργού, φαίνεται στον πίνακα που ακολουθεί στο τέλος του κεφαλαίου, όπως τον παραθέτει ο Α. Ζωγράφου (1992, σελ. 60-61).

# Η ΣΧΕΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

ΠΕΛΑΤΗΣ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ	ΟΡΓΑΝΩΣΗ
Επιθυμεί ένα δημοκρατικό εξειδικευμένο τρόπο αντιμετώπισης	Δημοκρατική	Γραφειοκρατική

ΟΡΙΖΟΝΤΙΑ ΣΧΕΣΗ (ισοτιμία με τον και νωτικό λειτουργό)	ΟΡΙΖΟΝΤΙΑ ΣΧΕΣΗ (ισοτιμία έναντι της οργάνωσης)	ΚΑΘΕΤΗ ΣΧΕΣΗ (ισοτιμία με τον και νωτικό λειτουργό)
--	---	---

ΣΕΒΑΣΜΟΣ της προσωπικότητας και αποφυγή ουδετερότητας	Αυτονομία	Κατανομή εργασιών
Δεν θέλει να τον μεταχειρίζονται σαν "περιττώση" (κατηγοριοποίηση)	Λειτουργία διεπιστημονικής ομάδας	Εξειδίκευση Γαπική και έγγραφη προώθηση της επικοινωνίας (γραφειοκρατική)
Εχει μείβεια	Χρήση όλων των μερών επικοινωνιακής	Υπέρβαση της επικοινωνίας
	Εξαιρικήυση	Αξιολογησή-ομαθία
	Η απόδοση δεν μπορεί να αξιολογηθεί με γραφειοκρατικά κριτήρια	

Επιθυμεί αυτοβοήθεια	Εμπλοκή του πελάτη στη διεργασία λήψης αποφάσεων	Τυπική σχέση με τους πελάτες
Εξάλειψη των αιτίων των προβλημάτων	Ενεργεί σύμφωνα με τη δεοντολογία του επαγγέλματος και το συνταγμα	και εκπροσώπηση
Εξάλειψη προβλημάτων	Αμφισβητεί το STATUS QUO (και νωτικές αδικίες)	Ταύτιση με την οργάνωση

Αναγνώριση νομικών δικαιωμάτων και απώθηση αντιστεώσεων αναγκών	Κριτική στάση έναντι της κοινωνίας	Προσαρμογή του πελάτη στην κοινωνική πολιτική του κράτους και τις δυνατότητες της οργάνωσης
Δημόσιο διάλογο, προώθηση συλλογικών προβλημάτων	Επιθυμεί το δημοκρατικό διάλογο και την κοινωνική αλλαγή	Τυχόν διαφορές λύνονται μυστικά, εχεμύθεια προς τα έξω
	Χρησιμοποιεί δημοκρατικά μέσα πίεσης και τη συκρούση ως τελευταία ενέργεια αντιμετώπισης	Αρμονία
	Τελικός στόχος η μεταρρύθμιση και αυτοπροώθηση του πελάτη	συνεπεία

Επιθυμεί αυτοβοήθεια	Εμπλοκή του πελάτη στη διεργασία λήψης αποφάσεων	Τυπική σχέση με τους πελάτες
Εξάλειψη των αιτίων των προβλημάτων	Ενεργεί σύμφωνα με τη δεοντολογία του επαγγέλματος και το συνταγμα	και εκπροσώπηση
Εξάλειψη προβλημάτων	Αμφισβητεί το STATUS QUO (και νωτικές αδικίες)	Ταύτιση με την οργάνωση

Αυτοδιάθεση	Αυτοέλεγχος	αυτοπειθαρχία	Κινημαρχία ο διοικητικός και διεθυντικός έλεγχος
	Η επιτυχία κρίνεται ποσοτικά και όχι ποσοτικά		Συμμόρφωση του πελάτη στους αδιαφανείς κανόνες γραφειοκρατίας

Άμεση λύση στο πρόβλημα που τον έφερε στην οργάνωση	Πραγματοποίηση δημιουργικού έργου που δεν απαιτείται μόνο στο υφιστάμενο πρόβλημα	Εξάλειψη ενοχλητικών προβλημάτων
---	---	----------------------------------

Εξαιρικήυση οντότητα που βιώνει	Ισοτιμία	οριζόντια σχέση	Ενοχλητικός υποδεέστερος
---------------------------------	----------	-----------------	--------------------------

Επάρκεια χρόνου κατά την εξεικρίση	Εξαιρικήυση (ιδιαιτερότητα)	Επάρκεια χρόνου εξεικρίσης	Κατηγοριοποίηση πελάτων (πελάτης πρότυπο)
Δεν επιθυμεί τις νωτικές αδικίες	Δημοκρατικός διάλογος	Δημοκρατικός διάλογος	Προκαθορισμένη διαδικασία
	Πολιτική ουδετερότητα	Πολιτική ουδετερότητα	Πολιτική ουδετερότητα
	Δεν αποφεύγεται η συγκρούση	Δεν αποφεύγεται η συγκρούση	Δεν αποφεύγεται η συγκρούση

Διατήρηση επαφής με τον Κοινωνικό περίγυρο	Αναζήτηση του πελάτη στον κοινωνικό χώρο διαβίωσης του κοινής αντιμετώπισης των συνθηκών αυτών	Απομόνωση του πελάτη από τον κοινωνικό περίγυρο	Απομόνωση του πελάτη από τον κοινωνικό περίγυρο
Προσωπική επιλογή λυσης	κοινή αντιμετώπιση των συνθηκών αυτών	κοινή αντιμετώπιση των συνθηκών αυτών	κοινή αντιμετώπιση των συνθηκών αυτών

Να εξυπηρετηθεί όσο το δυνατόν συντομότερα	Περιορισμένης χρονικής διάρκειας	Μεγάλη και χρονοβόρα
--	----------------------------------	----------------------

(Βλέπε επίσης Grauhan/ Leibfried 1982, σελ 215-217)

**ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ**  
 Η παραπάνω αντιμετώπιση δεν ανταποδίδει σε κάθε περίπτωση την πραγματικότητα. Δεχτεί όμως γενικά την προβληματική που αναμετωπίζει σχεδόν κάθε Κοινωνικός Λειτουργός στο πλαίσιο της Οργάνωσης ή της Υπηρεσίας που εργάζεται.

## 9. Κριτήρια αξιολόγησης των Κοινωνικών Υπηρεσιών

Το σύστημα των Κοινωνικών Υπηρεσιών, είναι απαραίτητο να εξασφαλίζει ορισμένες προϋποθέσεις, προκειμένου να είναι εύχρηστο από το κοινό, αλλά και να λειτουργεί αποτελεσματικά.

Οι προϋποθέσεις αυτές, στις οποίες αναφέρεται ο Π. Σταθόπουλος (Κ. Κρεμαλής, 1990, σελ. 185-188), είναι οι ακόλουθες:

1. Ο αναδιανεμητικός χαρακτήρας του συστήματος.
2. Σαφήνεια σκοπών και στόχων.
3. Υπαρξη μηχανισμών σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.
4. Οικονομική σταθερότητα - επάρκεια χρηματοδότησης.
5. Κατάλληλες και επαρκείς εγκαταστάσεις.
6. Προσιτότητα - Προσπελασιμότητα των Κοινωνικών Υπηρεσιών.
7. Διαθεσιμότητα των Υπηρεσιών.
8. Ανταποκριτικότητα στις ανάγκες των καταναλωτών.
9. Πληροφόρηση του κοινού.
10. Υπευθυνότητα.
11. Εκπαιδευμένο προσωπικό.
12. Υπαρξη μηχανισμών συντονισμού.
13. Πλουραλισμός του συστήματος.
14. Υπαρξη μηχανισμών περιοδικής αξιολόγησης.

Σε ορισμένες από τις παραπάνω προϋποθέσεις έχει γίνει ήδη αναφορά σε προηγούμενο σημείο της εργασίας μας, όπως προσωπικό, τεχνολογικά μέσα, πλουραλισμός του συστήματος.



Στο κεφάλαιο αυτό θα μελετήσουμε και τις υπόλοιπες προϋποθέσεις, που είναι απαραίτητες για να είναι οι Κοινωνικές Υπηρεσίες στη διάθεση των ενδιαφερομένων.

### **1. Ο αναδιανεμητικός χαρακτήρας.**

Για να επιτευχθεί η κοινωνική δικαιοσύνη και ισορροπία, είναι απαραίτητο η κατανομή των εθνικών πόρων, των εισοδημάτων, των φόρων, της μόρφωσης, των κοινωνικών υπηρεσιών, των επιδομάτων να γίνεται με τέτοιο τρόπο, ώστε να μην επιβαρύνονται ή να μένουν ακάλυπτες οι ασθενέστερες κοινωνικά και οικονομικά ομάδες του πληθυσμού.

Η άνιση κατανομή των παραπάνω έχει σαν συνέπεια την εκρηκτική αύξηση των δεικτών της ανεργίας, της φτώχειας, της κοινωνικής παθολογίας.

### **2. Προσιτότητα - προσπελασιμότητα (*accessibility*)**

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες είναι απαραίτητο να λειτουργούν σε ώρες και μέρες που να εξυπηρετούν τους πολίτες. Ακόμα είναι απαραίτητη η ορθολογικά σχεδιασμένη χωροταξική κατανομή των Υπηρεσιών και η ανάπτυξη του οδικού δικτύου και των μέσων επικοινωνίας.

### **3. Διαθεσιμότητα των Υπηρεσιών (*availability*)**

Η διαθεσιμότητα αναφέρεται στη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών σε βαθμό τέτοιο που να ικανοποιεί τη ζήτηση του πληθυσμού, καθώς και στην

ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, όπως ύπαρξη μέσων που θα διευκολύνουν τους ενδιαφερόμενους

#### **4. Ανταποκριτικότητα**

Η ανταποκριτικότητα αναφέρεται στην αναγνώριση των ιδιαίτερων προβλημάτων και προσδοκιών των ενδιαφερομένων στην άμεση ανταπόκριση των φορέων, στην ευελιξία όσον αφορά τον τρόπο εργασίας. Αυτό προϋποθέτει να μην υπάρχουν γραφειοκρατικά εμπόδια, που καθιστούν δύσκολες και χρονοβόρες τις διαδικασίες.

#### **5. Πληροφόρηση του κοινού**

Επειδή οι ενδιαφερόμενοι δεν γνωρίζουν πάντα τις παροχές που δικαιούνται ή πολλές φορές έχουν αδυναμία - ψυχολογική, γλωσσική κ.α. - να τις αξιοποιήσουν, αποτελεί υποχρέωση των υπηρεσιών να ενημερώνουν με κάθε διαθέσιμο τρόπο τον πληθυσμό για τις παροχές και τα προγράμματα που εφαρμόζουν.

#### **6. Υπευθυνότητα**

Οι υπηρεσίες είναι απαραίτητο να διαχειρίζονται με διαφάνεια και συνέπεια τα δημόσια χρήματα και τους πόρους που διαθέτουν και να εξυπηρετούν τους πολίτες αξιοκρατικά μέσα στα πλαίσια των αρχών της επικουρικότητας και της εξατομίκευσης.

### **7. Υπαρξη μηχανισμών συντονισμού**

Ο συντονισμός μπορεί να νοηθεί σε δύο επίπεδα: στις ενέργειες και δραστηριότητες που γίνονται μέσα στην υπηρεσία και στο συντονισμό των προγραμμάτων όλων των υπηρεσιών μιας κοινότητας.

Η πρώτη περίπτωση, όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενο σημείο της εργασίας μας, αποτελεί μέρος της διοικητικής δραστηριότητας και του εποπτικού έργου.

Για τη δεύτερη περίπτωση είναι απαραίτητο να υπάρχει ένας φορέας που θα αναλάβει τη διερεύνηση των αναγκών του πληθυσμού, θα συντονίζει τα προγράμματα των υπηρεσιών, ώστε να παρέχονται σε όλες τις ομάδες του πληθυσμού.

Μ' αυτόν τον τρόπο, προλαμβάνονται κενά ή επικαλύψεις και γίνεται καλύτερη κατανομή των παροχών. Το ρόλο αυτό, μπορεί να επιτελέσει ένας κεντρικός φορέας (π.χ. Υπουργείο), αλλά είναι προτιμότερο ο συντονισμός να γίνεται σε τοπικό ή περιφερειακό επίπεδο, ιδιαίτερα μέσα από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Α' και Β' βαθμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης).

### **8. Υπαρξη μηχανισμών περιοδικής αξιολόγησης**

Για να εξασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα των Κοινωνικών Υπηρεσιών και η προσαρμογή τους στα νέα κοινωνικά δεδομένα, κρίνεται απαραίτητο να υπάρχουν μηχανισμοί αξιολόγησης, σε τοπικό περιφερειακό και εθνικό επίπεδο.

Η αξιολόγηση μπορεί να αφορά τους σκοπούς το έργο και την απόδοση των Κοινωνικών Υπηρεσιών, την ανταποκριτικότητά τους στις ανάγκες των πολιτών, την αξιοποίηση των οικονομικών τους πόρων.

Η αξιολόγηση μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο ευθύνης ειδικών ερευνητικών ιδρυμάτων, Ε.Κ.Κ.Ε., Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα κ.α. (Κ. Κρεμαλής, 1990, σελ. 188).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

#### *α. Σκοπός της μελέτης*

Σκοπός της μελέτης αυτής είναι να διερευνηθεί η οργάνωση και λειτουργία του δικτύου των Κοινωνικών Υπηρεσιών στο Δήμο Πατρέων, αφού προηγουμένως μελετηθεί η πορεία ανάπτυξης του Κράτους Πρόνοιας και συζητηθούν οι θεμελιώδεις συνταγματικές θέσεις και διεθνείς συμβάσεις για την κοινωνική προστασία του πολίτη.

Επιμέρους στόχοι που επιδιώκονται με την έρευνα είναι:

1. Ποιους τομείς Κοινωνικής Πρόνοιας και ποιες Κοινωνικές Ανάγκες καλύπτουν οι υπάρχουσες υπηρεσίες στην Πάτρα.
2. Ποια προγράμματα λειτουργούν και με ποιο τρόπο οι παρεχόμενες υπηρεσίες φθάνουν στον πληθυσμό.
3. Ποιες ομάδες πληθυσμού καλύπτουν τα εφαρμοζόμενα προγράμματα.
4. Με ποιο τρόπο σχεδιάζεται και αποφασίζεται η λειτουργία των προγραμμάτων.
5. Ποιες μορφές επικοινωνίας αναπτύσσονται μεταξύ των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

#### *β. Υποθέσεις - Ερωτήματα*

Τα ερωτήματα προς διερεύνηση είναι:

1. Ποια πορεία ανάπτυξης ακολουθούν οι Κοινωνικές Υπηρεσίες και ποιοι φορείς ασκούν κοινωνική πρόνοια στο Δήμο Πατρέων.
2. Ποιος ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας των υπηρεσιών (Διοίκηση, προσωπικό, μέσα, εξοπλισμός, ώρες λειτουργίας, διαδικασία, λήψη αποφάσεων).
3. Ποια προγράμματα εφαρμόζονται στις Κοινωνικές Υπηρεσίες και αν αυτά καλύπτουν όλες τις ομάδες πληθυσμού και τις ανάγκες των ενδιαφερομένων.
4. Πως γίνεται ο σχεδιασμός των προγραμμάτων (σε ποιο επίπεδο παίρνονται οι αποφάσεις - τοπικό/κεντρικό - ποια η συμμετοχή των ενδιαφερομένων).
5. Ποια η σχέση των υπηρεσιών με τους πολίτες (πληροφόρηση, εξυπηρέτηση, παραπομπή, follow up, συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, αξιολόγηση προγραμμάτων).
6. Αν αναπτύσσονται μορφές συνεργασίας μεταξύ των υπηρεσιών και με ποιους τρόπους (αν υπάρχει συντονισμός στην ανάπτυξη και εφαρμογή προγραμμάτων).
7. Ποιες μορφές ελέγχου και εποπτείας ασκούνται.

### **γ. Το δείγμα**

Αντικείμενο της έρευνας αυτής αποτέλεσαν οι 38 Κοινωνικές Υπηρεσίες που εδρεύουν στην Πάτρα.

### **δ. Ερωτηματολόγιο**

Το ερωτηματολόγιο απαρτίζεται από τρεις ενότητες

Ενότητα I: Περιλαμβάνει δύο (2) κεφάλαια που αναφέρονται: Το πρώτο στη δομή διοικητική διάρθρωση, οργάνωση και λειτουργία των Κοινωνικών Υπηρεσιών του Δήμου Πατρέων και το δεύτερο κεφάλαιο στον έλεγχο και στην εποπτεία που ασκείται στις Κοινωνικές Υπηρεσίες.

Ενότητα II: Το περιεχόμενό της αναφέρεται στα προγράμματα που εφαρμόζουν οι Κοινωνικές Υπηρεσίες και στον πληθυσμό που εξυπηρετούν.

Ενότητα III: Σ' αυτήν διερευνώνται ο τρόπος και τα μέσα που οι Κοινωνικές Υπηρεσίες αξιολογούν τα προγράμματά τους, περιέχει εκτιμήσεις των ερωτηθέντων για τη λειτουργία και τα προγράμματα των Κοινωνικών Υπηρεσιών και προτάσεις τους για βελτίωση της υπάρχουσας κατάστασης στην Υπηρεσία. Τα σχόλια των συνευτεκτών για την επικοινωνία που είχαν και οι προσωπικές εκτιμήσεις για όσα παρατηρήθηκαν, παρατίθενται στο τέλος αυτής της ενότητας.

Το σύνολο των ερωτήσεων είναι 44. Πολλές ερωτήσεις έχουν και υποερωτήματα. Το είδος των ερωτήσεων είναι πραγματικές και ερωτήσεις γνώμης ή πίστης. Οι πραγματικές ερωτήσεις χρησιμοποιήθηκαν για να συγκεντρωθούν τα στοιχεία που δίνουν την "ταυτότητα" των υπηρεσιών. Οι ερωτήσεις γνώμης ή πίστης χρησιμοποιήθηκαν για να διερευνηθεί η άποψη

των ερωτώμενων σχετικά με τη λειτουργία και τα προγράμματα των υπηρεσιών. Επίσης, προβλέφθηκαν και ερωτήσεις ελέγχου. Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν με τη μέθοδο της συνέντευξης. Η συμπλήρωσή τους ολοκληρώθηκε σε διάστημα 45 ημερών. Η μορφή της συνέντευξης ήταν "δομημένη", καθώς ο αριθμός, η σειρά και το περιεχόμενο των απαντήσεων ήταν προκαθορισμένο...

### *ε. Γενικότερο Πλαίσιο Μελέτης*

Για την προσέγγιση της Εργασίας αυτής βοήθησαν ιδιαίτερα τα παρακάτω:

1. Μελέτη βιβλιογραφικών συγγραμμάτων για την πορεία ανάπτυξης των Κοινωνικών Υπηρεσιών μέσα στο πλαίσιο του Κράτους Πρόνοιας, τη μορφή των Κοινωνικών Υπηρεσιών σήμερα, την οργάνωση και διοίκηση τους.

2. Η εξάμηνη πρακτική άσκηση στο Δήμο Πατρέων και η δημιουργία, οργάνωση και λειτουργία του Γραφείου Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης του Πολίτη στον Κοινωνικό Τομέα του Δήμου, με την υποστήριξη του Τ.Ε.Ι. Πάτρας. Κατά τη διάρκεια της εξάμηνης πρακτικής άσκησης είχαμε τη δυνατότητα για:

- συνεργασία με υπεύθυνους πολλών Υπουργείων και άλλων υπηρεσιών και φορέων (π.χ. ΚΕΔΚΕ).
- συμμετοχή στο Πανελλήνιο Συνέδριο του Σ.Κ.Λ.Ε. και της ΤΕΔΚΝΑ στο Ηλιακό χωριό του Δήμου Πεύκης στις 26, 27 και 28 Μαρτίου 1993.
- συμμετοχή στην υλοποίηση των Ευρωπαϊκών Κοινοτικών Προγραμμά-



των του Δήμου Πατρέων: Environet, Horizon, Helios, Urban.

*στ. Ανάλυση συλλεχθέντων στοιχείων*

Για την ανάλυση των συλλεχθέντων στοιχείων πραγματοποιήθηκε η ποσοτική και ποιοτική ανάλυση.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

### Α' ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

### Β' ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

Α'.

#### ΕΝΟΤΗΤΑ Ι

Στήν Πάτρα υπάρχουν 38 Κοινωνικές υπηρεσίες. Εμείς είχαμε τη δυνατότητα να επισκεφτούμε 34 υπηρεσίες (89.5%). Από τις 34 υπηρεσίες, οι 23 (67.6%) έχουν Κοινωνικούς Λειτουργούς και 11 (32.4%) δεν έχουν. Τη συνέντευξη πήραμε από τους Κοινωνικούς Λειτουργούς των υπηρεσιών όπου υπήρχαν και από τους Διευθυντές και Προϊστάμενους στις υπόλοιπες. Στο ερωτηματολόγιο μας απάντησαν και οι 34 υπηρεσίες (100.0%). Τα αποτελέσματα της έρευνας παρατίθενται παρακάτω.

#### *Ερώτηση: Ονομα-Διεύθυνση-Στοιχεία υπηρεσίας*

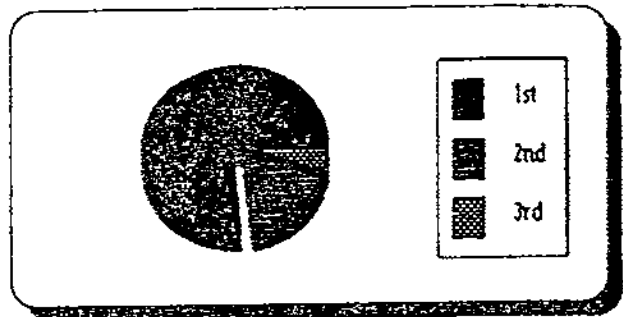
Από τις 34 υπηρεσίες οι 16 (47.1%) απάντησαν ότι έχουν FAX, ενώ 18 (52.9%) απάντησαν ότι δεν έχουν. Από αυτές που είχαν FAX οι 3 (8.8%) δεν ήξεραν τον αριθμό.

Για τον ταχυδρομικό κώδικα, γνώριζαν να απαντήσουν οι 15 (44.1%) και δεν γνώριζαν να απαντήσουν οι 19 (55.9%).

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α'**  
**ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ**  
**ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ ΠΑΤΡΑ**

*Ερώτηση 1. Η υπηρεσία σας ανήκει ή εποπτεύεται από κάποιο Υπουργείο*

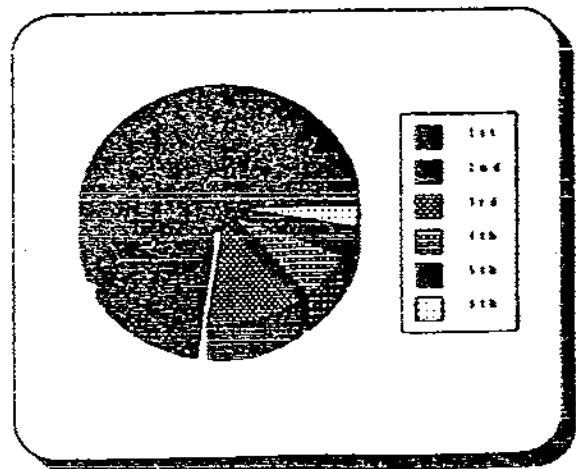
Πίνακας 1			
1	Ανήκουν σε Υπουργείο	26	76.5 %
2	Εποπτεύονται από Υπουργείο	6	17.6%
3	Δεν ανήκουν ή εποπτεύονται	2	5.9%
Σύνολο		34	100.0%



Οι απαντήσεις έδειξαν ότι από τις 34 υπηρεσίες, οι 26 (76.5%) ανήκουν σε κάποιο Υπουργείο, 6 (17.6%) εποπτεύονται από κάποιο Υπουργείο, 2 (5.9%) δεν ανήκουν, ούτε εποπτεύονται από Υπουργείο.

*Ερώτηση 1.α.1 Σε ποιά Υπουργείο ανήκει η υπηρεσία σας*

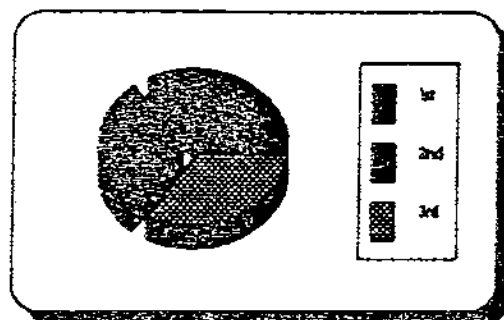
Πίνακας 1.α.1			
	Υπουργείο	Αριθμός	Ποσοστό
1	Υγείας-Πρόνειας & Κοιν. Ασφαλίσεων	15	57.7%
2	Εργασίας	4	15.4%
3	Εσωτερικών	3	11.5%
4	Παιδείας	2	7.8%
5	Πολιτισμού	1	3.8%
6	Δικαιοσύνης	1	3.8%
Σύνολο		26	100.0%



Από τις 26 υπηρεσίες που ανήκουν σε κάποιο Υπουργείο, 15 (57.8%) υπάγονται στο Υπουργείο Υγείας-Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, 4 (15.4%) στο Υπουργείο Εργασίας, 3 (11.5%) στο Υπουργείο Εσωτερικών, 2 (7.8%) στο Υπουργείο Παιδείας, 1 (3.8%) στο Υπουργείο Πολιτισμού και 1 (3.8%) στο Υπουργείο Δικαιοσύνης.

*Ερώτηση 1.α.2 Ποιό Υπουργείο εποπτεύει την υπηρεσία σας*

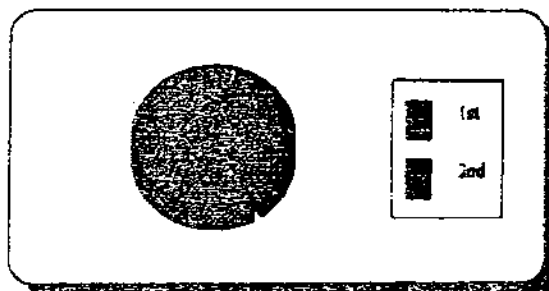
	Υπουργείο	Αριθμός	Ποσοστό
1	Υγείας-Πρόνοιας & Κοιν. Ασφαλίσεων	2	33.3%
2	Εργασίας	2	33.3%
3	Πολιτισμού	2	33.3%
	Σύνολο	6	100.0%



Από τις 6 υπηρεσίες που εποπτεύονται από κάποιο Υπουργείο, 2 (33.3%) εποπτεύονται από το Υπουργείο Υγείας-Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, 2 (33.3%) από το Υπουργείο Εργασίας και 2 (33.3%) από τη Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς του Υπουργείου Πολιτισμού.

**Ερώτηση 1.β. Σε ποιά Διεύθυνση ανήκει η υπηρεσία σας**

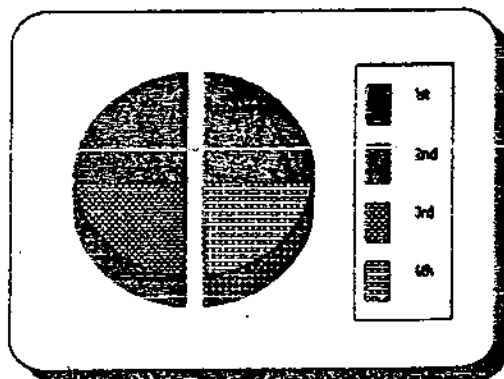
Πίνακας 1.β			
	Διεύθυνση	Αριθμός	Ποσοστό
1	Κοινωνικής Πρόνοιας	5	83.3%
2	Υγιεινής	1	16.7%
3	Δεν απάντησαν	20	
	Σύνολο	6	100.0%



Από τις 26 υπηρεσίες που απάντησαν ότι ανήκουν σε κάποιο Υπουργείο, 6 (23.1%) απάντησαν για την Διεύθυνση στην οποία ανήκουν, ενώ 20 (76.9%) δεν γνώριζαν να απαντήσουν. Από τις 6 που απάντησαν, 5 (83.3%) ανήκουν στη Διεύθυνση Κοινωνικής Πρόνοιας και 1 (16.7%) ανήκει στη Διεύθυνση Υγιεινής. Από τις 6 υπηρεσίες που εποπτεύονται από κάποιο Υπουργείο και οι 6 (100.0%) δεν γνώριζαν επακριβώς τη Διεύθυνση στην οποία ανήκουν.

**Ερώτηση 1.γ. Σε ποιά Τμήμα εντάσσεται η υπηρεσία σας**

Πίνακας 1.γ			
	Τμήμα	Αριθμός	Ποσοστό
1	Ηλικιωμένων/Αναπήρων	1	25.0%
2	Παιδικής Προστασίας	1	25.0%
3	Ειδικής Αγωγής	1	25.0%
4	Κοινωνικής Εργασίας	1	25.0%
5	Δεν απάντησαν	22	
	Σύνολο	4	100.0%

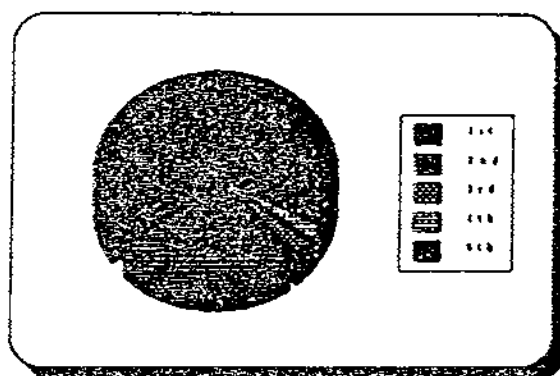


Όσον αφορά το Τμήμα στο οποίο εντάσσεται η κάθε υπηρεσία, από τις 26 υπηρεσίες που ανήκουν σε κάποιο Υπουργείο, 4 (15.4%) απάντησαν σχετικά με το

Τμήμα και 22 (84.6%) δεν απάντησαν. Από τις 4 υπηρεσίες που απάντησαν 1 (25.0%) ανήκει στο Τμήμα Ηλικιωμένων και Αναπήρων, 1 (25.0%) ανήκει στο Τμήμα Παιδικής Προστασίας, 1 (25.0%) στο Τμήμα Ειδικής Αγωγής και 1 (25.0%) στο Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας.

*Ερώτηση 2. Η υπηρεσία σας είναι ...*

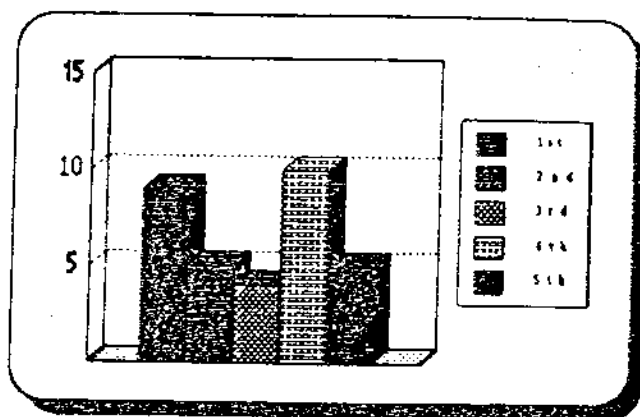
	Αριθμός	Ποσοστό
1 Ν.Π.Δ.Δ.	21	61.8%
2 Ν.Π.Ι.Δ.	8	23.6%
3 Δημοτική Υπηρεσία	1	2.9%
4 Εκκλησιαστική	1	2.9%
5 Άλλο	3	8.8%
Σύνολο	34	100.0%



Από τις 34 υπηρεσίες, 21 (61.8%) είναι Ν.Π.Δ.Δ., 8 (23.6%) είναι Ν.Π.Ι.Δ., 1 (2.9%) είναι Δημοτική υπηρεσία, 1 (2.9%) είναι Εκκλησιαστική και 3 (8.8%) είναι κάτι άλλο. Συγκεκριμένα πρόκειται για 1 (2.9%) Φιλανθρωπική οργάνωση, 1 (2.9%) υπηρεσία ιδιωτικής πρωτοβουλίας ομάδας και 1 (2.9%) υπηρεσία λειτουργεί στα πλαίσια προγράμματος "πλότος" της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

**Ερώτηση 3. Πότε ξεκίνησε η λειτουργία της υπηρεσίας σας**

	Χρονολογία	Αριθμός	Ποσοστό
1	Πριν το 1950	9	26.5%
2	1950-1970	5	14.7%
3	1970-1980	4	11.8%
4	1980-1990	10	29.4%
5	Μετά το 1990	5	14.7%
6	Δεν ξέρω	1	2.9%
	Σύνολο	34	100.0%



Από τις 34 υπηρεσίες, 9 (26.5%) έχουν ξεκινήσει τη λειτουργία τους πριν το 1950, 5 (14.7%) μεταξύ 1950-1970, 4 (11.8%) μεταξύ 1970-1980, 10 (29.5%) μεταξύ 1980-1990, 5 (14.7%) μετά το 1990 και 1 (2.9%) έδωσε την απάντηση "Δεν ξέρω".

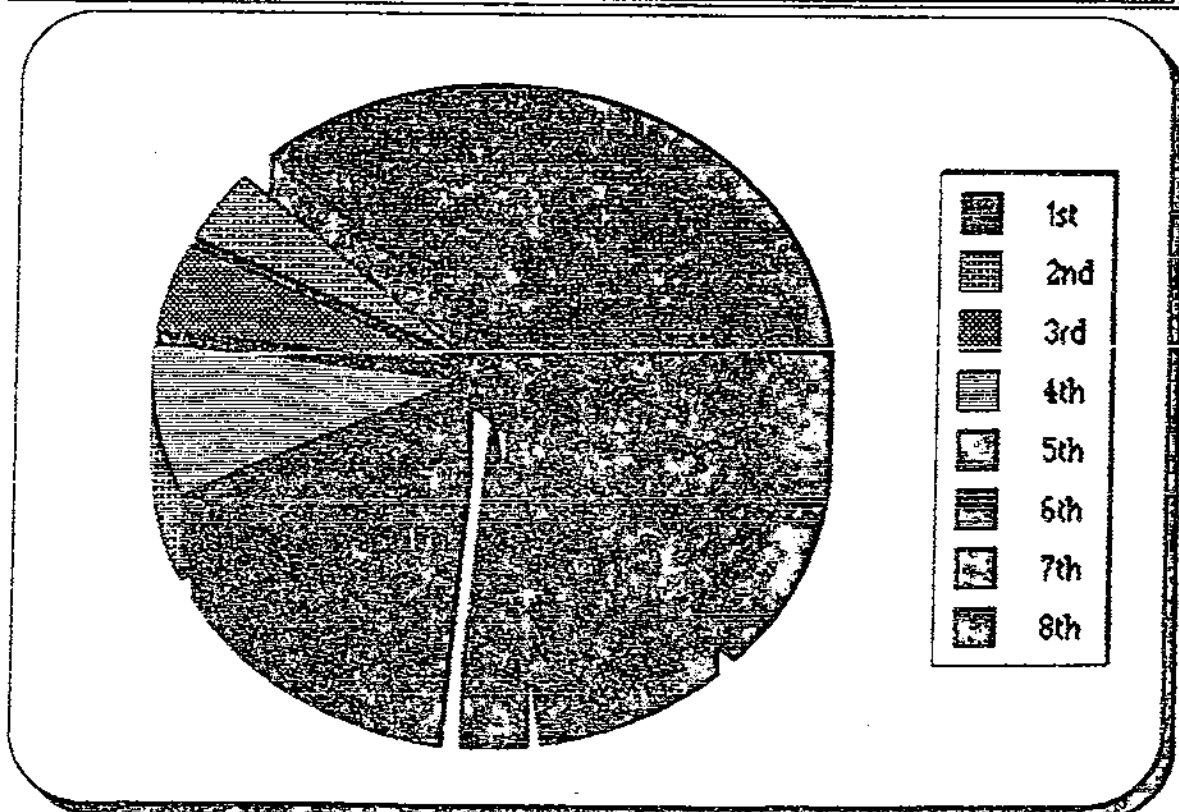
Στη δεκαετία 80-90, από τις 10 υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν, 2 (20%) καλύπτουν τον τομέα της Υγείας, 1 (10%) τον τομέα της Ασφάλισης, 1 (10%) την νεότητα, 2 (20%) τον ελεύθερο χρόνο και 4 (40%) τα Α.Μ.Ε.Α.

Ερώτηση 4. Οι οικονομικοί πόροι της υπηρεσίας σας προέρχονται από...

**Πίνακας 4.α**

		Ν.Π.Δ.Δ. 21	Ν.Π.Ι.Δ. 8	Δημοτική 1	Εκκλητική 1	Άλλο 3	Σύνολο σε 34 Υπηρεσίες
1	Κράτος	16 76.2%	7 87.5%			1 33.3%	24 70.6%
2	Ιδιωτικοί πόροι		3 37.5%				3 8.8%
3	Τοπική Αυτοδιοίκηση	1 4.7%		1 100.0%		2 66.7%	4 11.8%
4	Ευρωπαϊκή Ένωση	3 14.3%	2 25.0%			2 66.7%	7 20.6%
5	Συνδρομές μελών	5 23.8%	3 37.5%			2 66.7%	10 29.4%
6	Εκτακτη Επιχορήγηση	1 4.7%		1 100.0%			2 5.9%
7	Δωρεές & Κληροδ/ματα	2 9.5%	2 25.0%	1 100.0%		1 33.3%	6 17.6%
8	Άλλο	6 28.6%	1 12.5%		1 100.0%	1 33.3%	9 26.5%

Σημείωση: Πολλαπλές απαντήσεις στις επιλογές  
 Ανάγνωση πίνακα: π.χ. το κράτος συμμετέχει ονομαστικά στη χρηματοδότηση 16 από τις 21 Υπηρεσίες Ν.Π.Δ.Δ., ποσοστό 76.2%  
 Στο σχήμα απεικονίζεται η συνολική ονομαστική συμμετοχή για τις 34 Υπηρεσίες





Πίνακας 4.β

1		Αριθμός Υπηρεσιών (Ποσοστό στον προϋπολογισμό των Υπηρεσιών)	Συνολικό ποσοστό συμμετοχής στον προϋπολογισμό των 34 Υπηρεσιών
1	Κράτος	24 (Σε 21 το 79.0%, σε 3 *)	53.5% **
2	Ιδιωτικοί πόροι	3 (63.3%)	5.6%
3	Τοπική Αυτοδιοίκηση	4 (42.5%)	5.0%
4	Ευρωπαϊκή Ένωση	7 (Σε 6 το 43.3%, σε 1*)	7.6% **
5	Συνδρομές μελών	10 (Σε 8 το 50.0%, σε 2 *)	11.8% **
6	Εκτακτη επιχορήγηση	2 (2 *)	*
7	Δωρεές/ Κληροδοτήματα	6 (Σε 5 το 12.0%, σε 1 *)	1.8% **
8	Άλλο	9 (50.0%)	13.2%

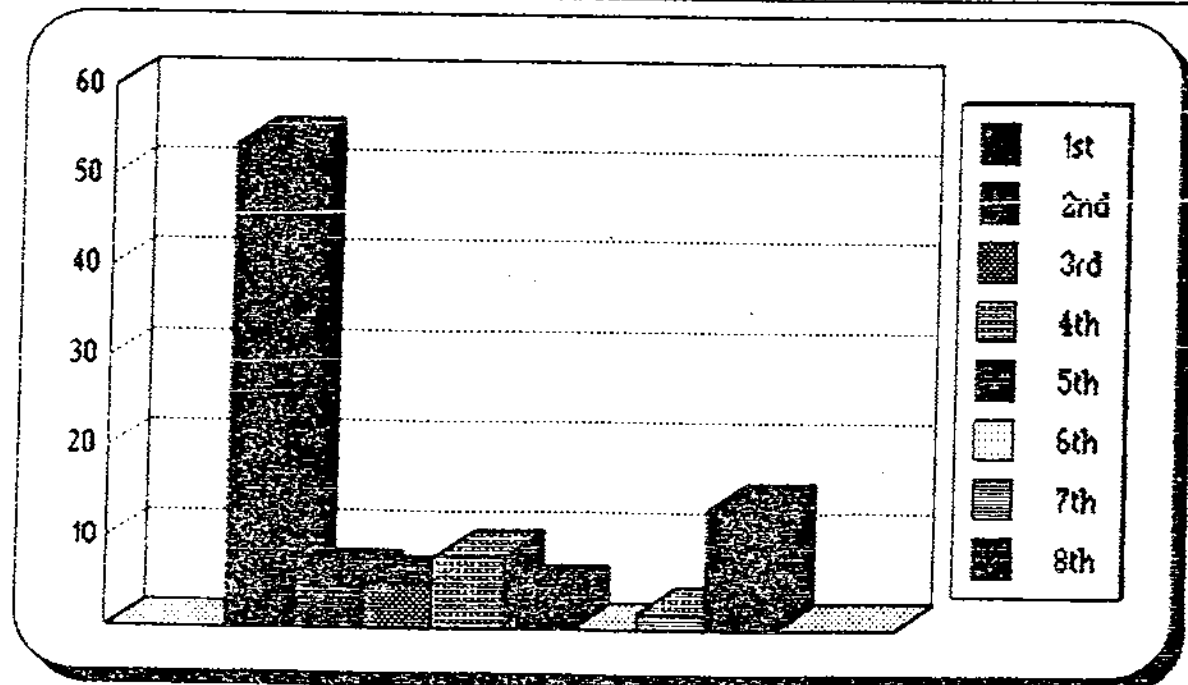
\* Δεν είναι γνωστό το ποσοστό συμμετοχής

\*\* Το συνολικό ποσοστό έχει υπολογιστεί για όσες υπηρεσίες υπάρχουν δεδομένα

Ανάγνωση Πίνακα : π.χ. Το ποσοστό συμμετοχής του κράτους στον προϋπολογισμό 21 Υπηρεσιών οι οποίες έχουν αναφέρει ποσοστό συμμετοχής είναι 79.0%, άρα είναι 53.5% στο σύνολο των 31 Υπηρεσιών για τις οποίες υπάρχουν δεδομένα.

Σημείωση : Εφόσον για ορισμένες Υπηρεσίες δεν υπάρχουν δεδομένα, και καθώς το ύψος του προϋπολογισμού κάθε Υπηρεσίας είναι διαφορετικό, τα συνολικά ποσοστά είναι προσεγγιστικά και απλά ενδεικτικά.

Στο σχήμα απεικονίζονται τα συνολικά ποσοστά συμμετοχής



Σχετικά με τους οικονομικούς πόρους των υπηρεσιών, από τις 21 υπηρεσίες που είναι Ν.Π.Δ.Δ., σε 16 (76.2%) συμμετέχει το κράτος, σε 1 (4.7%) η Τοπική Αυτοδιοίκηση, σε 3 (14.3%) το Ευρωπαϊκό Κοινοτικό Ταμείο, 5 (23.8%) παίρνουν συνδρομές μελών, 1 (4.7%) παίρνει έκτακτη επιχορήγηση, 2 (9.5%) ενισχύονται από δωρεές και κληροδοτήματα, και 6 (28.6%) υπηρεσίες ενισχύονται και από κάτι "άλλο".

Από τις 8 υπηρεσίες Ν.Π.Ι.Δ., σε 7 (87.5%) συμμετέχει το κράτος, 3 (37.5%) ενισχύονται από ιδιωτικούς πόρους, 2 (25.0%) ενισχύονται από το Ευρωπαϊκό Κοινοτικό Ταμείο, 3 (14.3%) από συνδρομές μελών, 2 (25.0%) από δωρεές και κληροδοτήματα και 1 (12.5%) από κάτι "άλλο".

Την Δημοτική υπηρεσία ενισχύουν η Τοπική Αυτοδιοίκηση, έκτακτες επιχορηγήσεις καθώς και δωρεές και κληροδοτήματα.

Στους οικονομικούς πόρους των 3 υπηρεσιών που δεν ανήκουν στις παραπάνω κατηγορίες συμμετέχει το κράτος σε 1 (33.3%), σε 2 (66.7%) η Τοπική Αυτοδιοίκηση, σε 2 (66.7%) το Ευρωπαϊκό Κοινοτικό Ταμείο, 2 (66.7%) ενισχύονται από συνδρομές μελών, 1 (33.3%) από δωρεές και κληροδοτήματα και 1 (33.3%) από κάτι "άλλο".

Συνολικά στις 34 υπηρεσίες, σε 24 (70.6%) συμμετέχει το κράτος, σε 4 (11.8%) η Τοπική Αυτοδιοίκηση, σε 7 (20.6%) το Ευρωπαϊκό Κοινοτικό Ταμείο, 3 (8.8%) ενισχύονται από ιδιωτικούς πόρους, 10 (29.4%) από συνδρομές μελών, 2 (5.9%) από έκτακτες επιχορηγήσεις, 6 (17.6%) από δωρεές και κληροδοτήματα και 9 (26.5%) από κάτι "άλλο".

Το κράτος συνολικά συμμετέχει στην χρηματοδότηση 24 από τις 34 υπηρεσίες (ποσοστό 70.6%). Σε 21 από τις 24 υπηρεσίες, οι οποίες έδωσαν το ποσοστό χρηματοδότησης, συμμετέχει κατά μέσο όρο στο 79.0% του προϋπολογισμού τους. Άρα προσεγγιστικά συμμετέχει στο 53.5% της συνολικής χρηματοδότησης των 34 υπηρεσιών.

Οι ιδιωτικοί πόροι ενισχύουν 3 από τις 34 υπηρεσίες (ποσοστό 8.8%). Για τις 3 υπηρεσίες συμμετέχουν κατά μέσο όρο στο 63.3% του προϋπολογισμού τους, άρα προσεγγιστικά συμμετέχουν με ποσοστό χρηματοδότησης 5.6% στο σύνολο των 34 υπηρεσιών.

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση αναφέρεται από 4 υπηρεσίες στις 34 (ποσοστό 11.8%), με μέσο όρο ποσοστού συμμετοχής 42.5%. Άρα στις 34 υπηρεσίες καλύπτει το 5.0% της χρηματοδότησης.

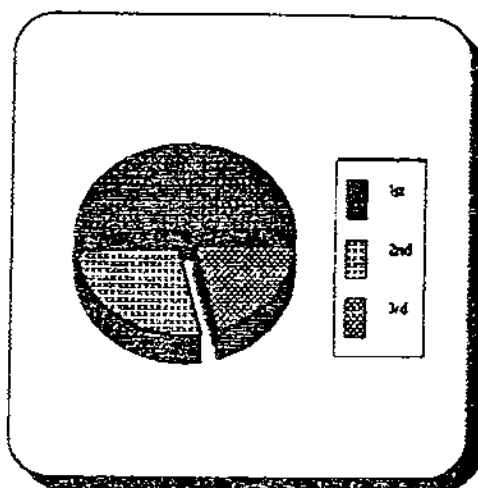
Οι συνδρομές μελών συμμετέχουν στη χρηματοδότηση 10 από τις 34 υπηρεσίες (ποσοστό 29.4%). Σε 8 από τις 10 υπηρεσίες, οι οποίες γνώριζαν το ποσοστό χρηματοδότησης, συμμετέχει κατά μέσο όρο στο 50.0% του προϋπολογισμού τους. Άρα προσεγγιστικά καλύπτουν το 11.8% της συνολικής χρηματοδότησης των 34 υπηρεσιών.

Εκτακτες επιχορηγήσεις ενισχύουν 2 από τις 34 υπηρεσίες (ποσοστό 5.9%). Το ποσοστό συμμετοχής τους στον προϋπολογισμό των υπηρεσιών δεν είναι γνωστό.

Οι δωρεές και τα κληροδοτήματα ενισχύουν 6 από τις 34 υπηρεσίες (ποσοστό 17.6%). Σε 5 από τις 6, για τις οποίες υπάρχουν στοιχεία, καλύπτουν κατά μέσο όρο το 12.0% της χρηματοδότησης, άρα προσεγγιστικά συμμετέχουν στο 1.8% της συνολικής επιχορήγησης των 34 υπηρεσιών.

Ερώτηση 5. Η υπηρεσία σας στεγάζεται σε...

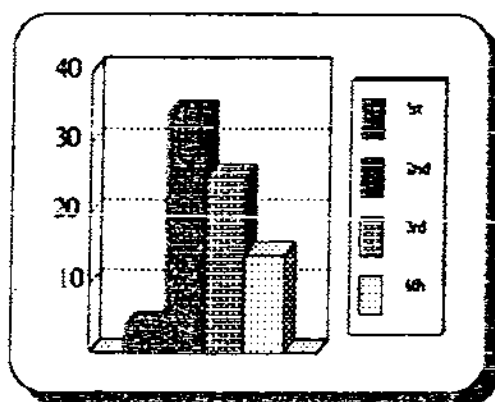
	Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες
1 Ιδιόκτητο χώρο	19	55.9%
2 Ενοικιαζόμενο χώρο	10	29.4%
3 Χώρο που έχει παραχωρηθεί	8	23.5%
4 Άλλο	0	0%
Δόθηκαν περισσότερες από μία απαντήσεις		



Από 19 (55.9%) στις 34 υπηρεσίες χρησιμοποιούνται ιδιόκτητοι χώροι, από 10 (29.4%) ενοικιαζόμενοι χώροι και από 8 (23.5%) χώροι που έχουν παραχωρηθεί.

Ερώτηση 6. Η υπηρεσία σας βρίσκεται στο...

	Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες
1 Υπόγειο	4	41.2
2 Ισόγειο	34	100.0%
3 1ο όροφο	25	73.5%
4 Πάνω από τον 1ο όροφο	14	41.1%
Δόθηκαν περισσότερες από μία απαντήσεις		



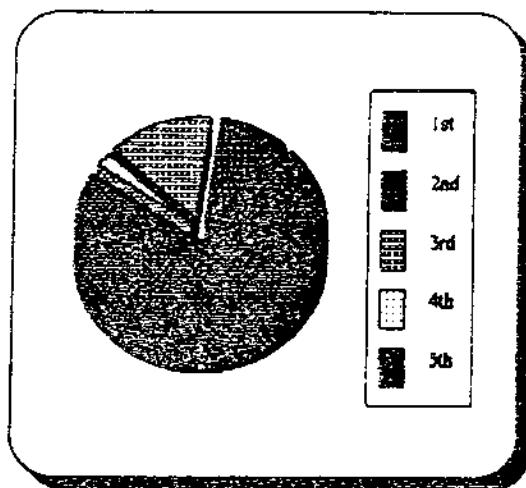
Στο σύνολο των 34 υπηρεσιών, 4 (41.2%) χρησιμοποιούν υπόγειους χώρους, 34 (100.0%) χρησιμοποιούν ισόγειους χώρους, 25 (73.5%) έχουν γραφεία στον 1ο

όροφο και 14 (41.1%) χρησιμοποιούν χώρους πάνω από τον 1ο όροφο.

**Ερώτηση 7. Υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης στην υπηρεσία σας  
ατόμων με ειδικές ανάγκες**

	Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες
1 Κατάλληλος ανελκυστήρας	6	17.6%
2 Ράμπες	4	11.8%
3 Χειρολαβές	6	17.6%
4 Άλλο	1	2.9%
5 Καμία	26	76.5%

Δόθηκαν απαντήσεις σε περισσότερες από μία επιλογές



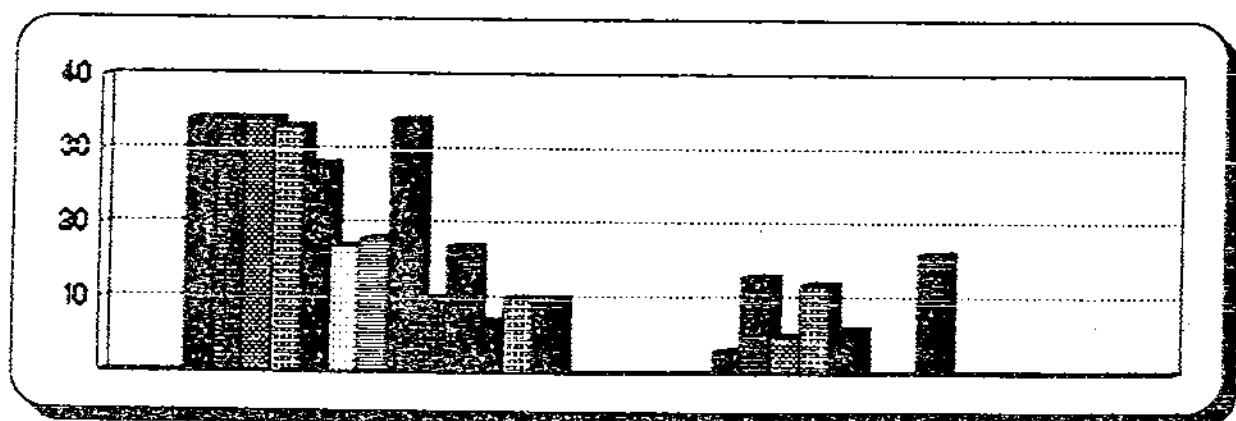
Από τις 34 υπηρεσίες, 6 (17.6%) έχουν κατάλληλο ανελκυστήρα, 4 (11.8%) διαθέτουν ράμπες, 6 (17.6%) διαθέτουν χειρολαβές, 1 (2.9%) διαθέτει τηλέφωνα σε χαμηλό ύψος που επιτρέπουν χρήση από άτομα σε αναπηρικά καροτσάκια, ενώ 26 (76.5%) δεν έχουν προβλέψει τίποτα από τα παραπάνω.

Ερώτηση 8. α. Ποιά από τα παρακάτω μέσα υλικοτεχνικής υποδομής

διαθέτει η υπηρεσία σας

β. Ποιά θεωρείτε ότι δεν επαρκούν

Πίνακας 8					
	Ερώτηση α.		Δεν είναι σε επάρκεια		
	Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες	Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες	
1	Γραφική ύλη	34	100.0%	3	8.8%
2	Εξοπλισμός γραφείου 1. καρέκλες	34	100.0%	13	38.2%
3	2. γραφείο	34	100.0%	5	14.7%
4	3. ντουλάπες	33	97.1%	12	36.7%
5	4. βιβλιοθήκη	28	82.3%	6	21.4%
6	Φωτοτυπικό	17	50.0%		
7	Τηλέφωνο στο κάθε γραφείο 1. με εσωτερική γραμμή	18	52.9%		
8	2. με εξωτερική γραμμή	34	100.0%	16	47.1%
9	Αυτοκίνητο	10	29.4%		
10	Χωριστή αίθουσα αναμονής	17	50.0%		
11	Χωριστή αίθουσα συνέντευξης	7	20.6%		
12	Χωριστή αίθουσα συνεργασίας προσωπικού	10	29.4%		
13	Ξεχωριστά γραφεία προσωπικού	10	29.4%		



Γραφική ύλη διαθέτουν και οι 34 υπηρεσίες (100.0%), σε επάρκεια οι 31 (91.1%).

Καρέκλες υπάρχουν και στις 34 υπηρεσίες (100.0%), επαρκώς σε 21 (61.8%).

Ντουλάπες διαθέτουν 33 (97.1%) στις 34 υπηρεσίες, επάρκεια αναφέρεται σε 21 (61.8%).

Βιβλιοθήκη υπάρχει σε 28 (82.3%) υπηρεσίες, επάρκεια αναφέρουν οι 22 (78.6%).

Φωτοτυπικό διαθέτουν 17 (50.0%) υπηρεσίες, σε 2 (5.9%) είναι χαλασμένο, δηλαδή επάρκεια υπάρχει σε 15 (44.1%).

Τηλέφωνο με εσωτερική γραμμή υπάρχει σε 18 (52.9%) υπηρεσίες.

Τηλέφωνο με εξωτερική γραμμή έχουν και οι 34 (100.0%) υπηρεσίες.

Δύο τηλέφωνα έχουν 9 (5.9%) υπηρεσίες, τρία τηλέφωνα έχουν 2 (5.9%) υπηρεσίες, ενώ σε 2 (5.9%) υπηρεσίες υπάρχει και κόκκινο τηλέφωνο για τους εξυπηρετούμενους. Σε 16 (47.1%) υπηρεσίες αναφέρεται ανεπάρκεια, ενώ 2 (5.9%) υπηρεσίες δεν απάντησαν.

Αυτοκίνητο διαθέτουν 10 (29.4%) υπηρεσίες, και 24 (70.6%) δεν διαθέτουν. Σε 3 (8.8%) υπηρεσίες υπάρχουν δύο αυτοκίνητα.

Χωριστή αίθουσα αναμονής υπάρχει σε 17 (50.0%) υπηρεσίες.

Χωριστή αίθουσα συνεντεύξεων υπάρχει σε 7 (20.6%) υπηρεσίες.

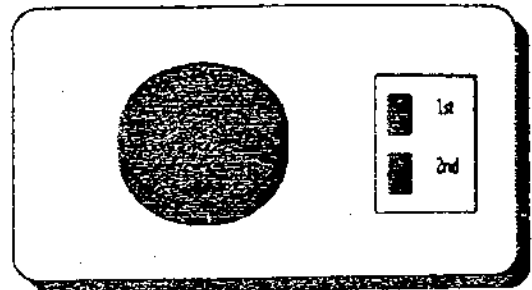
Χωριστή αίθουσα ανεργασίας προσωπικού έχουν 10 (29.4%) υπηρεσίες.

Ξεχωριστά γραφεία προσωπικού έχουν 10 (29.4%) υπηρεσίες, ενώ σε 24 (70.6%) υπηρεσίες πολλοί συνάδελφοι μοιράζονται το ίδιο γραφείο.

**Ερώτηση 9. Οι ώρες λειτουργίας της υπηρεσίας είναι**

		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες
1	πρωί	34	100.0%
2	απόγευμα	3	8.8%

Δόθηκαν περισσότερες από μία απαντήσεις

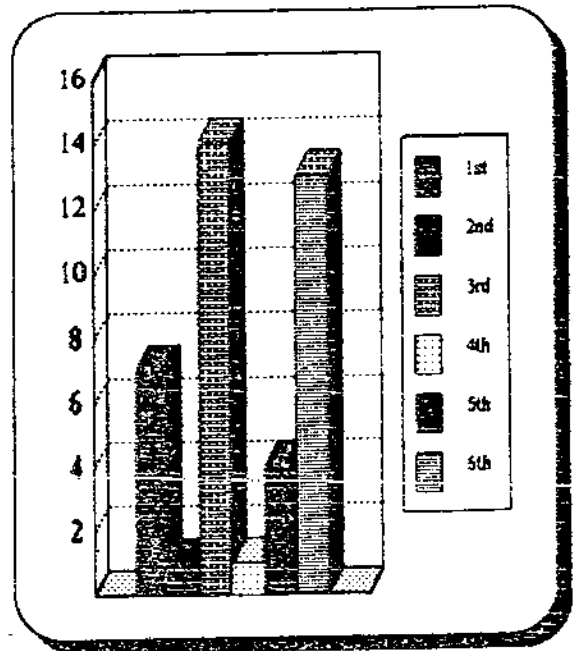


Από τις 34 υπηρεσίες, λειτουργούν το πρωί και οι 34 (100.0%), λειτουργούν πρωί-απόγευμα οι 3 (8.8%).

**Ερώτηση 10. Η υπηρεσία διοικείται από...**

		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες
1	Διευθυντή υπηρεσίας	7	20.6%
2	Διευθυντή τμήματος	1	2.9%
3	Προϊστάμενο τμήματος	14	41.2%
4	Επιστημονικό Διευθυντή	1	2.9%
5	Διοικητικό Διευθυντή	4	11.8%
6	Δοικητικό Συμβούλιο	13	38.2%

Δόθηκαν περισσότερες από μία απαντήσεις



Στις 34 υπηρεσίες, 7 (20.6%) διοικούνται από Διευθυντή υπηρεσίας, 1 (2.9%) από Διευθυντή τμήματος, 14 (41.2%) από προϊστάμενο τμήματος, 1



(2.9%) από επιστημονικό Διευθυντή, 4 (11.8%) από Διοικητικό Διευθυντή και 13 (38.2%) από Διοικητικό Συμβούλιο.

**Πίνακας 10.β**

			Παν/κή Εκπ/ση	ΤΕΙ	Παλαιά Ανωτέρα	Τεχνική Σχολή	Δευτερ. Εκπ/ση	Πρωτοβ. Εκπ/ση	Δεν ξέρω
1	Διευθυντής υπηρεσίας	7	7 100.0%						
2	Διευθυντής τμήματος	1			1 100.0%				
3	Προϊστάμενος τμήματος	14	7 50.0%	2 14.3%	2 14.3%		1 7.1%	2 14.3%	
4	Επιστημονικός Διευθυντής	1			1 100.0%				
5	Διοικητικός Διευθυντής	5	5 100.0%						
6	Σχολική εφορία	5	5 100.0%						
7	Επιστημονική ομάδα	4	4 100.0%						
8	Διοικούσα επιτροπή	8	3 37.5%	1 12.5%			2 25.0%	2 25.0%	
9	Διοικητικό Συμβούλιο	87	30 34.5%	10 11.5%	2 2.3%	1 1.1%	17 19.5%	24 27.6%	3 3.4%

Από τους 7 Διευθυντές υπηρεσίας και οι 7 (100.0%) έχουν πτυχίο Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης.

Ο Διευθυντής τμήματος έχει πτυχίο Ανωτέρας Σχολής διετούς φοιτήσεως.

Από τους 14 προϊστάμενους τμήματος, 7 (50.0%) έχουν πτυχίο Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, 2 (14.3%) είναι απόφοιτοι Τ.Ε.Ι., 2 (14.3%) έχουν πτυχίο Ανωτέρας Σχολής διετούς φοιτήσεως, 1 (7.1%) έχουν απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και 2 (14.3%) έχουν απολυτήριο πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Ο επιστημονικός Διευθυντής έχει πτυχίο Ανωτέρας Σχολής διετούς φοιτήσεως.

Από τους 5 Διοικητικούς Διευθυντές και οι 5 (100.0%) έχουν πτυχίο Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης.

Επίσης και τα 5 (100.0%) μέλη σχολικής εφορίας έχουν πτυχίο Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης.

Τα μέλη της επιστημονικής ομάδας έχουν και τα 4 (100.0%) πτυχίο Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης.

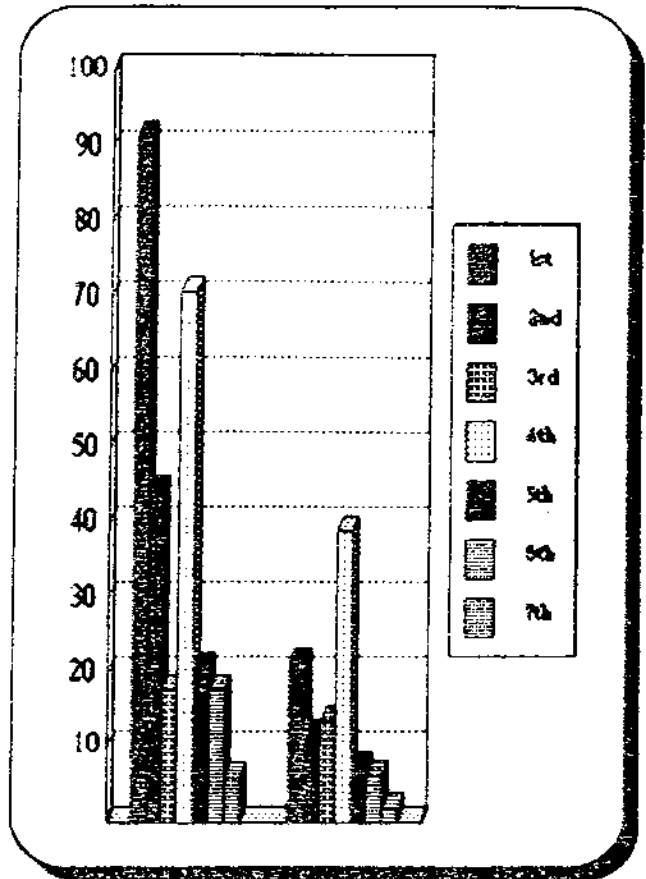
Από τα 8 μέλη της Διοικούσας επιτροπής, 3 (37.5%) έχουν πτυχίο Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, 1 (25.0%) έχει αποφοιτήσει από Τ.Ε.Ι., 2 (25.0%) έχουν απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και 2 (25.0%) έχουν απολυτήριο πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Από τα 87 άτομα που μετέχουν σε Διοικητικά Συμβούλια 30 (34.5%) έχουν πτυχίο Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, 10 (11.5%) έχει αποφοιτήσει από Τ.Ε.Ι., 2 (2.3%) έχουν πτυχίο Ανωτέρας Σχολής διετούς φοιτήσεως, 1 (1.1%) έχει πτυχίο Τεχνικής Σχολής, 17 (19.5%) έχουν απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, 24 (27.6%) έχουν απολυτήριο πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης και για 3 (3.4%) άτομα δεν δόθηκε απάντηση.

Ερώτηση 11. Η υπηρεσία σας στελεχώνεται από...

		Αριθμός υπηρεσιών (ποσοστό στις 34 υπηρεσίες)	Αριθμός ατόμων (Ποσοστό στο σύνολο των 656 ατόμων)
1	Επιστημονικό προσωπικό	31 (91.2%)	139 (21.2%)
2	Διοικητικό προσωπικό	15 (44.2%)	76 (11.6%)
3	Εθελοντικό προσωπικό	6 (17.6%)	88 (13.3%)
4	Βοηθητικό προσωπικό	24 (70.6%)	254 (38.8%)
5	Νοσηλευτικό προσωπικό	7 (20.6%)	47 (7.2%)
6	Εκπαιδευτικό προσωπικό	6 (17.6%)	40 (6.1%)
7	Τεχνικό προσωπικό	2 (5.9%)	12 (1.8%)

Στο σχήμα απεικονίζονται τα ποσοστά κάθε στήλης



Από τις 34 υπηρεσίες, 31 (91.2%) έχουν επιστημονικό προσωπικό, 2 (5.9%) δεν έχουν και 1 (2.9%) δεν απάντησε.

Βοηθητικό προσωπικό έχουν 24 (70.6%). Από τις 10 (29.4%) που δεν έχουν, 2 (5.8%) χρησιμοποιούν για την καθαριότητα του χώρου συνεργεία καθαρισμού, σε 1 (2.9%) φροντίζουν για την καθαριότητα του χώρου οι ενδιαφερόμενοι, και οι υπόλοιπες 7 (20.6%) υπηρεσίες δανείζονται προσωπικό από την κεντρική υπηρεσία.

Εθελοντικό προσωπικό έχουν 6 (17.6%) υπηρεσίες.

Διοικητικό προσωπικό έχουν 15 (44.2%) υπηρεσίες. Από τις 19 (55.9%) υπηρεσίες που δεν έχουν σε 13 (38.2%) το επιστημονικό ή μέρος του επιστημονικού προσωπικού εκτελεί και χρέη διοικητικού προσωπικού και στις υπόλοιπες 6 (17.6%) δεν γνωρίζουν τον αριθμό του διοικητικού προσωπικού.

Νοσηλευτικό προσωπικό υπάρχει σε 7 (20.6%) υπηρεσίες.

Εκπαιδευτές έχουν 6 (17.6%) υπηρεσίες.

Τεχνικό προσωπικό έχουν 2 (5.9%) υπηρεσίες.

Το σύνολο των εργαζομένων στις υπηρεσίες είναι 656 άνθρωποι. Από αυτούς οι 139 (21.2%) ανήκουν στο επιστημονικό προσωπικό, 254 (38.8%) στο βοηθητικό προσωπικό, 88 (13.3%) στο εθελοντικό προσωπικό, 76 στο διοικητικό προσωπικό, 47 (7.2%) στο νοσηλευτικό προσωπικό, 40 (6.1%) είναι εκπαιδευτές και 12 (1.8%) είναι τεχνικό προσωπικό.

Πίνακας 11.β									
		Επιστ/κό 139	Βοηθ/κό 254	Εθελ/κό 88	Διοικ/κό 76	Νοσ/κό 47	Εκπ/κό 40	Τεχνικό 12	Σύνολο 656
1	Ανώτατη Εκπ/ση	59 (42.4%)	1 (0.4%)	15 (38.5%)	7 (9.2%)	1 (2.1%)	6 (15.0%)		89 (13.6%)
2	Τ.Ε.Ι.	49 (35.3%)	3 (1.2%)	7 (17.9%)	11 (14.5%)	4 (8.5%)			74 (11.3%)
3	Καλών Τεχνών						1 (2.5%)		1 (0.2%)
4	2ετούς φοίτησης	25 (17.0%)				8 (17.1%)			33 (5.0%)
5	1ετούς φοίτησης					1 (2.1%)			1 (0.2%)
6	Ιδιωτική Σχολή	3 (2.2%)					6 (15.0%)		9 (1.4%)
7	Τεχνική Σχολή							8 (66.7%)	8 (1.2%)
8	Δευτεροβ Εκπ/ση		13 (5.1%)	8 (20.5%)	48 (63.2%)		11 (27.5%)		80 (12.2%)
9	Πρωτοβ. Εκπ/ση		98 (38.6%)	9 (23.1%)	3 (3.9%)	30 (63.9%)	14 (35.0%)		154 (23.4%)
10	Δεν ξέρω	3 (2.2%)	139 (54.7%)	49 (55.7%)	7 (9.2%)	3 (6.3%)	2 (5.0%)	4 (33.3%)	207 (31.5%)

Από τα 139 άτομα που απαρτίζουν το επιστημονικό προσωπικό, 59 (42.4%) έχουν πτυχίο Πανεπιστημιακού επιπέδου, 49 (35.3%) έχουν πτυχίο Τ.Ε.Ι., 25 (17.0%) έχουν αποφοιτήσει από Ανώτερα Σχολή διετούς φοιτήσεως, 3 (2.2%) έχουν πτυχίο από ιδιωτική σχολή και για 3 (2.2%) άτομα δεν απάντησαν.

Από το βοηθητικό προσωπικό, στα 254 άτομα, 1 (0.4%) έχει πτυχίο πανεπιστημιακού επιπέδου, 3 (1.2%) έχουν αποφοιτήσει από Τ.Ε.Ι., 13 (5.1%) έχουν απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, 98 (38.6%) έχουν απολυτήριο πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, και για 139 (54.7%) δεν δόθηκε απάντηση.

Από τα 88 άτομα που απαρτίζουν το εθελοντικό προσωπικό, 15 (38.5%) έχουν πτυχίο πανεπιστημιακού επιπέδου, 7 (17.9%) έχουν αποφοιτήσει από Τ.Ε.Ι., 8

(20.5%) έχουν απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, 9 (23.1%) έχουν απολυτήριο πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης και για 49 (55.7%) άτομα δεν δόθηκε απάντηση.

Στο Διοικητικό προσωπικό ανήκουν 76 άτομα. Πανεπιστημιακή εκπαίδευση έχουν 7 (9.2%), πτυχίο Τ.Ε.Ι. 11 (14.5%), απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης 48 (63.2%), και για 7 (9.2%) άτομα δεν απάντησαν.

Από τα 47 άτομα του νοσηλευτικού προσωπικού, 1 (2.1%) έχει πτυχίο πανεπιστημιακού επιπέδου, 4 (8.5%) έχουν αποφοιτήσει από Τ.Ε.Ι., 8 (8.5%) έχουν πτυχίο από σχολή διαιτησίας, 1 (2.1%) έχει πτυχίο από σχολή μονοειδικής φοιτήσεως, 30 (63.9%) έχουν απολυτήριο πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης και για 3 (6.3%) άτομα δεν δόθηκε απάντηση.

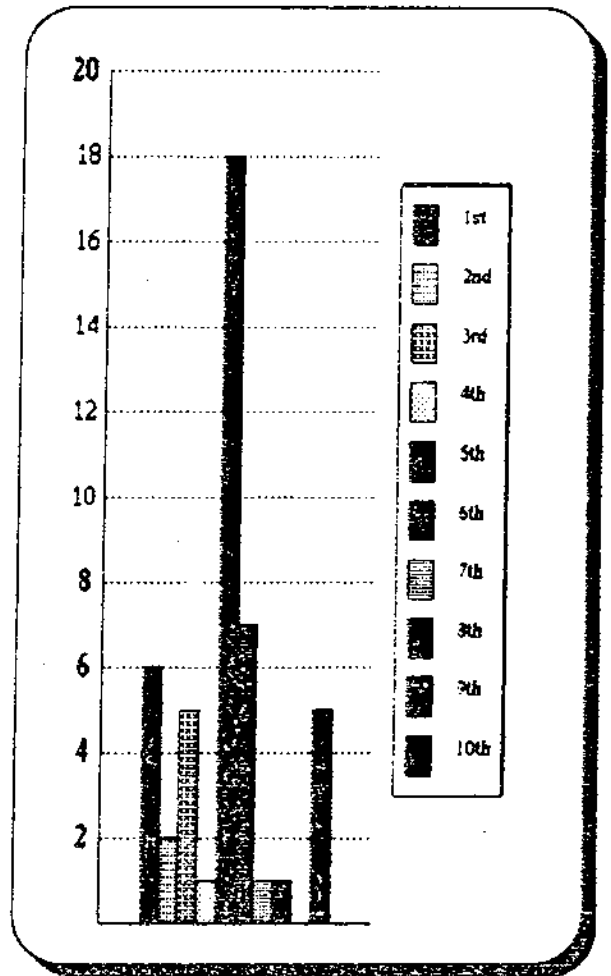
Από τους 40 εκπαιδευτές, 6 (15.0%) έχουν πτυχίο πανεπιστημιακού επιπέδου, 1 (2.5%) έχει αποφοιτήσει από τη Σχολή Καλών Τεχνών, 6 (15.0%) έχουν πτυχίο ιδιωτικής σχολής, 11 (27.5%) έχουν απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, 14 (35.0%) έχουν απολυτήριο πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης και για 2 (5.0%) άτομα δεν δόθηκε απάντηση.

Από τα 12 άτομα που ανήκουν στο τεχνικό προσωπικό, 8 (66.7%) έχουν απολυτήριο δευτεροβάθμιας τεχνικής σχολής και για 4 (33.3%) δεν έγινε γνωστή η εκπαίδευσή τους.

Ερώτηση 12. Οι αποφάσεις παίρνονται από...

Πίνακας 12			
		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες
1	Διευθυντή υπηρεσίας	6	17.6%
2	Διευθυντή τμήματος	2	5.8%
3	Προϊστάμενο τμήματος	5	14.7%
4	Επιτροπές	1	2.9%
5	Διοικητικό Συμβούλιο	18	52.9%
6	Επιστημονικό προσωπικό	7	20.5%
7	Διοικητικό προσωπικό	1	2.9%
8	Εθελοντικό προσωπικό	1	2.9%
9	Ενδιαφερόμενους	0	0.0%
10	Άλλο	5	14.7%

Δόθηκαν περισσότερες από μία απαντήσεις



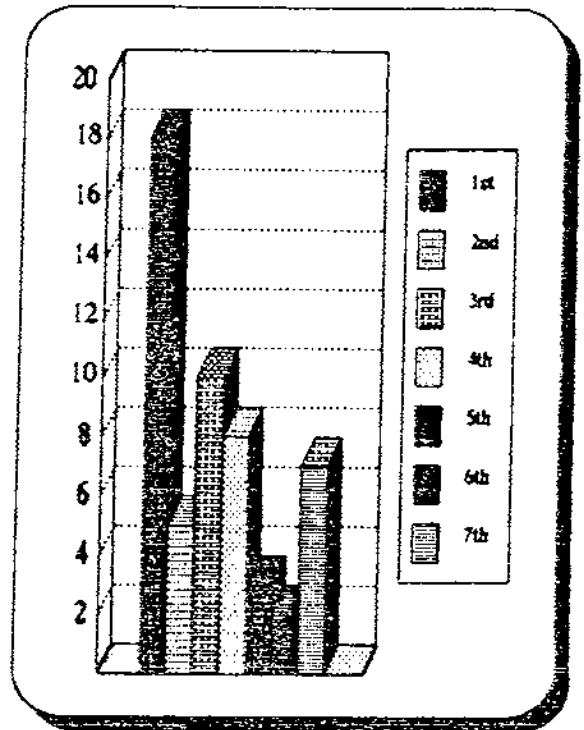
Σχετικά με τις αποφάσεις, βρέθηκε ότι στις 34 υπηρεσίες, οι Διευθυντές των υπηρεσιών συμμετέχουν σε 6 (17.6%), οι Διευθυντές τμήματος σε 2 (5.8%), οι προϊστάμενοι τμήματος σε 5 (14.7%), οι επιτροπές σε 1 (2.9%), σε 18 (52.9%) υπηρεσίες στη λήψη των αποφάσεων συμμετέχει το Διοικητικό Συμβούλιο, το επιστημονικό προσωπικό σε 7 (20.5%), σε 1 (2.9%) συμμετέχει και το εθελοντικό προσωπικό, ενώ 5 (14.7%) υπηρεσίες δήλωσαν ότι στις αποφάσεις συμμετέχουν

και κάποιο άλλοι. Οι ενδιαφερόμενοι δεν συμμετέχουν στη λήψη των αποφάσεων σε καμία υπηρεσία.

Ερώτηση 13. Γίνονται συναντήσεις προσωπικού στην υπηρεσία σας για...

		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες
1	Θέματα λειτουργίας	18	59.2%
2	Σχέσεων προσωπικού	5	14.7%
3	Προβλήματα εργασίας	10	29.4%
4	Συντονισμό-προγρ/σμό έργου	8	23.5%
5	Ενημέρωση θεμάτων	3	8.8%
6	Σχεδιασμό/αξιολόγηση	2	5.8%
7	Δέν γίνονται	7	20.9%

Δόθηκαν περισσότερες από μία απαντήσεις

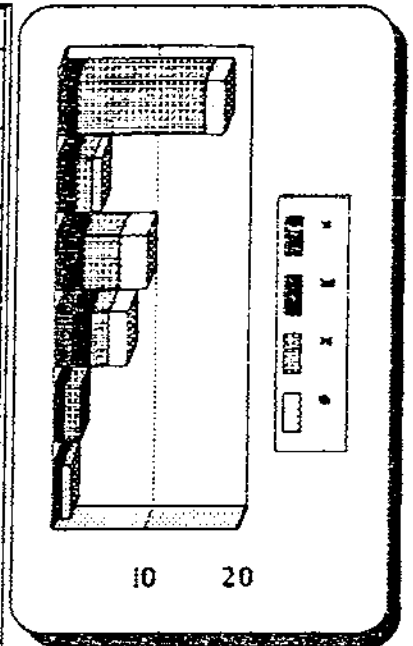


Από τις 34 υπηρεσίες, σε 18 (59.2%) γίνονται συναντήσεις προσωπικού για θέματα λειτουργίας, για θέματα που αφορούν τις σχέσεις μεταξύ του προσωπικού σε 5 (14.7%), σε 10 (29.4%) για προβλήματα πάνω στο αντικείμενο της εργασίας τους, σε 8 (23.5%) για συντονισμό και προγραμματισμό του έργου τους, σε 3 (8.8%) υπηρεσίες για σχεδιασμό και αξιολόγηση έργου και σε 7 (20.5%) δεν γίνονται καθόλου συναντήσεις.



Ερώτηση 14. Αν ναι, πόσο συχνά γίνονται

Πίνακας 14					
	#	2 φορές το μήνα	1 φορά το μήνα	Όταν χρειαστεί	Δεν απάντησαν
1	Θέματα λειτουργίας	18 (5.5%)	1 (5.5%)	14 (77.7%)	2 (11.1%)
2	Σχέσεων προσωπικού	5 (20.0%)	1 (20.0%)	2 (40.0%)	1 20.0%
3	Προβλήματα εργασίας	10 (10.0%)	2 (20.0%)	4 (40.0%)	3 30.0%
4	Συντονισμό/ πρ/ομό έργου	8 (25.0%)	2 (25.0%)	2 (25.0%)	2 25.0%
5	Ενημέρωση θεμάτων	3	1 (33.3%)	2 (66.7%)	
6	Σχεδιασμό/ αξιολόγηση	2	1 (50.0%)		1 50.0%
Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις					



Για θέματα λειτουργίας οι συναντήσεις γίνονται σε 1 (5.5%) υπηρεσία 2 φορές το μήνα, σε 1 (5.5%) 1 φορά το μήνα, σε 14 (77.7%) όποτε χρειαστεί και 1 (5.5%) δεν απάντησε.

Για θέματα σχέσεων προσωπικού, σε 1 (20.0%) γίνονται συναντήσεις 2 φορές το μήνα, σε 1 (20.0%) 1 φορά το μήνα, 2 (40.0%) απάντησαν όποτε χρειαστεί και 1 (20.0%) απάντησε μια φορά τη βδομάδα.

Για θέματα που έχουν σχέση με τα προβλήματα της εργασίας τους, γίνονται συναντήσεις σε 1 (10.0%) 2 φορές το μήνα, σε 2 (20.0%) 1 φορά το μήνα, σε 4 (40.0%) όταν χρειάζεται, σε 2 (20.0%) κάθε βδομάδα και σε 1 (10.0%) κάθε μέρα.

Για συντονισμό και προγραμματισμό έργου, σε 2 (25.0%) γίνονται συναντήσεις 2 φορές το μήνα, σε 2 (25.0%) 1 φορά το μήνα, σε 2 (25.0%) όταν χρειάζεται και σε 2 (25.0%) κάθε βδομάδα.

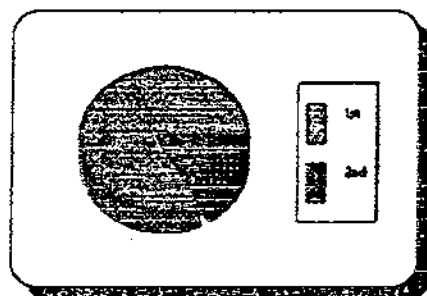
Για ενημέρωση θεμάτων, σε 1 (33.3%) υπηρεσία γίνονται συναντήσεις 1 φορά το μήνα και σε 2 (66.7%) όταν χρειάζεται.

Για θέματα σχεδιασμού και αξιολόγησης, σε 1 (50.0%) γίνονται συναντήσεις μια φορά το μήνα και σε 1 (50.0%) μια φορά τη βδομάδα.

Θεωρώντας ότι στις 9 υπηρεσίες που δεν απάντησαν δεν γίνονται συναντήσεις, τότε συνολικά γίνονται συναντήσεις σε 16 (47.1%) από τις 34 υπηρεσίες.

**Ερώτηση 15. Συνεργάζεται η υπηρεσία σας  
με άλλους φορείς και οργανώσεις**

Πίνακας 15			
		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες
1	Ναί	28	82.4%
2	Όχι	6	17.6%
	Σύνολο	34	100.0%

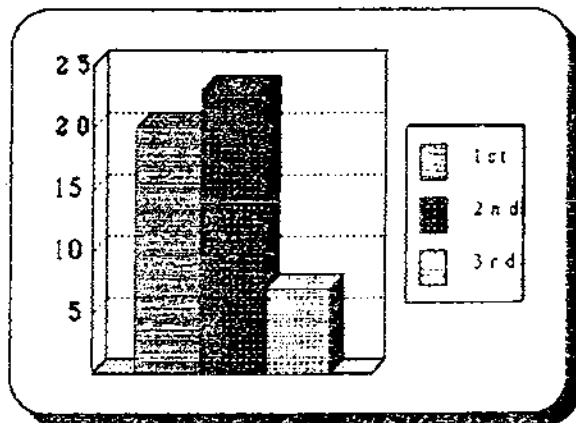


Στις 34 υπηρεσίες 28 (82.1%) απάντησαν ότι συνεργάζονται και 6 (17.6%) απάντησαν ότι δεν συνεργάζονται με άλλους φορείς και οργανώσεις.

Ερώτηση 16. Αν ναι, η συνεργασία αφορά...

		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες
1	Προγράμματα όμοια	20	71.4%
2	Προγράμματα διαφορετικά	23	82.1%
3	Άλλο	7	25.0%

Δόθηκαν περισσότερες από μία απαντήσεις

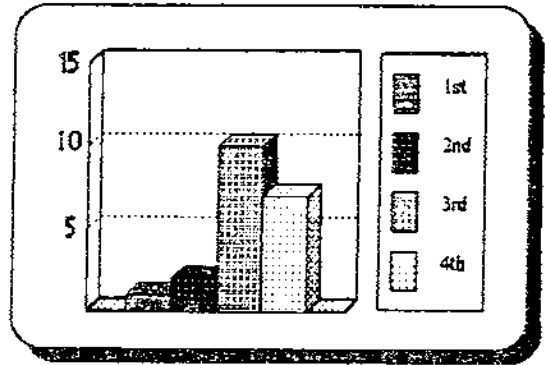


Στις 28 από τις 34 υπηρεσίες (ποσοστό 82.1%) που απάντησαν ότι συνεργάζονται με άλλους φορείς και οργανώσεις, σε όμοια προγράμματα συνεργάζονται 20 (71.4%), σε διαφορετικά προγράμματα 23 (82.1%) και σε 7 (25.0%) η συνεργασία δεν αφορά ούτε όμοια ούτε διαφορετικά προγράμματα. Συγκεκριμένα σε 5 (17.8%) υπηρεσίες η συνεργασία αφορά πολιτιστικά θέματα, και 2 (7.1%) δεν διευκρίνησαν το είδος της συνεργασίας.

Ερώτηση 17. Αν η συνεργασία αφορά παρόμοια προγράμματα γίνεται στο επίπεδο του...

		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 20 υπηρεσίες
1	Σχεδιασμού	1	5.0%
2	Συντονισμού	2	10.0%
3	Εφαρμογής	10	50.0%
4	Δεν απάντησαν	7	35.0%

Δόθηκαν περισσότερες από μία απαντήσεις

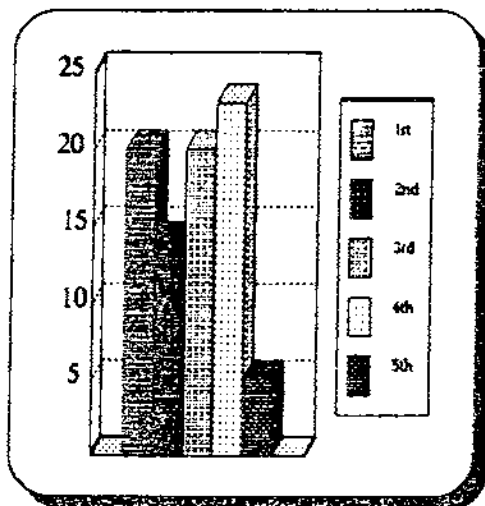


Στις 20 υπηρεσίες που απάντησαν ότι η συνεργασία με άλλους φορείς και οργανώσεις αφορά όμοια προγράμματα, συνεργασία στο επίπεδο του σχεδιασμού γίνεται σε 1 (5.0%) υπηρεσία, στο επίπεδο του συντονισμού σε 2 (10.0%) υπηρεσίες, στο επίπεδο της εφαρμογής σε 7 (35.0%) και 7 (35.0%) δεν απάντησαν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β': ΕΛΕΓΧΟΣ - ΕΠΟΠΤΕΙΑ

Ερώτηση 18. Ασκείται στην υπηρεσία σας έλεγχος

		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 20 υπηρεσίες
1	Α. Διοικητικός επί των πράξεων	20	58.8%
2	επί των οργάνων	14	45.4%
3	επί της εσωτερικής οργάνωσης λειτουργίας	20	58.8%
4	Β. Οικονομικός	23	67.6%
5	Γ. Κανένας	7	14.7%
Δόθηκαν περισσότερες από μία απαντήσεις			



Από τις 34 υπηρεσίες, διοικητικός έλεγχος επί των πράξεων ασκείται σε 20 (58.8%), έλεγχος επί των οργάνων ασκείται σε 14 (45.1%), έλεγχος στην εσωτερική οργάνωση και λειτουργία της υπηρεσίας ασκείται σε 23 (67.1%), οικονομικός έλεγχος ασκείται σε 23 (67.1%) και κανένας έλεγχος δεν γίνεται σε 5 (14.7%) υπηρεσίες. Συνολικά κάποια μορφή ελέγχου ασκείται σε 29 (85.3%) υπηρεσίες.

Ερώτηση 19. Ο έλεγχος γίνεται από...

Πίνακας 19						
		Αριθμός (ποσοστό στις 29)	Μια φορά το μήνα	Μια φορά το εξάμηνο	Μια φορά το χρόνο	Πάνω από χρόνο
1	Υπουργείο	5 (17.2%)		1 (20.0%)	2 (40.0%)	2 (40.0%)
2	Νομαρχία	10 (34.5%)	4 (40.0%)	1 (10.0%)	4 (40.0%)	1 (10.0%)
3	Τοπική Αυτοδιοίκηση	2 (6.9%)	2 (100.0%)			
4	Διευθυντή	9 (31.0%)	6 (66.7%)	2 (22.2%)		1 (11.1%)
5	Ενδιαφερόμενους	1 (3.4%)			1 (100.0%)	
6	Κάποια εφορία	3 (10.3%)				
7	Διοικητικό Συμβούλιο	4 (13.8%)				
8	Κεντρική υπηρεσία	9 (31.0%)				
Δόθηκαν περισσότερες από μία απαντήσεις						

Από τις 29 υπηρεσίες στις οποίες ασκείται κάποια μορφή ελέγχου, 5 (17.2%) απάντησαν ότι ο έλεγχος ασκείται από υπουργείο, 10 (34.5%) ότι ασκείται από τη Νομαρχία, σε 2 (6.9%) από την Τοπική Αυτοδιοίκηση, σε 9 (31.0%) από το Διευθυντή, σε 1 (3.4%) από ενδιαφερόμενους, σε 3 (10.3%) από κάποια εφορία (π.χ. σχολική), σε 4 (13.8%) από το Διοικητικό Συμβούλιο και σε 9 (31.0%) από τα κεντρικά τμήματα των υπηρεσιών στην Αθήνα.

Από τις 5 υπηρεσίες στις οποίες ασκείται έλεγχος από υπουργείο, 1 (20.0%) ελέγχεται μια φορά στους 6 μήνες, 2 (40.0%) μια φορά το χρόνο και 2 (40.0%) απάντησαν πάνω από χρόνο.

Από τις 10 υπηρεσίες στις οποίες ασκείται έλεγχος από τη Νομαρχία, 4 (40.0%) ελέγχεται μια φορά το μήνα, 1 (10.0%) μια φορά στους 6 μήνες, 4 (40.0%) μια φορά το χρόνο και 1 (40.0%) απάντησε πάνω από χρόνο.

Στις υπηρεσίες που ελέγχονται από την Τοπική Αυτοδιοίκηση και στις 2 (100.0%) ο έλεγχος γίνεται μια φορά το μήνα.

Στις 9 υπηρεσίες που απάντησαν ότι ο έλεγχος ασκείται από το Διευθυντή, 6 (66.7%) ελέγχονται μια φορά το μήνα, 2 (22.2%) μια φορά στους 6 μήνες και 1 (11.1%) απάντησε πάνω από χρόνο.

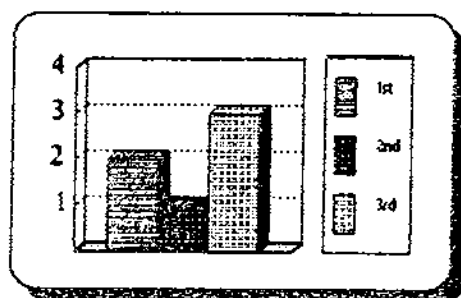
Επίσης από τις 29 υπηρεσίες που ανέφεραν ότι τους ασκείται κάποια μορφή ελέγχου, και οι 29 (100.0%) εννοούν έλεγχο μέσω των εγγράφων και καταστάσεων που στέλνονται. Σε 1 (3.4%) υπηρεσία δήλωσαν ότι έρχονται για έλεγχο από τα κεντρικά τμήματα της Αθήνας 2 φορές το χρόνο για επιτόπια έρευνα (!). Σε 5 (17.2%) υπηρεσίες εννοούν έλεγχο την καθημερινή παρουσία του διευθυντή στην υπηρεσία (!). Σε 6 (20.7%) υπηρεσίες δήλωσαν ότι επιθεωρητές του υπουργείου είχαν επισκεφτεί την υπηρεσία τους 6,7,8 και 10 χρόνια πριν (!). Τέλος σε 1 υπηρεσία αναφέρθηκε ότι ενημερώθηκαν τηλεφωνικά για ενδεχόμενη επίσκεψη της υπηρεσίας τους από την Ε.Ο.Κ., χωρίς τελικά αυτή να πραγματοποιηθεί.

**Ερώτηση 20. Γίνεται εποπτεία προσωπικού στην υπηρεσία σας**

Από τις 23 υπηρεσίες στις οποίες εργάζονται Κοινωνικοί Λειτουργοί, εποπτεία γίνεται σε 6 (26.0%) και στις υπόλοιπες 17 (74.0%) δεν γίνεται.

**Ερώτηση 21. Αν ναι, πόσο συχνά γίνεται η εποπτεία**

		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 6 υπηρεσίες
1	Μια φορά τη βδομάδα	2	33.3%
2	Πάνω από 6 μήνες	1	16.7%
3	Δεν απάντησαν	3	50.0%

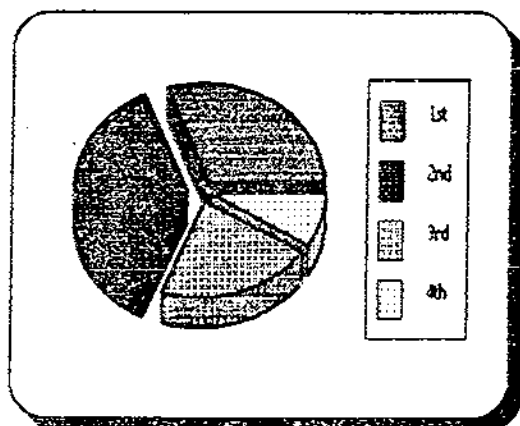


Από τις 6 (26.0%) υπηρεσίες στις οποίες γίνεται εποπτεία, μια φορά τη βδομάδα γίνεται σε 2 (33.3%), μια φορά το χρόνο σε 1 (16.7%) και 3 (50.0%) υπηρεσίες δεν απάντησαν.



**Ερώτηση 22. Τύποι εποπτείας**

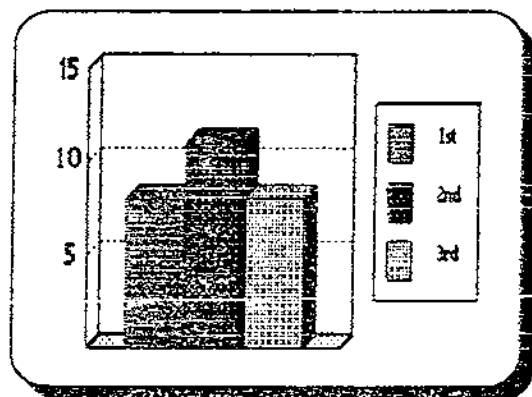
		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 3 υπηρεσίες
1	Ατομική	1	16.7%
2	Ομαδική	2	33.3%
3	Εποπτική ομάδα μεταξύ συναδέλφων	2	33.3%
4	Διπλή εποπτεία μεταξύ συναδέλφων	1	16.7%
Δόθηκαν περισσότερες από μία απαντήσεις			



Για το είδος εποπτείας, από τις 3 (13.0%) υπηρεσίες στις οποίες ασκείται εποπτεία, σε 1 (16.7%) ασκείται ατομική εποπτεία, σε 2 (33.3%) ομαδική εποπτεία σε 2 (33.3%) εποπτική ομάδα μεταξύ συναδέλφων και σε 1 (16.7%) ασκείται διπλή εποπτεία μεταξύ συναδέλφων.

**Ερώτηση 23. Η υπηρεσία σας παρέχει επιμόρφωση στο προσωπικό με...**

		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες
1	Διαλέξεις	8	23.5%
2	Σεμινάρια	11	32.3%
3	Μετεκπαιδευτικά προγράμματα	8	23.5%
4	Άλλο		
Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις			



Από το σύνολο των 34 υπηρεσιών, διαλέξεις διοργανώνονται σε 8 (23.5%), σεμινάρια σε 11 (32.3%) και μετεκπαιδευτικά προγράμματα σε 8 (23.5%).

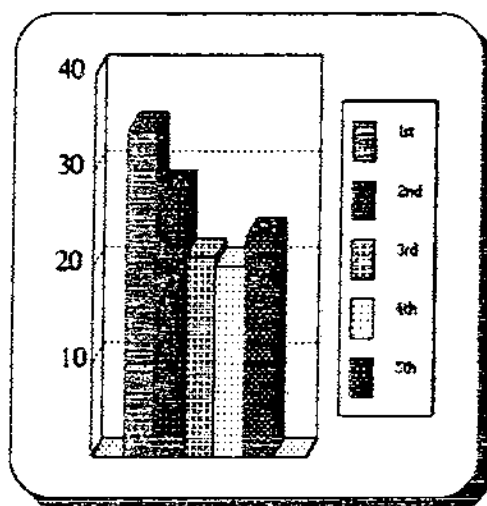
## ΕΝΟΤΗΤΑ II

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α' : ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

*Ερώτηση 24. Ποιές περιοχές καλύπτουν τα προγράμματα της υπηρεσίας σας*

		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες
1	Δήμος Πατρέων	34	100.0%
2	Νομός Αχαΐας	28	82.3%
3	Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδος	21	61.7%
4	Διαμέρισμα Πελοποννήσου	20	58.8%
5	Όλη την Ελλάδα	23	67.6%

Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις



Από τις 34 υπηρεσίες και οι 34 (100.0%) απευθύνονται στην πόλη της Πάτρας, στο νομό Αχαΐας 28 (82.3%), στην περιφέρεια Δυτικής Ελλάδος 21 (61.7%), 20 (58.8%) υπηρεσίες απευθύνονται συνολικά στο διαμέρισμα Πελοποννήσου και σε όλη την Ελλάδα απευθύνονται 23 (67.6%) υπηρεσίες.

*Ερώτηση 25. Τα προγράμματα της υπηρεσίας σας απευθύνονται...*

σε όλο τον πληθυσμό σε 7 (20.6%) υπηρεσίες και σε μέρος του πληθυσμού σε 27 (79.4%) υπηρεσίες.

Ερώτηση 26. Τίτλοι προγραμμάτων

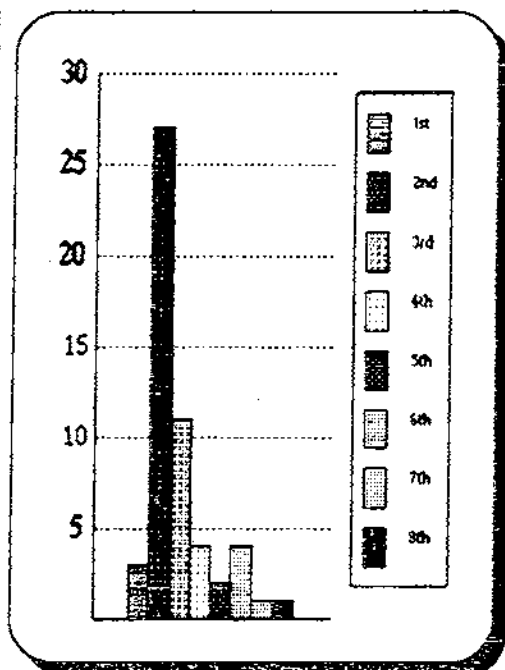
Πίνακας 26			
	ΘΕΜΑ	Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 Υπηρεσίες
1	Έκτακτες ανάγκες	3	8.8%
2	Οικονομική ενίσχυση	6	17.6%
3	Περιθαλψη παιδιών σε οικογενειακό περιβάλλον	2	5.9%
4	Ημερήσια φροντίδα παιδιών προσχολικής ηλικίας	3	8.8%
5	Παροχές σε φοιτητές	3	8.8%
6	Ίδρυματική προστασία	6	17.6%
7	Ειδική εκπαίδευση και θεραπεία	8	23.5%
8	Επαγγελματική εκπαίδευση / εργαστήρια	3	8.8%
9	Ανοιχτή προστασίας ηλικιωμένων	1	2.9%
10	Στεγαστική αποκατάσταση	2	5.9%
11	Ελεύθερος χρόνος	6	17.6%
12	Παλινοστούντες, πρόσφυγες κ.λ.π.	6	17.6%
13	Πληροφόρηση σε κοινωνικά θέματα	1	2.9%
14	Πρωτοβάθμια περίθαλψη	2	5.9%
15	Δευτεροβάθμια περίθαλψη	2	5.9%
16	Τριτοβάθμια περίθαλψη	1	2.9%
17	Ενημέρωση - πρόληψη ναρκωτικών	1	2.9%
18	Περιβάλλον	1	2.9%
19	Συμβουλευτικές υπηρεσίες	1	2.9%
20	Επαγγελματικός προσανατολισμός	1	2.9%
21	Απασχόληση και εύρεση εργασίας	1	2.9%
22	Ενήλικοι παραβάτες	1	2.9%
23	Ανεργία	2	5.9%
Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις			

Από τις 34 υπηρεσίες που επισκεφθήκαμε, 3 (8.8%) υπηρεσίες εφαρμόζουν προγράμματα για έκτακτες ανάγκες, 6 (17.6%) για οικονομική ενίσχυση, 2 (5.9%) για περίθαλψη παιδιών σε οικογενειακό περιβάλλον, 3 (8.8%) για

ημερήσια φροντίδα παιδιών προσχολικής ηλικίας (υπάρχουν και 14 παιδικοί σταθμοί), 3 (8.8%) για παροχές σε φοιτητές, 6 (17.6%), για παροχή ιδρυματικής προστασίας, 8 (23.5%), για βασική εκπαίδευση και θεραπεία, 3 (8.8%), για επαγγελματική εκπαίδευση και εργαστήρια, 1 (2.9%) για ανοιχτή προστασία ηλικιωμένων, 2 (5.9%) για στεγαστική αποκατάσταση, 6 (17.6%) για αξιοποίηση ελεύθερου χρόνου, 6 (17.6%) για παλινοστούντες, πρόσφυγες, αλλοδαπούς και τσιγγάνους, 2 (5.9%) για πληροφόρηση σε κοινωνικά θέματα, 2 (5.9%) για πρωτοβάθμια περίθαλψη, 2 (5.9%) για δευτεροβάθμια περίθαλψη, 1 (2.9%) για τριτοβάθμια περίθαλψη, 1 (2.9%) πρόγραμμα ενημέρωσης για τα ναρκωτικά, 1 (2.9%) πρόγραμμα για το περιβάλλον, 1 (2.9%) για παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, 1 (2.9%) πρόγραμμα επαγγελματικού προσανατολισμού, 1 (4.2%) πρόγραμμα απασχόλησης και ευρέσεως εργασίας, και 1 (4.2%) πρόγραμμα για ενήλικους παραβάτες.

**Ερώτηση 26.α.1. Ιδιαίτερες ομάδες πληθυσμού που καλύπτονται από τα προγράμματα**

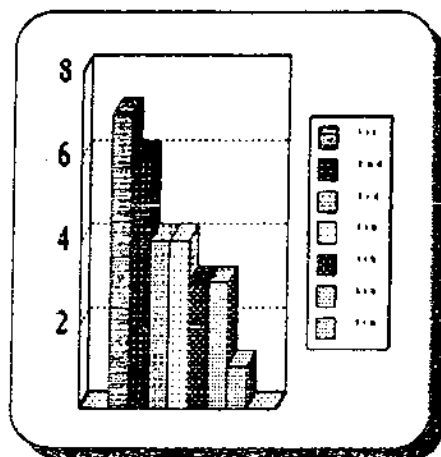
		Αριθμός Υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 Υπηρεσίες
1	Ατομα πληγέντα από έκτακτα συμβάντα	3	8.8%
2	Οικογένεια, μητρότητα, παιδιά και νέοι	27	79.4%
3	Α.Μ.Ε.Α.	11	32.4%
4	Ηλικιωμένα άτομα	4	11.8%
5	Ατομα με στεγαστικά προβλήματα	2	5.9%
6	Παλλινοστούντες, πρόσφυγες, αλλοδαποί	4	11.8%
7	Ανεργοί	1	2.9%
8	Ενήλικες με παραβατική συμπεριφορά	1	2.9%
Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις			



Από το σύνολο των υπηρεσιών που επισκεφθήκαμε, 3 (8.8%) ασχολούνται με την προστασία άπορων ατόμων και πληγέντων από έκτακτα συμβάντα, 27 (79.4%) με την οικογένεια, τη μητρότητα, τα παιδιά και τους νέους, 11 (32.4%) με Α.Μ.Ε.Α., 4 (11.8%) με ηλικιωμένα άτομα, 2 (5.8%) με άτομα με στεγαστικά προβλήματα, 4 (11.8%) με παλλινοστούντες, πρόσφυγες και αλλοδαπούς, 1 (2.9%) με ανέργους και 1 (2.9%) με ενήλικες με παραβατική συμπεριφορά.

Ερώτηση 26.α.2. Ειδικές κατηγορίες Α.Μ.Ε.Α.

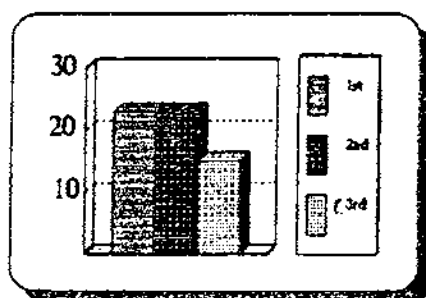
		Αριθμός Υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 Υπηρεσίες
1	Νοητική στέρση	7	20.6%
2	Κινητικές δυσκολίες	6	17.6%
3	Ψυχικές δυσκολίες	4	11.8%
4	Προβλήματα ακοής	4	11.8%
5	Προβλήματα όρασης	3	8.8%
6	Άλλες αναπηρίες	3	8.8%
7	Μαθησιακές δυσκολίες	1	2.9%
Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις			



Στο σύνολο των υπηρεσιών 11 (32.4%) υπηρεσίες απευθύνονται σε άτομα με ειδικές ανάγκες. Συγκεκριμένα, 7 (20.6%) απευθύνονται σε άτομα με νοητική στέρση, 6 (17.6%) σε άτομα με κινητικές δυσκολίες, 4 (11.8%) σε άτομα με ψυχικές δυσκολίες, 4 (11.8%) σε άτομα με προβλήματα ακοής, 3 (8.8%) σε άτομα με προβλήματα όρασης, 3 (8.8%) καλύπτουν άλλες ειδικές ανάγκες και 1 (2.9%) άτομα με μαθησιακές δυσκολίες.

**Ερώτηση 26.β. Τα προγράμματα απευθύνονται σε...**

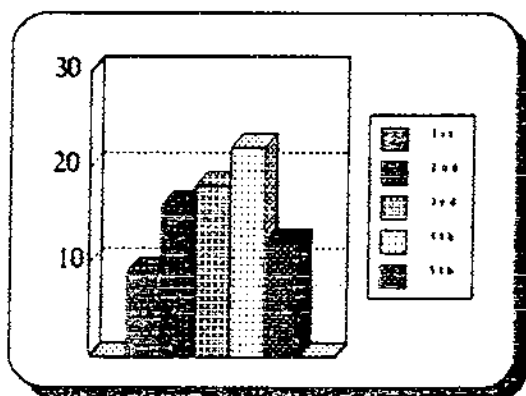
		Αριθμός Υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 Υπηρεσίες
1	Ανδρες άνω των 18	23	67.6%
2	Γυναίκες άνω των 18	23	67.6%
3	Παιδιά	15	44.1%
Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις			



Στο σύνολο των υπηρεσιών 23 (67.6%) υπηρεσίες απευθύνονται σε άντρες, 23 (67.6%) σε γυναίκες και 15 (44.1%) σε παιδιά (αγόρια και κορίτσια). Επίσης υπάρχουν και 14 παιδικόι σταθμοί.

**Ερώτηση 27 Ηλικία εξυπηρετούμενων ατόμων**

		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες
1	0-5 ετών	9	24.5%
2	6-12 ετών	16	47.1%
3	12-18 ετών	18	52.9%
4	18 ετών & άνω	22	64.7%
5	60 ετών & άνω	12	35.3%
Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις			



Από τις 34 υπηρεσίες, άτομα ηλικίας 0-5 ετών εξυπηρετούνται σε 9 (24.5%), ηλικίας 6-12 ετών σε 16 (47.1%), ηλικίας 12-18 ετών σε 18 (52.9%), άνω των 18 ετών σε 22 (64.7%) και άνω των 60 ετών σε 12 (35.3%).

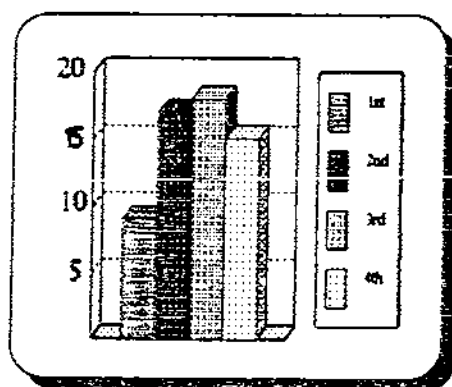
**Ερώτηση 28. Ενημερώνει η υπηρεσία σας τον πληθυσμό της περιοχής για τα προγράμματά της**

Πίνακας 28			
		ΝΑΙ	ΟΧΙ
1	παλαιά προγράμματα	18 (52.9%)	14 (41.2%)
2	καινούργια προγράμματα	19 (55.9%)	14 (41.2%)
Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις			

Από τις 34 υπηρεσίες, 18 (52.9%) απάντησαν ότι ενημερώνουν για τα παλαιά προγράμματα, ενώ 14 (41.2%) δεν κάνουν ενημέρωση για παλαιά προγράμματα και 2 (5.9%) δεν απάντησαν. Για τα καινούργια προγράμματα 19 (55.9%) υπηρεσίες ενημερώνουν τον πληθυσμό, 14 (41.2%) δεν ενημερώνουν και 1 (2.9%) δεν απάντησε.

**Ερώτηση 29. Αν ναι, με ποιό τρόπο γίνεται η ενημέρωση**

Πίνακας 29			
		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 19 υπηρεσίες
1	Ενημερωτικά φυλλάδια	9	47.4%
2	Ανακοινώσεις στα Μ.Μ.Ε		
2	Ραδιόφωνο-Τηλεόραση	17	89.5%
3	Εφημερίδες-περιοδικά	18	94.7%
4	Ενημέρωση φορέων	15	78.9%
Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις			

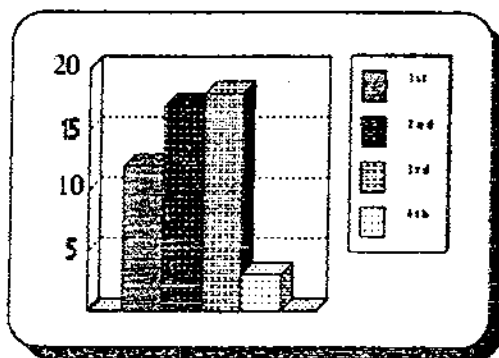




Από τις 19 υπηρεσίες που απάντησαν ότι ενημερώνουν για τα προγράμματά τους, ενημερωτικά φυλλάδια χρησιμοποιούν οι 9 (47.4%), ραδιόφωνο/τηλεόραση οι 17 (89.5%), εφημερίδες/περιοδικά οι 18 (94.7%) και 15 (78.9%) υπηρεσίες ενημερώνουν τους φορείς της περιοχής.

**Ερώτηση 30. Ο σχεδιασμός των προγραμμάτων της υπηρεσίας σας γίνεται μετά απο...**

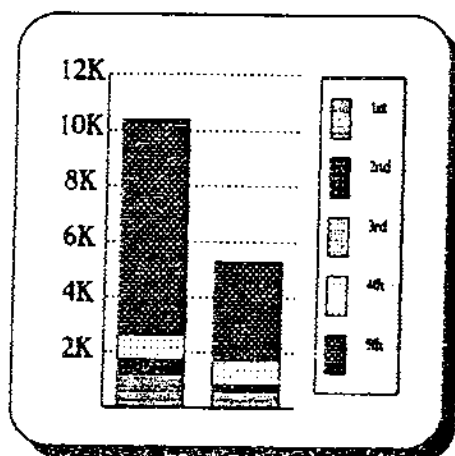
		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες
1	Μελέτη αναγκών	12	35.3%
2	Απόφαση υπηρεσίας	17	50.0%
3	Απόφαση υπουργείου	18	52.9%
4	Ευρωπαϊκή Ένωση	3	8.8%
Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις			



Από τις 34 υπηρεσίες, σε 12 (35.3%) ο σχεδιασμός γίνεται ύστερα από μελέτη αναγκών, ύστερα από απόφαση της υπηρεσίας σε 17 (50.0%), το υπουργείο κάνει το σχεδιασμό σε 18 (52.9%) υπηρεσίες και σε 3 (5.9%) υπηρεσίες ο σχεδιασμός γίνεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

**Ερώτηση 31. Πόσοι ενδιαφερόμενοι απευθύνθηκαν στην υπηρεσία σας τους τελευταίους 12 μήνες περίπου και πόσοι εξυπηρετήθηκαν**

	Τομείς	Αριθμός ενδ/μένων	Αριθμός εξυπ/μένων	Ποσοστό εξυπ/σης
1	Οικογένεια-Νεότητα-παιδική ηλικία κλπ	1,190	645	54.2%
2	Α.Μ.Ε.Α.	485	134	27.6%
3	Γ' Ηλικία	43	38	88.4%
4	Υγεία-Ασφάλιση	932	932	100.0%
5	Ελεύθερος χρόνος	7,700	3,486	45.3%
	Σύνολο	10,350	5,235	50.6%

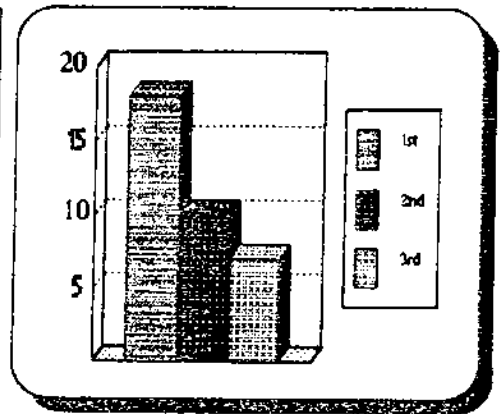


Από τις 34 υπηρεσίες απάντησαν 16 (48.5%) και για τον αριθμό των ενδιαφερομένων και για τον αριθμό των εξυπηρετούμενων, 12 (36.4%) δεν απάντησαν σε τίποτα από τα δύο και 6 (18.2%) δεν απάντησαν σε ένα από τα δύο σκέλη της ερώτησης.

Από τις 16 που απάντησαν και στα δύο σκέλη, ο αριθμός των ενδιαφερομένων για τον τελευταίο χρόνο ήταν περίπου 10350 άτομα. Για θέματα σχετικά με την οικογένεια, τη νεότητα, την παιδική ηλικία κλπ, εξυπηρετήθηκαν 645 από 1190 άτομα (54.2%), για θέματα σχετικά με Α.Μ.Ε.Α. εξυπηρετήθηκαν 134 από 485 (27.6%) ενδιαφερόμενοι, για θέματα Γ' ηλικίας εξυπηρετήθηκαν 38 από 43 άτομα (88.4%), για θέματα υγείας και ασφάλισης 932 από 932 άτομα (100.0%) και για θέματα αξιοποίησης ελεύθερου χρόνου εξυπηρετήθηκαν 3486 από 7700 άτομα (50.6%).

**Ερώτηση 32. Οσοι ενδιαφερόμενοι δεν εμπíπτουν στα προγράμματα της υπηρεσίας σας...**

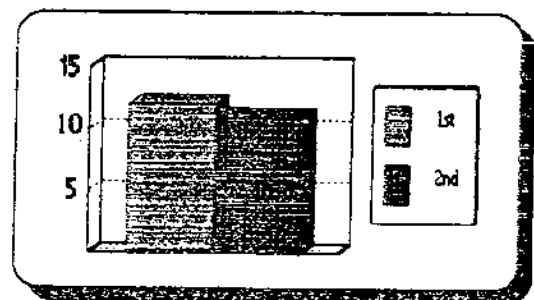
		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 23 υπηρεσίες
1	Παραλέμπτονται στην αρμόδια υπηρεσία, αφού προηγουμένα ενημερωθεί :		
2	ο ενδιαφερόμενος η υπηρεσία	18	78.3%
3	Δεν παραλέμπτονται	7	30.4%
Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις			



Από τις 23 υπηρεσίες που έχουν κοινωνική υπηρεσία, 18 (78.3%) κάνουν παραλέμπουν τον ενδιαφερόμενο στην αρμόδια υπηρεσία αφού πρώτα του γίνει ενημέρωση, 10 (43.5%) ενημερώνουν την υπηρεσία ενώ σε 7 (30.4%) υπηρεσίες δεν γίνεται παραπομπή του ενδιαφερομένου στην αρμόδια υπηρεσία.

**Ερώτηση 33. Η υπηρεσία σας παρακολουθεί την πορεία του ενδιαφερομένου μετά την εξυπηρέτησή του**

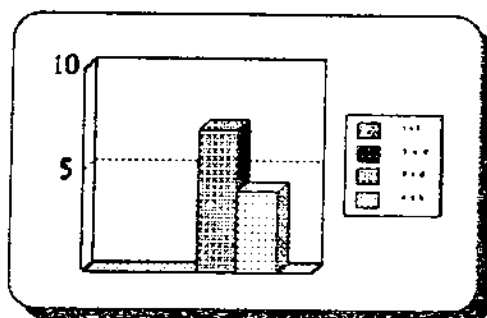
		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 23 υπηρεσίες
1	Ναί	12	52.3%
2	Όχι	11	47.8%
	Σύνολο	23	100.0%



Από τις 23 κοινωνικές υπηρεσίες στις οποίες εργάζονται κοινωνικοί λειτουργοί, 12 (52.3%) απάντησαν ότι παρακολουθούν την πορεία του ενδιαφερομένου μετά την εξυπηρέτησή του ενώ 11 (47.8%) απάντησαν όχι.

**Ερώτηση 34. Αν ναι, για πόσο καιρό**

		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 12 υπηρεσίες
1	Εως 1 μήνα	0	0.0%
2	1-3 μήνες	0	0.0%
3	πάνω από 3 μήνες	8	66.6%
4	δεν απάντησαν	4	33.3%



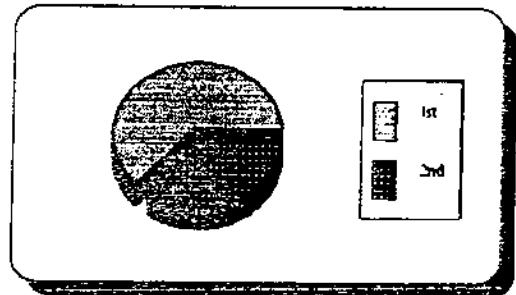
Από τις 12 υπηρεσίες που παρακολουθούν την πορεία του ενδιαφερομένου μετά την εξυπηρέτησή του, 8 (66.6%) απάντησαν ότι παρακολουθούν την πορεία του για πάνω από 3 μήνες. Δεν απάντησαν 4 (33.3%) υπηρεσίες.

### ΕΝΟΤΗΤΑ ΙΙΙ

#### ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α' : ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

*Ερώτηση 35. Η υπηρεσία σας αξιολογεί τα προγράμματα που εφαρμόζει*

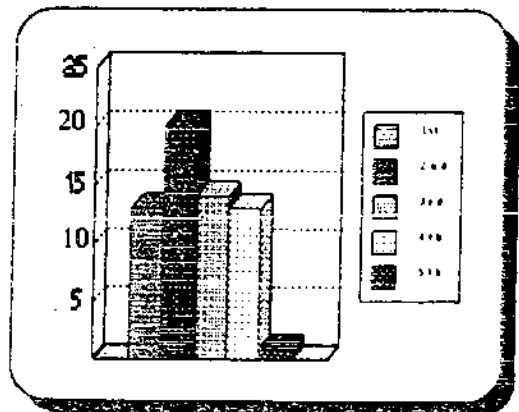
		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες
1	Ναί	22	64.7%
2	Όχι	12	35.3%
	Σύνολο	34	100.0%



Από τις 34 υπηρεσίες, 22 (64.7%) απάντησαν ότι αξιολογούν τα προγράμματα που εφαρμόζουν και 12 (35.3%) απάντησαν ότι δεν τα αξιολογούν.

*Ερώτηση 36. Τι από τα παρακάτω αξιολογεί*

		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 22 υπηρεσίες
1	Περιεχόμενο	13	59.0%
2	Αποτελεσματικότητα	20	90.0%
3	Διαδικασία	14	63.6%
4	Στρατηγική	13	59.0%
5	Δεν απάντησαν	1	4.5%
Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις			



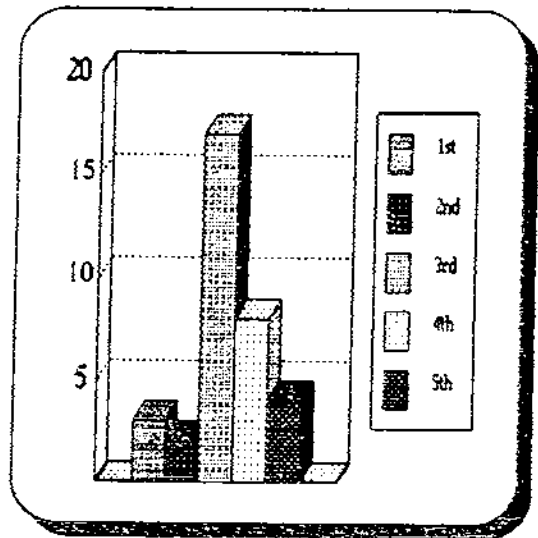
Από τις 22 υπηρεσίες που απάντησαν ότι αξιολογούν τα προγράμματα που εφαρμόζουν, το περιεχόμενο του προγράμματος αξιολογείται από 13 (59.0%), η

αποτελεσματικότητα από 20 (90.0%), η διαδικασία από 14 (63.6%), η στρατηγική από 13 (59.0%) και 1 (4.5%) δεν απάντησε.

**Ερώτηση 37. Τι μέσα χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση**

		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 22 υπηρεσίες
1	Ερωτηματολόγιο προσωπικού	3	13.6%
2	ενδιαφερομένων	2	9.1%
3	Συναντήσεις προσωπικού	17	77.2%
4	Συναντήσεις προσωπικού & ενδιαφερομένων	8	36.4%
5	Δεν απάντησαν	4	18.2%

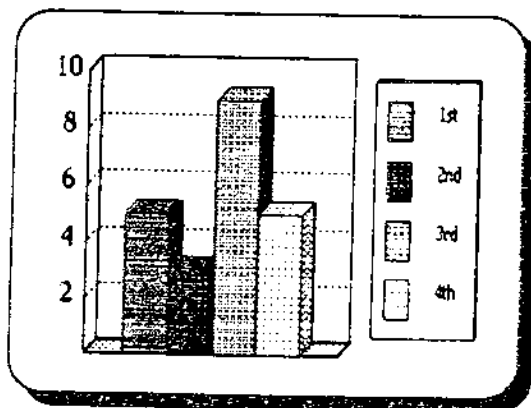
Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις



Σχετικά με τα μέσα που χρησιμοποιούν για την αξιολόγηση, από τις 22 υπηρεσίες, 3 (13.6%) απάντησαν ότι χρησιμοποιούν ερωτηματολόγιο προσωπικού, 2 (9.1%) ότι χρησιμοποιούν ερωτηματολόγιο ενδιαφερομένων, συναντήσεις μεταξύ του προσωπικού γίνονται σε 17 (77.2%) υπηρεσίες, συναντήσεις προσωπικού και ενδιαφερομένων γίνονται σε 8 (36.4%) υπηρεσίες και 4 (18.2%) υπηρεσίες δεν απάντησαν.

**Ερώτηση 38.** Αν γίνεται αξιολόγηση, πόσο συχνά συμβαίνει αυτό

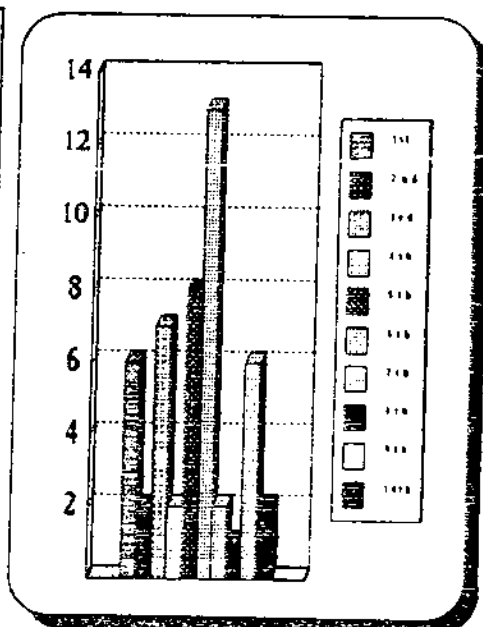
		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 22 υπηρεσίες
1	Σε λιγότερο από 6 μήνες	5	22.7%
2	Κάθε 6 μήνες	3	13.7%
3	Κάθε χρόνο	9	40.9%
5	Όταν χρειαστεί	5	22.7%
	Σύνολο	22	100.0%



Σχετικά με την συχνότητα αξιολόγησης, από τις 22 υπηρεσίες, 5 (22.7%) απάντησαν ότι κάνουν σε λιγότερο από 6 μήνες, συγκεκριμένα 1 (4.5%) απάντησε κάθε βδομάδα, 3 (13.6%) απάντησαν κάθε 6 μήνες, 9 (40.9%) κάθε χρόνο και 5 (22.7%) όταν χρειαστεί.

**Ερώτηση 39.** Η αξιολόγηση των προγραμμάτων γίνεται από

		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 22 υπηρεσίες
1	Διευθυντή υπηρεσίας	6	27.2%
2	Διευθυντή τμήματος	2	9.1%
3	Προϊστάμενο τμήματος	7	31.8%
4	Επιτροπές	2	9.1%
5	Διοικητικό Συμβούλιο	8	36.3%
6	Επιστημονικό προσωπικό	13	59.1%
7	Διοικητικό προσωπικό	2	9.1%
8	Εθελοντικό προσωπικό	1	4.5%
9	Ενδιαφερομένους	6	27.2%
10	Δεν απάντησαν	2	9.1%
Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις			

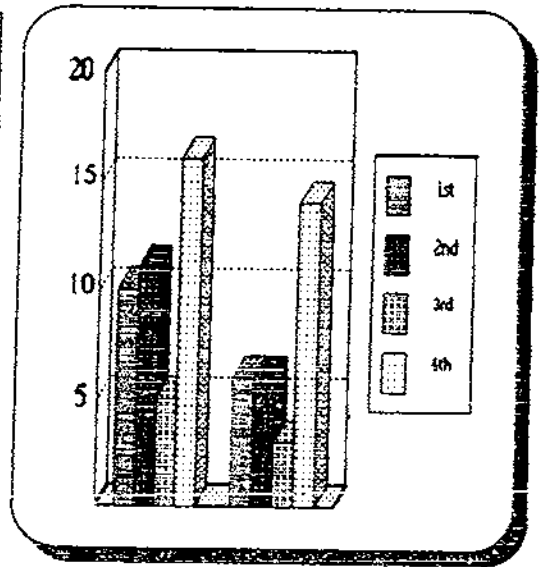


Από τα δεδομένα που πήραμε από τις συνεντεύξεις, δόθηκαν απαντήσεις ότι οι Διευθυντές υπηρεσίας συμμετέχουν στην αξιολόγηση σε 6 (27.2%) υπηρεσίες, οι Διευθυντές τμήματος σε 2 (9.1%) υπηρεσίες, οι προϊστάμενοι τμήματος σε 7 (31.8%), επιτροπές αξιολογούν προγράμματα σε 2 (9.1%) υπηρεσίες, τα Διοικητικά Συμβούλια σε 8 (36.3%), το επιστημονικό προσωπικό σε 13 (59.1%), το Διοικητικό προσωπικό σε 2 (9.1%), το εθελοντικό προσωπικό συμμετέχει σε 1 (4.5%) υπηρεσία, οι ενδιαφερόμενοι σε 6 (27.2%) υπηρεσίες και 2 (9.1%) υπηρεσίες δεν απάντησαν.

**Ερώτηση 40.α. Μετά την αξιολόγηση γίνεται...**

		Αριθμός (ποσοστό στις 22)	Την τελευταία 5ετία (ποσοστό ελέγχου)
1	Τροποποίηση	10 (45.4%)	6 (60.0%)
2	Αναπροσαρμογή	11 (50.0%)	6 (54.5%)
3	Κατάργηση	5 (22.7%)	3 (60.0%)
4	Παραμένει ίδιο	16 (59.1%)	14 (87.5%)

Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις



Τα δεδομένα έδειξαν ότι μετά την αξιολόγηση τροποποίηση των προγραμμάτων γίνεται σε 10 (45.4%) υπηρεσίες, αναπροσαρμογή σε 11 (50.0%), κατάργηση σε 5 (22.7%) και σε 16 υπηρεσίες απάντησαν ότι τα προγράμματα παραμένουν όπως είναι.



**Ερώτηση 40.β. Την τελευταία πενταετία τι από τα παραπάνω  
έγινε στην υπηρεσία σας**

Τα δεδομένα που πήραμε στην ερώτηση ελέγχου έδειξαν ότι από 10 (45.4%) υπηρεσίες που απάντησαν ότι κάνουν τροποποιήσεις στα προγράμματα τους, μόνο 5 (50.0%) απάντησαν ότι έχουν κάνει. Από τις υπόλοιπες υπηρεσίες 1 (10.0%) απάντησε ότι τα προγράμματά της έμειναν όπως είναι και 4 (40.0%) ότι δεν έχουν κάνει τίποτε από τα παραπάνω.

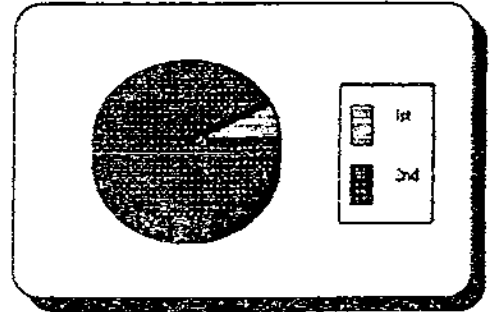
Από τις 11 στις 22 (ποσοστό 50.0%) που απάντησαν ότι κάνουν αναπροσαρμογή, 6 (54.5%) έχουν κάνει την τελευταία 5ετία, 3 (27.3%) απάντησαν ότι δεν χρειάστηκε και 2 (18.2%) δεν απάντησαν.

Από τις 5 υπηρεσίες που δήλωσαν ότι μετά την αξιολόγηση έχει χρειαστεί να καταργήσουν προγράμματα, 3 (60.0%) έχουν καταργήσει προγράμματα και 2 (40.0%) δεν απάντησαν.

Από τις 16 υπηρεσίες, οι οποίες απάντησαν ότι μετά την αξιολόγηση έχουν διατηρήσει προγράμματα όπως έχουν, οι 14 (87.5%) την τελευταία 5ετία τα έχουν αφήσει όπως είναι και 2 (12.5%) δεν απάντησαν.

**Ερώτηση 41. Γίνεται στατιστική καταγραφή των στοιχείων  
στην υπηρεσία σας**

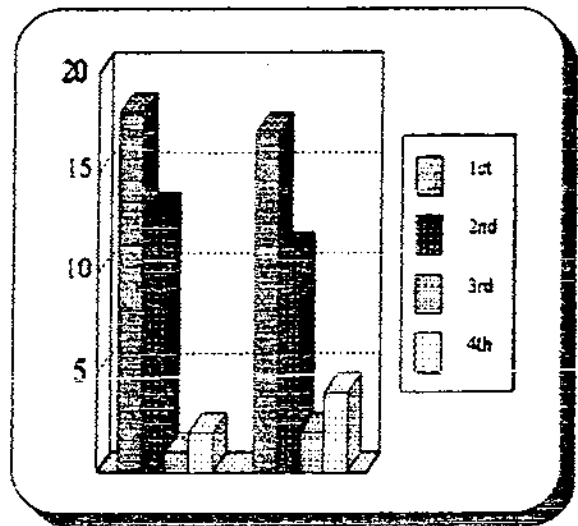
		Αριθμός υπηρεσιών	Ποσοστό στις 34 υπηρεσίες
1	Ναί	3	8.8%
2	Όχι	31	91.2%
	Σύνολο	34	100.0%



Στο σύνολο των 34 υπηρεσιών στατιστική καταγραφή γίνεται σε 3 (8.8%) ενώ δεν γίνεται σε 31 (91.2%).

**Ερώτηση 42. Γενικά, πως αξιολογείτε τα ακόλουθα...**

		Λειτουργία υπηρεσίας	Προγράμματα υπηρεσίας
1	Πολύ καλά	18 (53.0%)	17 (50.0%)
2	Μέτρια	13 (38.2%)	11 (32.3%)
3	Άσχημα	1 (2.9%)	2 (5.9%)
4	Δεν απάντησε	2 (5.9%)	4 (11.8%)
	Σύνολο	34 (100.0%)	34 (100.0%)

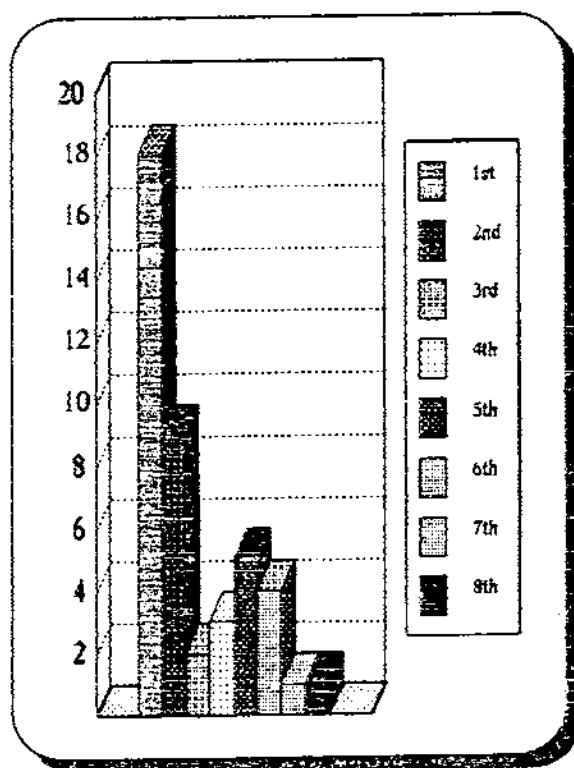


Όσον αφορά την αξιολόγηση της λειτουργίας των υπηρεσιών στο σύνολό τους, οι 18 (52.9%) απάντησαν ότι την αξιολογούν "πολύ καλά", 13 (38.2%) "μέτρια". 1 (2.9%) "άσχημα" και 2 (5.9%) υπηρεσίες δεν δέχτηκαν να απαντήσουν.

Για την αξιολόγηση των προγραμμάτων, 17 (50.0%) υπηρεσίες τα αξιολογούν "πολύ καλά", 11 (32.3%) "μέτρια", 4 (11.8%) "άσχημα" και 4 (11.8%) δεν απάντησαν.

**Ερώτηση 43.α. Θεωρείτε αναγκαίες κάποιες αλλαγές σχετικά με τη λειτουργία της υπηρεσίας**

		Αριθμός	Ποσοστό στις 25 υπηρεσίες
1	Πρόσληψη προσωπικού	18	72.0%
2	Υλική/κτιριακή υποδομή	9	36.0%
3	Επιπλέον εκπαίδευση προσωπικού	2	8.0%
4	Οικονομικά κονδύλια	3	12.0%
5	Νέες τεχνολογίες/μηχανοργάνωση	5	20.0%
6	Λιγότερη γραφειοκρατία	4	16.0%
7	Νομική υπόσταση	1	4.0%
8	Προϊστάμενος	1	4.0%
Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις			



Από τις 34 υπηρεσίες, σε 25 (73.5%) θεωρούν αναγκαίες κάποιες αλλαγές, ενώ σε 9 (26.5%) δεν θεωρούν ότι χρειάζονται αλλαγές στη λειτουργία της υπηρεσίας.

Από τις 25 υπηρεσίες που απάντησαν ότι χρειάζονται αλλαγές, πρόσληψη προσωπικού θέλουν σε 18 (72.0%), βελτίωση υλικής/κτιριακής υποδομής σε 9 (36.0%), επιπλέον εκπαίδευση προσωπικού σε 2 (8.0%), μεγαλύτερα οικονομικά

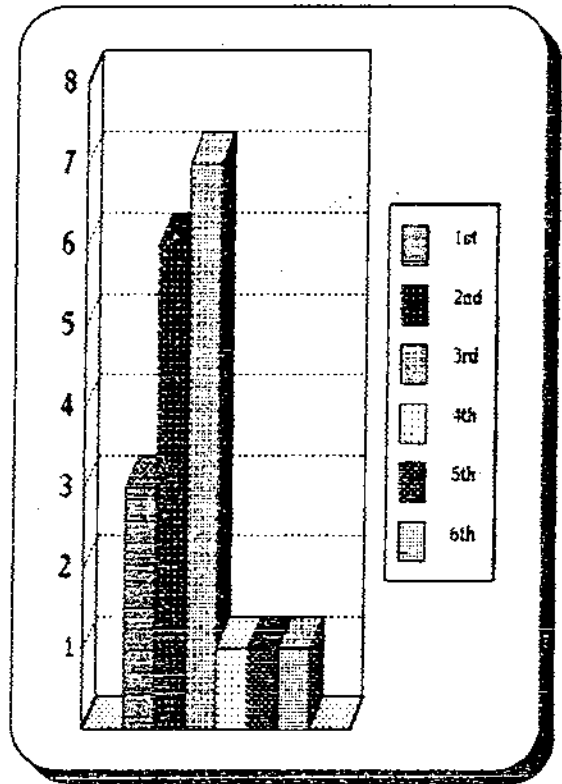
κονδύλια θέλουν 3 (12.0%), νέες τεχνολογίες και μηχανοργάνωση 5 (20.0%), αλλαγές στο γραφειοκρατικό τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας σε 4 (16.0%), νομική υπόσταση και κατοχύρωση χρειάζονται σε 1 (4.0%) υπηρεσίες και την ανάγκη ύπαρξης προϊστάμενου εκδήλωσαν σε 1 (4.0%) υπηρεσία. Να σημειωθεί ότι από τις 3 υπηρεσίες που επιθυμούν μεγαλύτερα κονδύλια, σε μια υπηρεσία θέλουν επιπλέον αμοιβή για την εκτός έδρας εργασία και επίδομα ανθυγιεινής εργασίας για τους κοινωνικούς λειτουργούς (!).

Συγκριτικά από τις 25 υπηρεσίες που επιθυμούν αλλαγές στη λειτουργία είχαν αξιολογήσει τη λειτουργία της υπηρεσίας οι 12 (48.0%) "πολύ καλά", οι 12 (48.0%) "μέτρια" και 1 (4.0%) "άσχημα". Από τις 9 που δεν θέλουν αλλαγές είχαν αξιολογήσει οι 6 (66.7%) "πολύ καλά", 1 (11.1%) "μέτρια" και 2 (22.2%) δεν απάντησαν.

**Ερώτηση 43.β. Θεωρείτε αναγκαίες κάποιες αλλαγές σχετικά με  
τα προγράμματα της υπηρεσίας**

		Αριθμός	Ποσοστό στις 25 υπηρεσίες
1	Προσαρμογή στις ανάγκες των ενδιαφερομένων	3	17.6%
2	Προσαρμογή στην αγορά εργασίας	6	35.3%
3	Επιπλέον προγράμματα για ειδικές κατηγορίες	7	41.2%
4	Συμμετοχή κοινωνικών λειτουργιών στο σχεδιασμό	1	5.9%
5	Επαφή με παρόμοια προγράμματα	1	5.9%
6	Σχεδιασμός σε τοπικό επίπεδο	1	5.9%

Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις



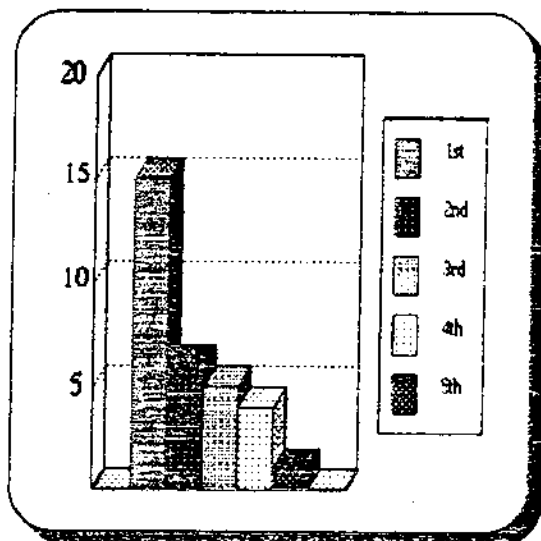
Από τις 34 υπηρεσίες 17 (50.0%) θεωρούν αναγκαίες κάποιες αλλαγές στα προγράμματα και 17 (50.0%) θεωρούν ότι δεν είναι αναγκαίες. Προσαρμογή στις ανάγκες των ενδιαφερομένων επιθυμούν σε 3 (17.6%), προσαρμογή των προγραμμάτων στην αγορά εργασίας σε 6 (35.3%), επιπλέον προγράμματα για ειδικές κατηγορίες σε 7 (41.2%), συμμετοχή κοινωνικών λειτουργιών στο σχεδιασμό σε 1 (5.9%), επαφή με παρόμοια προγράμματα σε 1 (5.9%), και να γίνεται ο σχεδιασμός σε τοπικό επίπεδο επιθυμεί 1 (5.9%).

Συγκριτικά από τις 17 υπηρεσίες που απάντησαν ότι θεωρούν αλλαγές κάποιες αλλαγές στα προγράμματα, στην αξιολόγηση των προγραμμάτων είχαν

απαντήσει 7 (41.2%) "πολύ καλά", 7 (41.2%) "μέτρια" και 2 (11.8%) "άσχημα" και 1 (5.9%) δεν απάντησε. Από τις 17 που δεν θεωρούν αναγκαίες κάποιες αλλαγές, 11 (64.7%) είχαν αξιολογήσει "πολύ καλά", 2 (11.8%) "μέτρια" και 4 (23.5%) δεν απάντησαν.

### Μέθοδοι Κοινωνικής Εργασίας που εφαρμόζονται στις Κοινωνικές Υπηρεσίες

		Αριθμός	Ποσοστό στις 23 υπηρεσίες
1	Κοινωνική εργασία με άτομα	15	65.2%
2	Κοινωνική εργασία με ομάδες	6	26.1%
3	Κοινωνική εργασία με οικογένεια	5	21.7%
4	Κοινωνική εργασία με κοινότητα	4	17.4%
5	Ερευνα	1	4.3%
Δόθηκαν περισσότερες από μια απαντήσεις			



Από τις 23 κοινωνικές υπηρεσίες, κοινωνική εργασία με άτομα κάνουν 15 (65.2%), κοινωνική εργασία με ομάδες 6 (26.1%), κοινωνική εργασία με οικογένεια 5 (21.7%), κοινωνική εργασία με κοινότητα 4 (17.4%) και ερευνα γίνεται σε 1 (4.3%) υπηρεσία.

β. Με βάση τα προς διερεύνηση ερωτήματα έχουμε να παρατηρήσουμε τα εξής:

1. Σχετικά με την πορεία ανάπτυξης που ακολουθούν οι Κοινωνικές Υπηρεσίες στο Δήμο Πατρέων και τους φορείς που ασκούν Κοινωνική Πρόνοια, όπως παρατηρείται στους πίνακες 2 και 3, πολλοί φορείς είναι υπεύθυνοι για την παροχή Κοινωνικών Υπηρεσιών στον πληθυσμό και συγκεκριμένα το Κράτος, η ιδιωτική πρωτοβουλία, η Τοπική Αυτοδιοίκηση, η Εκκλησία, η Ευρωπαϊκή Ένωση.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των υπηρεσιών αυτών (61,8%) είναι Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) και ακολουθούν με σημαντική διαφορά οι υπηρεσίες που είναι Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου (Ν.Π.Ι.Δ.) (23,6%).

Στον πίνακα (3), παρατηρείται ότι ένα μεγάλο ποσοστό των Υπηρεσιών (26,5%), δημιουργήθηκε πριν το 1950, σαν αποτέλεσμα της γενικότερης ανάπτυξης των Κοινωνικών Υπηρεσιών, που παρουσιάστηκε στα μεγάλα αστικά κέντρα της Ελλάδας την περίοδο εκείνη, για να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα που επέφερε ο Β' Παγκόσμιος και ο Εμφύλιος Πόλεμος.

Στη δεκαετία 1950-1980 παρατηρείται μία μειωμένη - σε σύγκριση με τις άλλες δεκαετίες - ανάπτυξη των Κοινωνικών Υπηρεσιών, πιθανόν λόγω των εσωτερικών πολιτικών προβλημάτων, που αντιμετώπιζε η Ελλάδα την περίοδο εκείνη με τις συνεχείς αλλαγές των Κυβερνήσεων και τη μη εγκαθίδρυση του δημοκρατικού πολιτεύματος.

Αντίθετα, στη δεκαετία 1980-1990, παρατηρείται η μεγαλύτερη ανάπτυξη των Κοινωνικών Υπηρεσιών στο Δήμο Πατρέων (29,4%) και συνεχίζεται μέχρι σήμερα, σαν αποτέλεσμα της ουσιαστικής ένταξης της χώρας μας στην Ε.Ο.Κ., με την απορρόφηση κονδυλίων για παροχή κοινωνικών προγραμμάτων και της αλλαγής της διακυβέρνησης της χώρας μας.

Στον πίνακα 4α, παρατηρείται ότι στο μεγαλύτερο ποσοστό των Κοινωνικών Υπηρεσιών (70,6%) οι οικονομικοί πόροι προέρχονται από το Κράτος ανεξάρτητα από το φορέα, στον οποίο ανήκουν, ενώ ένας σημαντικός αριθμός των υπηρεσιών (29,4%) - αλλά με κάποια διαφορά αντλεί τους πόρους του από τους ίδιους τους ενδιαφερόμενους.

Αυτό, οφείλεται στη συμμετοχή τους σε υπηρεσίες ιδιωτικής πρωτοβουλίας και στην παρακράτηση μέρους του εισοδήματός τους από τα Ασφαλιστικά Ταμεία.

Η συμμετοχή της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, κρίνεται, μάλλον, περιορισμένη, αφού καλύπτει μόνο το 11,8% των υπηρεσιών. Η μεταβίβαση πόρων, που δεν επιτεύχθηκε μέχρι σήμερα παράλληλα με τη μεταβίβαση αρμοδιοτήτων, σύμφωνα με το άρθρο 23 του Π.Δ.76/1985, και η οικονομική της εξάρτηση από την κεντρική εξουσία, είναι ένας παράγοντας, που μπορεί να δικαιολογήσει την περιορισμένη συμμετοχή της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην παροχή Κοινωνικών υπηρεσιών.

2. Σχετικά με τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας των Κοινωνικών Υπηρεσιών, όπως παρατηρείται στους πίνακες 10α και 11α, υπάρχει μία



διάταξη των ατόμων μέσα σ' αυτές που αφορά τις θέσεις που καταλαμβάνουν. Τις θέσεις αυτές αναλαμβάνουν στο μεγαλύτερό τους ποσοστό οι προϊστάμενοι τμήματος (41,2%) και οι διευθυντές υπηρεσίας (20,6%), οι οποίοι εκτελούν επιτελικό έργο, το επιστημονικό (91,2%), διοικητικό, νοσηλευτικό και εκπαιδευτικό προσωπικό, που επιτελεί εκτελεστικό έργο και το βοηθητικό προσωπικό (70,6%), που εκτελεί βοηθητικές εργασίες, ανάλογα με την εξειδίκευσή τους, προκειμένου να διεκπεραιωθούν οι στόχοι και το έργο των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Στον πίνακα 10α, παρατηρείται ότι στο μεγαλύτερό τους ποσοστό (41,2%) οι Κοινωνικές Υπηρεσίες διοικούνται από τον προϊστάμενο του τμήματος. Παρατηρείται επίσης ότι στο μεγαλύτερό τους ποσοστό τα διευθυντικά στελέχη έχουν πτυχίο πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και ένα ποσοστό των προϊσταμένων, που στο σύνολό τους διοικούν την υπηρεσία, έχουν απολυτήριο πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Στα πλαίσια αυτής της έρευνας δεν στάθηκε δυνατόν, να διερευνηθεί με ακρίβεια το αντικείμενο εκπαίδευσης των διευθυντικών στελεχών για να διαπιστωθεί εάν και κατά πόσο αυτό σχετίζεται με το αντικείμενο εργασίας της Υπηρεσίας.

Προτείνεται η περαιτέρω διερεύνηση του θέματος, καθώς υπάρχουν σοβαρές επιφυλάξεις ότι η ειδικότητα των διευθυντών δεν σχετίζεται πάντα με την ειδίκευση που απαιτείται για την εκπλήρωση των στόχων της οργάνωσης.

Στους πίνακες ΙΙα και ΙΙβ, παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των θέσεων στις υπηρεσίες κατέχει το επιστημονικό προσωπικό (91,2%), το οποίο έχει αποφοιτήσει κυρίως από την τριτοβάθμια εκπαίδευση.

Η επιστημονική κατάρτιση και εξειδικευμένη γνώση του προσωπικού στις Κοινωνικές Υπηρεσίες είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την αποδοτικότερη λειτουργία τους και την υλοποίηση-επίτευξη των στόχων τους.

Σημαντικό ποσοστό (67,6%) στις Κοινωνικές Υπηρεσίες κατέχουν οι Κοινωνικοί Λειτουργοί, που σύμφωνα, άλλωστε, με το Π.Δ. 891/1978 "περί καθορισμού του αντικειμένου του Κοινωνικού Λειτουργού", καλούνται να συμμετέχουν στην εφαρμογή των Κοινωνικών Προγραμμάτων. Παρόλη όμως τη σαφήνεια του νόμου, πολλές Κοινωνικές Υπηρεσίες δεν έχουν Κοινωνικούς Λειτουργούς είτε γιατί δεν υπάρχουν θεσμοθετημένες θέσεις εργασίας, είτε γιατί μένουν ακάλυπτες. Επίσης, στο οργανόγραμμα πολλών οργανώσεων δεν υπάρχει Κοινωνική Υπηρεσία, αφού περιλαμβάνεται στις διοικητικές υπηρεσίες, με αποτέλεσμα οι Κοινωνικοί Λειτουργοί να φορτώνονται ευθύνες που δεν σχετίζονται με το αντικείμενο σπουδής τους.

Με αυτόν τον τρόπο υποβαθμίζεται ο ρόλος και η θέση τους μέσα στην Κοινωνική Οργάνωση.

Στον πίνακα 44, παρατηρείται ότι στο μεγαλύτερό τους ποσοστό οι Κοινωνικοί Λειτουργοί εφαρμόζουν την Κοινωνική Εργασία με Ατομα (65,2%) και σε πολύ μικρότερο ποσοστό ασχολούνται με Κοινωνική Εργασία με Κοινότητα (17,4%), ή έρευνα (4,3%).

Από τα παραπάνω, παρατηρούμε ότι οι Κοινωνικοί Λειτουργοί ασκούν, κατά βάση, την παραδοσιακή μορφή Κοινωνικής Εργασίας (Κοινωνική Εργασία με Ατομα). Πιθανόν, η περιορισμένη δράση του Κοινωνικού Λειτουργού να οφείλεται στην μη κατοχύρωση του επαγγέλματος σε αντίθεση με όσα ορίζει το παραπάνω Προεδρικό Διάταγμα ή ακόμη και στο είδος των εφαρμοζόμενων προγραμμάτων.

Όλα τα παραπάνω, πάντως, φανερώνουν την ενασχόληση των Κοινωνικών Λειτουργών με θέματα μικροκλίμακας. Όμως η Κοινωνική Εργασία στοχεύει, κυρίως, στη βελτίωση των συνθηκών του Περιβάλλοντος για τους πολίτες και στη βελτίωση ποιότητας ζωής τους.

Όσον αφορά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων στον πίνακα 12, παρατηρείται ότι στο μεγαλύτερο ποσοστό των υπηρεσιών (52,9%), οι αποφάσεις παίρνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Σε πολλά, όμως, Διοικητικά Συμβούλια είναι πιθανόν να προεδρεύουν οι Διευθυντές της υπηρεσίας ή εκπρόσωποι ανωτέρων επαγγελματικών τάξεων και δεν μπορούμε να γνωρίζουμε πόσο και σε ποιο βαθμό η ψήφος τους μπορεί να επηρεάσει τη λήψη αποφάσεων προς τα συμφέροντα των ενδιαφερομένων πολιτών.

Στη συνέχεια, διαπιστώνεται από τη μελέτη του πίνακα 12, ότι στο μεγαλύτερο ποσοστό των υπηρεσιών (38,1%), συγκεντρωτικά, οι αποφάσεις παίρνονται από τα Διευθυντικά Στελέχη, ενώ η συμμετοχή των ενδιαφερομένων είναι ολοκληρωτικά απύσα (0%).

Η δομή, η διάρθρωση και ο τρόπος οργάνωσης των Υπηρεσιών, πιθανόν να είναι ένας από τους λόγους που εμποδίζει τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων στη διαδικασία αυτή και βοηθάει στη συγκεντρωτική λήψη των αποφάσεων. Ίσως όμως να είναι και αποτέλεσμα έλλειψης οργάνωσης των ίδιων των ενδιαφερομένων.

Η παραπάνω διαπίστωση της ελλειπούς συμμετοχής των ενδιαφερομένων, έρχεται σε αντίθεση με το άρθρο 14 του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη, το οποίο ορίζει ως απαραίτητη προϋπόθεση για τη σωστή οργάνωση και λειτουργία των Κοινωνικών Υπηρεσιών, τη συμμετοχή των πολιτών σ' αυτές. Ακόμα ένα στοιχείο που φανερώνει τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας των Κοινωνικών Υπηρεσιών είναι τα μέσα υλικοτεχνικής υποδομής και εξοπλισμού τους, καθώς και οι ώρες λειτουργίας τους.

Όπως παρατηρείται στον πίνακα 7, ο αριθμός των υπηρεσιών που διαθέτουν κατάλληλο ανελκυστήρα, ράμπες ή κάποιο άλλο μέσο που να κάνει εύκολη και δυνατή τη χρήση τους για τα Ατομα Με Ειδικές Ανάγκες είναι μικρός, αντίθετα το μεγαλύτερο ποσοστό (76,5%) δεν διαθέτει καμμία από τις παραπάνω προσβάσεις. Οι συνθήκες αυτές φανερώνουν την έλλειψη πρόβλεψης και σχεδιασμού των υπηρεσιών, σύμφωνα με τις ανάγκες των ενδιαφερομένων και έχει σαν αποτέλεσμα τον αποκλεισμό και την περιθωριοποίηση των Ατόμων Με Ειδικές Ανάγκες από τις Κοινωνικές Υπηρεσίες.

Τα παραπάνω αντιτίθενται στην αρχή της Ανθρώπινης Αξιοπρέπειας (άρθρο 20 παρ. 1 του Συντάγματος), αφού δεν επιδεικνύουν σεβασμό στην ανθρώπινη ύπαρξη και το δικαίωμα στη διαφορά.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας, διαπιστώνεται ακόμη ότι σημαντικό ποσοστό των υπηρεσιών (βλ. πίνακα 8) δεν διαθέτει επάρκεια σε εξοπλισμό γραφείου (καρέκλες, βιβλιοθήκες κ.α.) ή τηλεφωνικές γραμμές και συσκευές (47,1%), αν και το τηλέφωνο είναι βασικό μέσο συναλλαγής με το κοινό και μέσο διεκπεραίωσης της εργασίας. Παρατηρείται ακόμη ότι οι μισές υπηρεσίες δεν διαθέτουν αίθουσα αναμονής, μόνο ένα μικρό ποσοστό (20,6%) διαθέτει αίθουσα συνεντεύξεων.

Τα παραπάνω, καθιστούν δύσκολη την επικοινωνία του ενδιαφερόμενου με το προσωπικό, αφού δεν είναι δυνατόν να εκθέσει το πρόβλημά του παρουσία άλλων προσώπων. Επιπλέον, πώς να διασφαλιστεί η εχεμύθεια και πώς να επιτευχθεί η δημιουργία "σχέσης" με τον ενδιαφερόμενο, κάτω από αυτές τις συνθήκες.

Από τα αποτελέσματα των ερωτήσεων 1 και 41, προκύπτει ότι οι Κοινωνικές Υπηρεσίες, στη συντριπτική τους πλειοψηφία (83,1%), δεν διαθέτουν μηχανοργάνωση. Αντίθετα, ακολουθούν παραδοσιακούς τρόπους εργασίας και το μεγαλύτερο ποσοστό (52,9%) δεν διαθέτει FAX. Όλα αυτά, έχουν ως συνέπεια οι διαδικασίες να γίνονται περισσότερο αργές και χρονοβόρες και δεν παρέχουν τη δυνατότητα να προαχθεί το έργο των Κοινωνικών Υπηρεσιών μέσα από έρευνες και στατιστική επεξεργασία των δεδομένων τους.

Η ανεπάρκεια αυτών των σύγχρονων τεχνολογικών μέσων και των μέσων υποδομής είναι, ίσως, αποτέλεσμα ελλειπούς σχεδιασμού και οργάνωσης των Κοινωνικών Υπηρεσιών ή ανεπάρκειας των οικονομικών πόρων.

Ο πίνακας 9, δείχνει τις ώρες λειτουργίας των υπηρεσιών. Παρατηρείται ότι όλες οι υπηρεσίες (100%) λειτουργούν πρωί και ένα μόνο μικρό ποσοστό (8,8%) λειτουργεί και το απογεύμα. Το ωράριο, όμως, αυτό δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πολιτών, ιδιαίτερα όταν αυτοί εργάζονται ή βρεθούν σε κατάσταση κρίσης τις ώρες που αυτές δε λειτουργούν.

3. Σχετικά με τα προγράμματα που εφαρμόζονται στις Κοινωνικές Υπηρεσίες τις ομάδες πληθυσμού και τις ανάγκες των ενδιαφερομένων που καλύπτουν, από τους πίνακες 26, 26α και 26α2, παρατηρείται ότι Το μεγαλύτερο ποσοστό των υπηρεσιών (79,4%) απευθύνεται σε οικογένειες, μητέρες, παιδιά, νέους και ακολουθούν οι υπηρεσίες που απευθύνονται σε Ατομα Με Ειδικές Ανάγκες (32,4%) και κυρίως σε άτομα με νοητική στέρηση (20,6%). Στο μεγαλύτερό τους ποσοστό (23,5%), οι Κοινωνικές Υπηρεσίες, εφαρμόζουν προγράμματα ειδικής εκπαίδευσης για Ατομα Με Ειδικές Ανάγκες και προγράμματα ελεύθερου χρόνου (17,6%).

Επίσης, σημαντικό ποσοστό των υπηρεσιών (17,6%) παρέχει προγράμματα επιδοματικής πολιτικής σε οικογένειες, μητέρες, παιδιά, άπορους, Ατομα Με Ειδικές Ανάγκες, άνεργους και προγράμματα ιδρυματικής περίθαλψης (17,6%) σε ηλικιωμένους που μπορούν να

αυτοεξυπηρετηθούν, σε άτομα με βαριές αναπηρίες και σε παιδιά που στερούνται το οικογενειακό τους περιβάλλον.

Παρατηρείται ακόμη, ότι ένα πολύ μικρό ποσοστό των υπηρεσιών (2,9%), εφαρμόζει προγράμματα ανοικτής προστασίας για ηλικιωμένους που μπορούν να αυτοεξυπηρετηθούν. Μικρό, επίσης, είναι το ποσοστό των υπηρεσιών (5,9%), που ασχολείται με προγράμματα στεγαστικής αποκατάστασης και προγράμματα ανέργων (2,9%), καθώς και οι υπηρεσίες που εφαρμόζουν προγράμματα πρωτοβάθμιας περίθαλψης (5,9%), σε αντίθεση με ότι το άρθρο 11 του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη ορίζει για την πρόληψη των ασθενειών και την προαγωγή υγείας του πληθυσμού.

Από την παραπάνω ανάλυση διαπιστώνεται ότι υπάρχει έλλειψη προσωπικών Κοινωνικών Υπηρεσιών, που να παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη σε ομάδες πληθυσμού που αντιμετωπίζουν κάποιο ιδιαίτερο πρόβλημα ή βρίσκονται σε κατάσταση κρίσης, όπως διαζευγμένες οικογένειες, γυναίκες που έχουν υποστεί κακοποίηση.

Επιπλέον, δεν υπάρχουν υπηρεσίες "βοήθειας στο σπίτι" για ηλικιωμένους που δεν μπορούν να αυτοεξυπηρετηθούν, ή ζουν μόνοι τους, όπως επίσης και προγράμματα "στέγης" για γέροντες που έχουν εγκαταλειφθεί ή άλλα άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης κάποια περίοδο της ζωής τους.

Ακόμη δεν υπάρχουν προγράμματα προστατευμένης εργασίας για τα άτομα με ειδικές ανάγκες και αυτόνομης διαβίωσης σε αντίθεση με ό,τι τα άρθρα 9, 10 και 15 του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη ορίζουν.

Στους πίνακες 26β και 27, παρατηρείται ότι οι υπηρεσίες απευθύνονται εξίσου σε ανδρικό και γυναικείο πληθυσμό (67,6%) και ότι στο μεγαλύτερο τους ποσοστό (64,7%) απευθύνονται σε άτομα ηλικίας 18 ετών και άνω.

4. Σχετικά με το επίπεδο, στο οποίο πραγματοποιείται ο σχεδιασμός των προγραμμάτων - τοπικό, κεντρικό - και τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων σ' αυτόν, όπως παρατηρείται στον πίνακα 30, το μεγαλύτερο ποσοστό (52,9%), απάντησε ότι ο σχεδιασμός των προγραμμάτων κατευθύνεται από το Υπουργείο ή ύστερα από απόφαση της υπηρεσίας (50%). Κρίνεται, όμως, εξίσου σημαντικό το ποσοστό των υπηρεσιών (35,3%) που απάντησε ότι ο σχεδιασμός των προγραμμάτων γίνεται ύστερα από μελέτη αναγκών των ενδιαφερομένων.

Στο σημείο αυτό, εκφράζονται ορισμένες επιφυλάξεις για τη συχνότητα των ερευνών, που αφορά τη μελέτη των αναγκών των ενδιαφερομένων, αφού είναι γνωστό ότι ο σχεδιασμός γίνεται καταρχήν σε κεντρικό επίπεδο.

5. Οσον αφορά τη σχέση που αναπτύσσουν οι υπηρεσίες με τους πολίτες, όπως παρατηρείται στους παρακάτω πίνακες, στο μεγαλύτερο τους ποσοστό (55,9%) απάντησαν ότι ενημερώνουν τον πληθυσμό για τα προγράμματα που εφαρμόζουν (βλ. πίνακες 28 και 29), κυρίως μέσα από έντυπο υλικό - εφημερίδες και περιοδικά (94,7%). Εξίσου μεγάλο είναι το ποσοστό των υπηρεσιών που απάντησε ότι η ενημέρωση των πολιτών για τα προγράμματά τους γίνεται μέσα από το ραδιόφωνο και την τηλεόραση (89,5%).



Τα παραπάνω δεδομένα φανερώνουν ότι η ενημέρωση του πολίτη για τα προγράμματα των υπηρεσιών αποτελεί τρόπο επικοινωνίας των υπηρεσιών με τους καταναλωτές τους.

Σχετικά με τον αριθμό των ατόμων που απευθύνθηκαν στις υπηρεσίες και αυτών που εξυπηρετήθηκαν, όπως παρατηρείται στον πίνακα 31, ο αριθμός κρίνεται πολύ μεγάλος. Η απάντηση ήταν προσεγγιστική από τους ερωτώμενους, καθώς δεν υπήρχαν στατιστικά στοιχεία που να μπορούν να δοθούν με ακρίβεια. Για το λόγο αυτό, υπάρχουν κάποιες επιφυλάξεις για την απήχηση του αποτελέσματος στην πραγματικότητα και χρειάζεται περαιτέρω διερεύνηση του θέματος, γιατί τα συμπεράσματα που προκύπτουν δεν είναι σαφή.

Στον πίνακα 32, παρατηρείται ότι στο μεγαλύτερο ποσοστό των υπηρεσιών (78,3%), οι ενδιαφερόμενοι που δεν εμπίπτουν στα προγράμματα της υπηρεσίας, παραπέμπονται στην αρμόδια υπηρεσία, αφού πρώτα ενημερωθούν. Το ίδιο σημαντικό είναι το ποσοστό όσων απάντησαν ότι δεν κάνουν παραπομπή (30,4%). Πιθανόν, αυτό να οφείλεται σε έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των υπηρεσιών.

Είναι, όμως φανερό ότι η έλλειψη οργανωμένου δικτύου παραπομπής δυσκολεύει την επικοινωνία του πολίτη με τις υπηρεσίες και εάν πρόκειται να αντιμετωπίσει διαδικασίες αργές και χρονοβόρες πιθανόν να μην φτάσει ποστέ στην αρμόδια υπηρεσία ή να ταλαιπωρηθεί μέχρι να διεκπεραιώσει το αίτημά του.

Στους πίνακες 33 και 34, παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (52,3%), απάντησαν ότι συνεχίζουν να παρακολουθούν την πορεία του ενδιαφερομένου και μετά την εξυπηρέτησή του.

Επίσης, το μεγαλύτερο ποσοστό (66,6%) απάντησε ότι αυτό συμβαίνει για διάστημα πάνω από τρεις (3) μήνες και ένα σημαντικό ποσοστό (33,3%) δεν απάντησε.

Το συγκεκριμένο θέμα είναι αρκετά σύνθετο και δεν ήταν δυνατόν να διερευνηθεί σε όλη του τη διάθεση σ' αυτή εδώ την έρευνα. Για περισσότερα στοιχεία απαιτείται η επιπλέον μελέτη του θέματος.

Οι πίνακες 35, 36, 37, 38, 39 και 40, αναφέρονται στη διαδικασία αξιολόγησης των προγραμμάτων. Συγκεκριμένα: το μεγαλύτερο ποσοστό των υπηρεσιών (64,7%) απάντησε ότι αξιολογεί τα προγράμματα που εφαρμόζει. Το 90% απάντησε ότι αξιολογεί την αποτελεσματικότητά τους κυρίως μέσα από συναντήσεις προσωπικού (77,2%). Σχετικά με τη συχνότητα που γίνεται η αξιολόγηση, το μεγαλύτερο ποσοστό (40,9%) απάντησε ότι γίνεται κάθε χρόνο. Προέκυψε ακόμη ότι η αξιολόγηση γίνεται στο μεγαλύτερο ποσοστό των υπηρεσιών (68,1%) από πρόσωπα που βρίσκονται σε διευθυντικές θέσεις (διευθυντές, προϊσταμένους υπηρεσίας και τμήματος), καθώς και από το επιστημονικό προσωπικό σ' ένα μεγάλο ποσοστό (59,1%), ενώ ένα σημαντικό μέρος (27,2%) απάντησε ότι στην αξιολόγηση συμμετέχουν και οι ενδιαφερόμενοι. Αυτό δημιουργεί κάποια αντίφαση με την διαπίστωση που έγινε παραπάνω ότι οι ενδιαφερόμενοι δεν παίρνουν μέρος σε συμμετοχικές διαδικασίες.

Παρατηρείται, επίσης, ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των υπηρεσιών (87,5%) απάντησε ότι τα προγράμματα μετά την αξιολόγηση παραμένουν ίδια. Εάν ο σχεδιασμός των προγραμμάτων γίνεται σε κεντρικό επίπεδο, όπως προέκυψε από το 52,9%, αυτό θα μπορούσε να αιτιολογήσει το γεγονός ότι τα προγράμματα δεν αλλάζουν μετά την αξιολόγηση, όταν κρίνεται απαραίτητο.

Εάν, όμως, ο σχεδιασμός των προγραμμάτων γίνεται ύστερα από απόφαση της υπηρεσίας, όπως απάντησε το 50%, τότε γιατί παραμένουν ίδια; Μήπως κρίνονται θετικά και αποτελεσματικά;

Ωστόσο, η αξιολόγηση για να είναι αποτελεσματική είναι απαραίτητο να γίνεται σ' όλη τη διάρκεια εφαρμογής του προγράμματος και να συμμετέχουν σ' αυτή τη διαδικασία όλοι όσοι ασχολούνται με το πρόγραμμα και όχι μόνο από τα διευθυντικά στελέχη, που δεν είναι κοντά στις ανάγκες και τις επιθυμίες των καταναλωτών.

6. Σχετικά με την ύπαρξη μορφών συνεργασίας ανάμεσα στο προσωπικό των υπηρεσιών και την ύπαρξη συντονισμού στην ανάπτυξη και εφαρμογή προγραμμάτων, παρατηρείται στους πίνακες 13 και 14, ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των υπηρεσιών (59,2%), πραγματοποιεί συναντήσεις για θέματα λειτουργίας, ένα σημαντικό ποσοστό (20,9%), απάντησε ότι δεν γίνονται συναντήσεις προσωπικού και ένα πολύ μικρό ποσοστό (5,8%), απάντησε ότι κάνει συναντήσεις για σχεδιασμό και αξιολόγηση.

Όσον αφορά τη συχνότητα των συναντήσεων, στο μεγαλύτερο ποσοστό των υπηρεσιών, οι συναντήσεις γίνονται όταν χρειαστεί, όπως απάντησαν οι ερωτώμενοι.

Πιθανόν, αυτό να είναι αποτέλεσμα ελλειπούς προγραμματισμού και οργάνωσης της υπηρεσίας ή αποτέλεσμα φόρτου εργασίας. Μπορεί δε, να επιφέρει έλλειψη συντονισμού των δραστηριοτήτων και να μην προάγονται οι στόχοι της υπηρεσίας, αφού τα θέματα που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι Κοινωνικές Υπηρεσίες, απαιτούν τη συλλογική δράση και συνεργασία διεπιστημονικής ομάδας.

Σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών και την ύπαρξη συντονισμού στην ανάπτυξη και εφαρμογή προγραμμάτων, όπως παρατηρείται στους πίνακες 15, 16 και 17, το μεγαλύτερο ποσοστό των υπηρεσιών (82,4%) απάντησε ότι συνεργάζεται με άλλους φορείς και οργανώσεις κυρίως για προγράμματα διαφορετικά λιγότερα για όμοια (71,4%) και κυρίως στο επίπεδο της εφαρμογής (50%).

Όπως διαπιστώθηκε παραπάνω, σε πολλές ομάδες πληθυσμού εφαρμόζονται όμοια προγράμματα και για άλλες δεν εφαρμόζονται. Αυτό είναι αποτέλεσμα του ότι (βλ. πίνακες 1α1 και 1α2) πολλά Υπουργεία είναι αρμόδια για την παροχή Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Η ύπαρξη όμοιων προγραμμάτων και η μη συνεργασία των υπηρεσιών - παρά μόνο στο στάδιο της εφαρμογής τους - προέρχεται, ίσως από την έλλειψη ενός συντονιστικού οργάνου.

7. Σχετικά με τις μορφές ελέγχου και εποπτείας που ασκούνται στις Κοινωνικές Υπηρεσίες, στους πίνακες 18 και 19, παρατηρείται ότι στο μεγαλύτερο ποσοστό των υπηρεσιών (67,6%), ασκείται οικονομικός έλεγχος, κυρίως από τη Νομαρχία (34,5%).

Παρατηρείται, επίσης, ότι οι ενδιαφερόμενοι δεν ασκούν κάποια μορφή ελέγχου, αφού μόνο το 3,4% των υπηρεσιών απάντησε θετικά, πιθανόν, αυτό να είναι αποτέλεσμα έλλειψης οργάνωσής τους, ελλιπή γνώση των δικαιωμάτων τους μπροστά σε ενδεχόμενες γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Από τα αποτελέσματα της ερώτησης για το αν γίνεται εποπτεία του προσωπικού και από τους πίνακες 21 και 22, παρατηρείται ότι στο μεγαλύτερο ποσοστό των υπηρεσιών (74%) δεν γίνεται εποπτεία. Για το υπόλοιπο 26% που απάντησε ότι γίνεται εποπτεία το 50% δεν απάντησε για τη συχνότητα της εποπτείας, ενώ μία απάντησε ότι η εποπτεία γίνεται σε διάστημα πάνω από έξι (6) μήνες. Η έλλειψη εποπτείας στις Κοινωνικές Υπηρεσίες είναι, πιθανόν, αποτέλεσμα της ελλιπούς οργάνωσης των υπηρεσιών, της έλλειψης εποπτών, της εμμονής σε παραδοσιακούς τρόπους εργασίας. Πιθανόν, ακόμη, να είναι αποτέλεσμα αντίδρασης των επαγγελματιών, που λόγω ανεπαρκούς εκπαίδευσης, πολλές φορές συγχέουν την εποπτεία με τον έλεγχο στο έργο τους.

Όπως παρατηρείται στους πίνακες 42 και 43α, το μεγαλύτερο ποσοστό (53%) κρίνει τη λειτουργία της υπηρεσίας ως πολύ καλή και το 50% κρίνει πολύ καλά τα προγράμματα.

Όσον αφορά τις προτάσεις του για την καλύτερη λειτουργία της υπηρεσίας το μεγαλύτερο ποσοστό 72% κρίνει απαραίτητη την πρόσληψη προσωπικού και ένα σημαντικό ποσοστό (36%) θεωρεί αναγκαία τη βελτίωση της υλικής και κτιριακής υποδομής της υπηρεσίας.

Ενδιαφέρον, προκαλεί το γεγονός ότι είναι μικρό το ποσοστό αυτών που ζητούν νέα τεχνολογικά μέσα και μηχανοργάνωση (20%). Πιθανόν αυτό να σημαίνει έλλειψη ενημέρωσης και εκπαίδευσής τους για τις νέες τεχνολογίες ή ίσως και ένα αίσθημα ανασφάλειας σε ότι μπορεί να επιφέρει αλλαγή στον τρόπο εργασίας τους.

Σχετικά με τις προτάσεις των ερωτηθέντων για τα προγράμματα της υπηρεσίας, όπως παρατηρείται στον πίνακα 43β, το μεγαλύτερο ποσοστό (41,2%), θεωρεί απαραίτητο να προβλεφθούν προγράμματα και για άλλες ομάδες πληθυσμού και ένα σημαντικό ποσοστό θεωρεί ότι αυτά πρέπει να προσαρμοστούν στις ανάγκες των ενδιαφερομένων και την αγορά εργασίας.

Στο σημείο αυτό, θα αναφερθούμε στην προσωπική μας εκτίμηση και εμπειρία από τις επισκέψεις που πραγματοποιήσαμε στις Κοινωνικές Υπηρεσίες και την επικοινωνία που είχαμε με τους προϊστάμενους και τους Κοινωνικούς Λειτουργούς κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων.

Η επικοινωνία που αναπτύχθηκε υπήρξε ικανοποιητική οι προϊστάμενοι ή οι Κοινωνικοί Λειτουργοί μας δέχθηκαν σχετικά εύκολα στην υπηρεσία τους, εκτός μεμονωμένων περιπτώσεων που αρνήθηκαν να απαντήσουν ή προσπαθούσαν να αναβάλουν τις συναντήσεις μας.

Μας προκάλεσε εντύπωση, ο τρόπος που ορισμένοι Κοινωνικοί Λειτουργοί απεύθυνονταν στο κοινό. Ένα εμφανές στοιχείο, ήταν μια διάθεση απογοήτευσης των Κοινωνικών Λειτουργών για όσα δεν γίνονται, ενώ θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν.

Δεν μπορούμε όμως να μην αναφερθούμε σε περιπτώσεις Κοινωνικών Λειτουργιών, που φάνηκαν να δουλεύουν με ενδιαφέρον και μεράκι

Εντύπωση και απορία μας προκάλεσε το γεγονός, ότι πολλοί δεν ήξεραν να απαντήσουν σχετικά με τη διεύθυνση και το τμήμα που ανήκει η υπηρεσία τους και αντί γι' αυτό μας έδιναν την οδό και τον αριθμό του αρμόδιου Υπουργείου ή της ίδιας της υπηρεσίας τους.

Άλλοι - σχετικά νέοι Κοινωνικοί Λειτουργοί - ζητούσαν διευκρίνιση του όρου "εποπτεία", συνέχισαν την "εποπτεία" με τον "έλεγχο" ή απαντούσαν ότι κάνουν εποπτεία κάθε μεσημέρι!

Τέλος διαπιστώσαμε την άσχημη κτιριακή κατάσταση των υπηρεσιών, την έλλειψη συντήρησής τους, την έλλειψη προσβάσεων, μέσων υποδομής και σύγχρονου εξοπλισμού, καθώς και τους απρόσωπους εσωτερικούς χώρους.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ

Σκοπός της εργασίας μας ήταν να διερευνηθεί η οργάνωση και λειτουργία του δικτύου των Κοινωνικών Υπηρεσιών στο Δήμο Πατρέων.

Επιμέρους επιδιώξεις ήταν:

1. Ποιους τομείς Κοινωνικής Πρόνοιας και ποιες Κοινωνικές Ανάγκες καλύπτουν οι υπάρχουσες υπηρεσίες στην Πάτρα.

2. Ποια προγράμματα λειτουργούν και με ποιο τρόπο οι παρεχόμενες υπηρεσίες φθάνουν στον πληθυσμό.

3. Ποιες ομάδες πληθυσμού καλύπτουν τα εφαρμοζόμενα προγράμματα.

4. Με ποιο τρόπο σχεδιάζεται και αποφασίζεται η λειτουργία των προγραμμάτων.

5. Ποιες μορφές επικοινωνίας αναπτύσσονται μεταξύ των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Η ανάπτυξη του Κράτους Πρόνοιας ξεκίνησε στη δυτική Ευρώπη στις αρχές του 20ου αιώνα, περίπου, σαν αποτέλεσμα των προβλημάτων που δημιούργησε η ραγδαία βιομηχανική και τεχνολογική εξέλιξη μέσα στα πλαίσια του καπιταλιστικού συστήματος παραγωγής και τις βαθιές αλλαγές που αυτή η εξέλιξη επέφερε στα ευρύτερα κοινωνικά στρώματα του πληθυσμού και τις υπάρχουσες δομές. Επιπλέον, η κατοχύρωση των ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων του πολίτη μέσα από διεθνείς συμβάσεις και



κείμενα και η οργάνωση των εργατικών τάξεων συντέλεσε στο να αναπτυχθεί μια διαφορετική σχέση μεταξύ του Κράτους και των πολιτών. Έτσι, κοινωνικές παροχές αποτέλεσαν υποχρέωση του Κράτους προς τους πολίτες για να μην είναι πια υπόθεση των πλουσίων οικογενειών, μόνο, και της εκκλησίας, όπως συνέβαινε μέχρι τότε.

Το Κράτος Πρόνοιας στηρίχτηκε στο μοντέλο οικονομικής ανάπτυξης του Keins και της Κοινωνικής Ασφάλισης του Beveritz. Πέρασε δε, μέσα από μια μεγάλη πορεία ανάπτυξης, μέχρι το 1970 και στη συνέχεια ακολούθησε η παρακμή του, καθώς διαπιστώθηκαν ελλείψεις στην επίτευξη των στόχων για κοινωνική ισορροπία. Τα ιδεολογικά ρεύματα, τόσο της δεξιάς, όσο και της αριστεράς, άσκησαν αρνητική κριτική στο Κράτος Πρόνοιας και έφτασε στη σημερινή του μορφή να αναζητούνται νέα σχήματα για την παροχή των Κοινωνικών Υπηρεσιών. Αυτό έγινε μέσα από διάφορους φορείς, με ενεργό το ρόλο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και την επιδίωξη να ενισχυθούν τα δίκτυα βοήθειας που υπήρχαν πριν την ανάπτυξή του.

Ανάλογα με τις πολιτικές, οικονομικές και κοινωνικές επιρροές, το Κράτος Πρόνοιας ανέπτυξε μεθόδους καθολικής ή επιλεκτικής κάλυψης του πληθυσμού στην παροχή των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Αντίστοιχα, η πορεία ανάπτυξης του Κράτους Πρόνοιας στην Ελλάδα, ακολούθησε διαφορετική χρονική τροχιά απ' ό,τι στις άλλες χώρες της Δυτικής Ευρώπης. Έτσι, παρατηρείται μια περιορισμένη παρέμβαση του Κράτους στις κοινωνικές διαδικασίες, ως την αρχή της δεκαετίας του 1980.

εξαιτίας των εσωτερικών πολιτικών και οικονομικών προβλημάτων και της αλλαγής στη δημογραφική σύνθεση του πληθυσμού.

Στη συνέχεια, η κατοχύρωση και η αναθεώρηση του Συντάγματος 1975-1986 και για όσα αυτό προέβλεπε για την κοινωνική προστασία η ένταξη της χώρας στην Ε.Ο.Κ. και η αλλαγή προσώπων στη διακυβέρνηση της χώρας, επέτρεψε μια ανοδική παρέμβαση του Κράτους στο κοινωνικό γίγνεσθαι, με παράλληλη ανάπτυξη των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Σήμερα, η "αλλαγή" και ο "αναπροσδιορισμός" της διοίκησης ακολούθησε την πορεία της συγκέντρωσης → αποσυγκέντρωσης και πιθανόν σύντομα της αποκέντρωσης των αρμοδιοτήτων από την κεντρική διοίκηση προς την τοπική κοινωνία. Επίσης, οι επιδιώξεις της Ευρωπαϊκής ένωσης για συντονισμένη οικονομική και κοινωνική πολιτική μέσα από τις Ευρωπαϊκές συμβάσεις (π.χ. Ευρωπαϊκός Κοινωνικός Χάρτης, Συνθήκη Μάαστριχτ), λόγω των νομικών προβλημάτων, που δημιουργούνται μέσα στα πλαίσια της ελεύθερης αγοράς (ανεργία, νέα φτώχεια, εγκληματικότητα) στα Κράτη-Μέλη, δημιουργεί καινούριες προϋποθέσεις στάσεις και προοπτικές στον τρόπο και το βαθμό παρέμβασης του Κράτους στον κοινωνικό ιστό και της παροχής Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Ενώ διανύουμε την τελευταία δεκαετία του 20ου αιώνα και οδεύοντας προς το 2000 μ.Χ., στο δίκτυο των Κοινωνικών Υπηρεσιών στο Δήμο Πατρέων, όπως διαπιστώθηκε παρέχουν πολλοί φορείς προγράμματα κοινωνικής προστασίας. Τη μεγαλύτερη όμως ευθύνη στην οικονομική

στήριξη των υπηρεσιών την έχει το Κράτος σύμφωνα και με τα αντίστοιχα άρθρα που αναφέρονται στο Σύνταγμα.

Σημαντικό ποσοστό των υπηρεσιών αντλεί τους οικονομικούς του πόρους από τη συμμετοχή των ίδιων των ενδιαφερομένων σαν αποτέλεσμα της φορολόγησής τους και της συμμετοχής στα Ασφαλιστικά Ταμεία. Επίσης σημαντικό μέρος αντλεί οικονομικούς πόρους από την Ευρωπαϊκή Ένωση μέσα στα πλαίσια της κοινής πολιτικής δράσης και των στόχων για τις χώρες-μέλη που την απαρτίζουν, όπως προαναφέρθηκε. Παρατηρήθηκε, ακόμη, ότι οι Κοινωνικές Υπηρεσίες στο σύνολό τους είναι δευτερογενείς.

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες λειτουργούν, σύμφωνα με το γραφειοκρατικό τρόπο-οργάνωσης, αφού όπως αποδείχτηκε, υπάρχει μια διάταξη των προσώπων μέσα σ' αυτές υπάρχει καταμερισμός της εργασίας ανάλογα με το αντικείμενο εξειδίκευσης και μια ιεραρχία του προσωπικού της οργάνωσης που ξεκινάει από το διευθυντή της υπηρεσίας ή του τμήματος και καταλήγει στο βοηθητικό προσωπικό. Αναπτύσσονται, δηλαδή, κάθετες μορφές επικοινωνίας. Ο γραφειοκρατικός αυτός τρόπος οργάνωσης και η δομή των υπηρεσιών, έχει ως αποτέλεσμα οι αποφάσεις να παίρνονται από τις προϊστάμενες αρχές και τα διευθυντικά στελέχη με μερική συμμετοχή του προσωπικού. Δεν εξασφαλίζει όμως τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων σ' αυτή τη διαδικασία ούτε την ύπαρξη συνεργασίας μεταξύ του προσωπικού, αλλά ούτε και τη συλλογική δράση.

Το προσωπικό, σύμφωνα με τις εκτιμήσεις των ερωτηθέντων, κρίνεται ανεπαρκές ενώ ο ρόλος των Κοινωνικών Λειτουργών - που είναι υπεύθυνοι

για την υλοποίηση των κοινωνικών προγραμμάτων - είναι υποβαθμισμένος είτε λόγω της μη κατοχύρωσης των Κοινωνικών Λειτουργιών μέσα στις υπηρεσίες και της εμπλοκής τους στις διοικητικές διαδικασίες, είτε λόγω της έλλειψης προσωπικού, με αποτέλεσμα οι Κοινωνικοί Λειτουργοί να περιορίζονται στην κοινωνική εργασία με τα άτομα και να μην εξασκούν το βασικό τους έργο, που είναι η κοινωνική εργασία στην κοινότητα.

Υπάρχει ακόμη σοβαρό πρόβλημα ανεπάρκειας των μέσων υποδομής στις Κοινωνικές Υπηρεσίες, των μέσων πρόσβασης και υποδοχής του πληθυσμού, διαπιστώθηκε έλλειψη συντήρησης των κτιρίων και σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού. Τα παραπάνω αποδεικνύουν την κακή πρόβλεψη, σχεδιασμό και οργάνωση των Κοινωνικών Υπηρεσιών, σε σχέση με τις ανάγκες του πληθυσμού και του προσωπικού για την καλύτερη διεκπεραίωση της εργασίας.

Έτσι δημιουργείται πρόβλημα στην προσιτότητα και προσπελασιμότητα των υπηρεσιών, που έχει ως συνέπεια να κάνει δύσκολη τη χρήση τους από το κοινό, καθώς και τις διαδικασίες να είναι αργές και χρονοβόρες. Όλα τα παραπάνω δε, έρχονται σε αντίθεση με την αρχή της "αξιοπρέπειας", της "ισότητας" και της "αναλογικότητας", αφού από τη μια δεν εξασφαλίζονται συνθήκες ίσης πρόσβασης και ισών ευκαιριών για όλους τους πολίτες (αρχή της "αξιοπρέπειας"- "ισότητας") και από την άλλη δεν προσφέρονται ποιοτικά και ποσοτικά επαρκείς παροχές για τους ενδιαφερόμενους (αρχή της "αναλογικότητας").

Οι ώρες λειτουργίας των υπηρεσιών είναι όμοιες στο σύνολό τους με τις ώρες λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών. Αυτό καθιστά ακόμη πιο δύσκολο την επικοινωνία μεταξύ των πολιτών, ιδιαίτερα όταν εργάζονται ή βρεθούν ξαφνικά σε κατάσταση ψυχολογικής ανάγκης. Έτσι, υπάρχει πρόβλημα στη διαθεσιμότητα των Κοινωνικών Υπηρεσιών και στην εκπλήρωση του σκοπού για τον οποίο συστάθηκαν.

Γίνεται φανερό, ότι οι Κοινωνικές Υπηρεσίες δεν έχουν εκσυγχρονίσει τη λειτουργία τους, όπως τα δεδομένα της εποχής και οι ανάγκες των ενδιαφερομένων απαιτούν, αντίθετα λειτουργούν, ακόμη με παραδοσιακούς τρόπους. Με αυτό τον τρόπο γίνεται μια ανακύκλωση της στασιμότητας και του έργου, δεν προάγονται οι σκοποί, οι στόχοι και οι δραστηριότητές τους και δεν υπάρχει ο στόχος του καλύτερου, όλα, δηλαδή, εξελίσσονται μέσα σε μια απaráλλαχτη καθημερινότητα.

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες, σ' ένα πολύ σημαντικό ποσοστό τους εφαρμόζουν προγράμματα επιδοματικής πολιτικής. Ο τρόπος, δηλαδή, παροχής των υπηρεσιών είναι κυρίως σε "χρήμα", ενώ είναι λιγότερες οι παροχές σε είδος ή σε προσωπικές κοινωνικές υπηρεσίες, συμβουλευτικής ενημέρωσης, αποκατάστασης και υποστήριξης.

Επίσης, δεν εφαρμόζουν προγράμματα ούτε κοινωνικής εργασίας με κοινότητα, πράγμα που, για άλλη μια φορά αποδεικνύει την παραδοσιακή τους μορφή. Γι' αυτό δεν θα μπορούσαν οι Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Πατρέων να χαρακτηριστούν προληπτικές ή αναπτυξιακές, ίσως ούτε και θεραπευτικές, αφού δεν αποσκοπούν στη βελτίωση των κοινωνικών

συνθηκών, παρά μόνο στη μερική αποκατάσταση ορισμένων ομάδων πληθυσμού. Κυρίως, χαρακτηρίζονται ως διορθωτικές ή επανορθωτικές, καθώς προσπαθούν να "μπαλώσουν" κάποιες από τις ανάγκες των ενδιαφερομένων. Έτσι, κάποιες ομάδες πληθυσμού μένουν ακάλυπτες.

Επίσης, η παροχή υπηρεσιών από πολλά Υπουργεία και η έλλειψη ενός συντονιστικού φορέα, έχει ως αποτέλεσμα την επικάλυψη προγραμμάτων και την ύπαρξη κενών. Όλα τα παραπάνω, οδηγούν στο συμπέρασμα ότι οι Κοινωνικές Υπηρεσίες δεν προσαρμόζονται στα δεδομένα της εποχής και δεν ακολουθούν τις σύγχρονες εξελίξεις.

Όσον αφορά τη σχέση των υπηρεσιών με τους πολίτες, η έρευνα έδειξε ότι δεν γίνεται οργανωμένη παραπομπή του πολίτη, ούτε ικανοποιητική αξιολόγηση και εποπτεία.

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες δεν χαρακτηρίζονται από ευελιξία, προσαρμοστικότητα και ανταποκριτικότητα στις ανάγκες των ενδιαφερομένων.

Συμπερασματικά, υπάρχει πρόβλημα στην εφαρμογή των θεμελιωδών διατάξεων του Συντάγματος και των διεθνών συμβάσεων, όπως ορίζονται από τα αντίστοιχα άρθρα που μελετήθηκαν και συζητήθηκαν και δεν διασφαλίζονται σφαιρικά, οι Βασικές Αρχές του Δικαίου: της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, της ισότητας, της ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας του ατόμου, της επικουρικότητας και της εξατομίκευσης. Για τις υπόλοιπες αρχές της νομιμότητας και της χρηστής διοίκησης δεν ήταν δυνατόν, μέσα από αυτήν εδώ τη μελέτη μόνο να ερευνηθούν.

## **Εισηγήσεις**

Υστερα από τη βιβλιογραφική μελέτη του θέματός μας, τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τη διεξαγωγή της έρευνας και την πρακτική μας άσκηση στο Δήμο Πατρέων παραθέτουμε ορισμένες σκέψεις για την καλύτερη οργάνωση και λειτουργία των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Τα θέματα που αναπτύσσονται, αποτελούν ζήτημα ορθολογικής παρέμβασης και σχεδιασμού. Εξαρτώνται δε, έντονα από το γενικότερο κοινωνικό, οικονομικό και ιδεολογικό πλαίσιο της κοινωνίας και τη δομή της δημόσιας διοίκησης. Αυτό σημαίνει ότι, για να βελτιωθούν οι παράγοντες, που κάνουν το έργο των Κοινωνικών Υπηρεσιών δυσκίνητο και μη δυναμικό, χρειάζεται μία συνολική παρέμβαση σε πολλούς άλλους τομείς.

Όπως προέκυψε από την έρευνα, τα προβλήματα των Κοινωνικών Υπηρεσιών εστιάζονται στα ακόλουθα σημεία:

**α. Στο γραφειοκρατικό τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας, που εμποδίζει τις δραστηριότητες να κινηθούν με ταχύτητα, δεν εξασφαλίζει τη συμμετοχή των πολιτών και τη γρήγορη εξυπηρέτησή τους. Επιπλέον, δυσκολεύει τα κανάλια της εσωτερικής επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ του προσωπικού και των διευθυντικών στελεχών και εξυπηρετεί η λήψη των αποφάσεων να γίνεται στα υψηλά κλιμάκια της ιεραρχίας. Αν και το ζήτημα αυτό είναι γενικότερης παρέμβασης στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, θα βοηθούσε στην εξυπηρέτηση των ενδιαφερομένων και στην**

εργασία του προσωπικού, η αντικατάστασή του από ένα σύστημα οργάνωσης με την ακόλουθη δομή:

Τα κανάλια της επικοινωνίας είναι αμφίδρομα, δηλαδή από πάνω προς τα κάτω και από κάτω προς τα πάνω, καθώς και οριζόντια μεταξύ των επιπέδων της ιεραρχίας. Οι αποφάσεις δεν παίρνονται συγκεντρωτικά και μόνο στις υψηλές θέσεις της ιεραρχίας, αλλά αποκεντρωμένα, σε όλα τα επίπεδα. Εξασφαλίζεται έτσι η συμμετοχή του προσωπικού, αλλά και των ενδιαφερομένων όταν πρόκειται για αποφάσεις που τους αφορούν, με την άμεση εκπροσώπησή τους μέσα από σωματεία, συλλόγους και επιτροπές.

Η παραπάνω δομή εξασφαλίζει καταρχήν την ενεργή συμμετοχή των ενδιαφερομένων, τη συνεργασία και την ανάληψη πρωτοβουλιών, από το προσωπικό που κάνει το έργο συλλογικό, όπως άλλωστε απαιτούν οι σκοποί των Κοινωνικών Υπηρεσιών, προκειμένου να επιτευχθούν και προωθεί τη συνεργατική σχέση μεταξύ των προϊσταμένων και υφισταμένων (βλ. Σύστημα Likert, σελ. 65).

**β. Στην έλλειψη προγραμματισμού και σχεδιασμού, που δεν εξασφαλίζει επαρκές προσωπικό, ούτε διαδικασίες που προάγουν το σκοπό και τους στόχους των Κοινωνικών Υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό, κρίνεται αναγκαίο να καλυφθούν οι κενές θέσεις των υπηρεσιών και να στελεχωθούν με τις ανάλογες ειδικότητες. Το προσωπικό είναι απαραίτητο να παρακολουθεί σε τακτική βάση σεμινάρια και συνέδρια που θα βοηθήσουν στην ανανέωση των γνώσεών τους για να μπορεί να ακολουθεί τις εξελίξεις και τις αλλαγές που συντελούνται. Παράλληλα, μπορεί να δοθούν κίνητρα**



προαγωγής τίτλων, ύστερα από τη συμπλήρωση ενός κύκλου τέτοιων συμμετοχών ή οικονομικά κίνητρα και διευκολύνσεις.

Κρίνεται, επίσης, απαραίτητο να γίνει επιμόρφωση του προσωπικού που έχει πολλά χρόνια προϋπηρεσία και πτυχίο μονοετούς ή διετούς φοιτήσεως με την παρακολούθηση σεμιναρίων και την ενίσχυση των γνώσεών τους σε καινούρια στοιχεία των μεθόδων εργασίας.

Ενας άλλος τρόπος που θα βοηθήσει στην εξέλιξη και ανάπτυξη του προσωπικού είναι η αξιολόγησή τους από τους επόπτες εργασίας.

Η αξιολόγηση μπορεί να αφορά τη θεωρητική τους κατάρτιση, τις δραστηριότητες που αναπτύσσουν σε σχέση με την εφαρμογή προγραμμάτων και την παρουσίαση ερευνητικού έργου, καθώς και της ικανότητας τους να συνεργάζονται με το υπόλοιπο προσωπικό και τους ενδιαφερόμενους. Η θετική αξιολόγηση, μπορεί να αποτελέσει μέτρο για την προώθηση και προαγωγή του προσωπικού σε υψηλότερες θέσεις εργασίας.

Μία άλλη διαδικασία που μπορεί να συμβάλλει στην ανάπτυξη του προσωπικού είναι η ενίσχυση των γνώσεων και δεξιοτήτων του επαγγελματία και η βοήθεια να αντιμετωπίζει τα προβλήματα της δουλειάς του μέσα από την εποπτεία. Επιπλέον, η εποπτεία μπορεί να παίξει καθοριστικό ρόλο στο συντονισμό των διαφόρων επιπέδων της ιεραρχίας, αλλά και των δραστηριοτήτων της οργάνωσης, γι' αυτό κρίνεται απαραίτητη η καθιέρωσή της μέσα στις Κοινωνικές Υπηρεσίες σε δεκαπενθήμερη βάση.

γ. Στην έλλειψη σύνδεσης και συνεργασίας μεταξύ των υπηρεσιών, η οποία σύνδεση κρίνεται απαραίτητη για να προλάβει

φαινόμενα, όπως το να εργάζονται δύο επαγγελματίες ταυτόχρονα για το ίδιο άτομο. Επιπλέον, θα βοηθήσει να αναπτυχθεί ένα δίκτυο παραπομπής μέσα από το οποίο οι επαγγελματίες θα έχουν άμεση επικοινωνία και συνεργασία για τα άτομα που εξυπηρετούνται. Έτσι ο ενδιαφερόμενος πολίτης θα προστατευθεί από γραφειοκρατικές διαδικασίες που τον εμποδίζουν να φτάσει στις υπηρεσίες και θα γνωρίζει τι ακριβώς θα κάνει και τι ακριβώς θα συναντήσει.

Για να αναπτυχθεί η συνεργασία ανάμεσα στους ειδικούς των Κοινωνικών Υπηρεσιών, προτείνεται να γίνονται συναντήσεις μέσα από τις οποίες θα μπορούν να ανταλλάσσουν ιδέες και να αλληλοενημερώνονται για τις δραστηριότητές τους με το συντονιστικό ρόλο του τοπικού τμήματος του Σ.Κ.Λ.Ε.

δ. Στην πληροφόρηση των πολιτών, η οποία πρέπει να διαρκής τόσο για τα προγράμματα που λειτουργούν, όσο και για τα καινούρια. Επιπλέον, μπορεί η πληροφόρηση να αφορά και τις νέες νομοθετικές ρυθμίσεις για τα δικαιώματα του πολίτη. Αυτό, θα πραγματοποιηθεί όταν οι υπηρεσίες αξιοποιήσουν όλα τα μέσα και τις πηγές ώστε η πληροφορία να φτάνει προς όλες τις κατευθύνσεις.

ε. Στη συνδιαλλαγή των υπηρεσιών με τους ενδιαφερόμενους. Οι επαγγελματίες των υπηρεσιών χρειάζεται να είναι διευκρινιστικοί ως προς τις διαδικασίες που ακολουθούνται, το χρόνο που απαιτείται, ενημερωμένοι σε σχέση με τα δικαιώματα των πολιτών και βοηθητικοί για την επίλυση πρακτικών προβλημάτων όταν αυτό απαιτείται.

στ. Στην έλλειψη σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού - επάρκεια μέσων υποδομής. Για την καλύτερη οργάνωση των Κοινωνικών Υπηρεσιών κρίνεται απαραίτητος ο εξοπλισμός τους σε σύγχρονα τεχνολογικά μέσα, όπως Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές, FAX, φωτοτυπικά μηχανήματα, που θα καταστήσουν τις συνθήκες εργασίας λιγότερο χρονοβόρες και πιο αποτελεσματικές. Με τα τεχνολογικά αυτά μέσα, το έργο της υπηρεσίας είναι πιο οργανωμένο, περισσότερο παραγωγικό, ενώ επιτρέπουν τη σύνδεση και συνεργασία τους με άλλες υπηρεσίες για βοήθεια των εξυπηρετούμενων ατόμων και για ανταλλαγή πληροφοριών.

Χρειάζεται, επίσης, να δοθούν κονδύλια για τον εξοπλισμό των υπηρεσιών, για τη βελτίωση εσωτερικής και εξωτερικής υποδομής. Ακόμη, τακτική συντήρηση των χώρων, δημιουργία χώρων υποδοχής του κοινού, χώρων συνεντεύξεων με διακοσμημένο και όχι απρόσωπο περιβάλλον και τη δημιουργία προσβάσιμων συνθηκών για τους πολίτες με ειδικές ανάγκες.

Συγκεκριμένες Κοινωνικές Υπηρεσίες πρέπει να είναι διαθέσιμες στο κοινό και σε ώρες πέρα από τις ώρες που ήδη λειτουργούν, ώστε να μπορούν να καλύπτουν αιτήματα πολιτών που εργάζονται ή έκτακτες ανάγκες.

ζ. Σχιστικά με τα εφαρμοζόμενα προγράμματα, που δεν καλύπτουν όλες τις πληθυσμιακές ομάδες, ούτε τις ανάγκες των ενδιαφερομένων, αφού κυρίως παρέχουν επιδοματική πολιτική παρά προσωπικές υπηρεσίες. Εμφανίζονται κενά ή επικαλυψεις λόγω του μη ορθολογικού σχεδιασμού, που πραγματοποιείται στην κεντρική διοίκηση, δίχως να λαμβάνονται υπ' όψιν οι ανάγκες των ενδιαφερομένων και λόγω της έλλειψης συντονισμού μεταξύ

των αρμόδιων υπουργείων και των λοιπών φορέων που παρέχουν Κοινωνικές Υπηρεσίες.

Για να αποφευχθούν φαινόμενα επικάλυψης των κοινωνικών προγραμμάτων είναι απαραίτητο να υπάρξουν μηχανισμοί συντονισμού και σύμφωνα με τον Π. Σταθόπουλο, μπορεί να επιτευχθεί με επαγγελματικό προσωπικό από διάφορα Υπουργεία, κάτω από ενιαία διοίκηση ή με τη χρησιμοποίηση "επιμελητών", που θα έχουν την ευθύνη για την κάλυψη των αναγκών των ενδιαφερομένων και θα συντονίζουν τις διάφορες υπηρεσίες.

Για να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα της κάλυψης των αναγκών των ενδιαφερομένων, κρίνεται αναγκαίο ο σχεδιασμός των προγραμμάτων να γίνεται σε τοπικό επίπεδο. Με τον πρόσφατο νόμο που δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (Ν.2218/1994) και που αναφέρεται στην κατοχύρωση του Β' βαθμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης και σε άλλες διατάξεις για την πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια Τοπική Αυτοδιοίκηση, οι Οργανισμοί της, έχουν τη δυνατότητα να ιδρύουν προσωπικές Κοινωνικές Υπηρεσίες για διάφορες ομάδες πληθυσμού. Σύμφωνα με το άρθρο 41 του παραπάνω νόμου, η Τοπική Αυτοδιοίκηση μπορεί να σχεδιάσει προγράμματα και να αναπτύξει δραστηριότητες για τον πληθυσμό, αφού πρώτα διερευνήσει, καταγράψει και ιεραρχήσει τις ανάγκες του.

Τομείς δράσεις που μπορούν να αναπτυχθούν σε τοπικό επίπεδο, σύμφωνα με τον T. Bamford (1990), μπορεί να είναι οι εξής:

α) Ενας τομέας Κοινωνικών Υπηρεσιών, που προσανατολίζεται στις θεραπευτικές υπηρεσίες για ομάδες πληθυσμού που χρειάζονται κλινική

βοήθεια. Το χαρακτηριστικό των υπηρεσιών αυτών είναι η φύση της ανάγκης και όχι η κατηγορία ενδιαφερομένων.

β) Ένας τομέας Κοινωνικής Φροντίδας, που σχεδιάζει, οργανώνει ή αγοράζει υπηρεσίες για την υποστήριξη ευάλωτων ατόμων. Πρωταρχικός σκοπός είναι η υποστήριξη και η διατήρηση.

γ) Ένας τομέας σχεδιασμού και αξιολόγησης που θα είναι υπεύθυνος για διαπραγματεύσεις με τον ιδιωτικό και εθελοντικό τομέα, τον έλεγχο και τον προσδιορισμό αντικειμενικών στόχων όλων των τομέων.

Σχετικά με την αξιολόγηση των προγραμμάτων είναι απαραίτητο η αξιολόγηση να γίνεται σε όλη τη διάρκεια του προγράμματος από το σχεδιασμό έως την εφαρμογή τους σε σχέση με την αποτελεσματικότητά τους, το κόστος τους, τις μεθόδους που εφαρμόστηκαν.

Καταλήγοντας, οι Κοινωνικές Υπηρεσίες, απ' όπου και αν προέρχονται πρέπει να έχουν σαφείς προσδιορισμένους στόχους και να έχουν την ευελιξία να ανανεώνουν και να προσαρμόζουν τους σκοπούς και τους στόχους τους. Επίσης, είναι αναγκαίο η εξυπηρέτηση των πολιτών να αποτελέσει αξία για όλους όσους ασχολούνται με τα θέματα της κοινωνικής πολιτικής.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ασημακοπούλου Μ. Ζάρναρη Ο: "Το Κράτος Πρόνοιας και η Κοινωνική Εργασία", Εκλογή, Απρίλης 1984, σελ. 3-8.

Αυγερινού Ν. Αργύρη Μ: "Η Κοινωνική Πρόνοια στα πλαίσια της Τοπικής Αυτοδιοίκησης", 2ο Πανελλήνιο Συνέδριο Κοινωνικών Λειτουργιών, Αθήνα 1981, σελ. 189-196.

Βάγια Χ.: "Ο Σχεδιασμός στην Κοινωνική Πρόνοιας", Εκλογή, Μάρτιος - Ιούνιος 1974, σελ. 15-21.

Βάγια Χ.: "Αξιολόγηση προγραμμάτων: Απαραίτητη διαδικασία για τη βιωσιμότητα της Εθνικής και Κοινοτικής Κοινωνικής Πολιτικής", Εκλογή, Οκτώβριος - Νοέμβριος - Δεκέμβριος 1988.

Baley R. - Brake M: "Radical Social work", London 1975, σελ. 1-10.

Bamford T.: "The future of social work", Macmillan London 1990, σελ. 32-33 & 160-170

Δαττόγλου Π: "Ατομικά Δικαιώματα", Εκδόσεις Σάκουλα, Αθήνα - Κομοτηνή 1991, σελ. 18-31.

"Δημοτικός και Κοινοτικός Κώδικας", Προεδρικό Διάταγμα 323/1989 (ΦΕΚ Α' 146).

Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας: "Οι Δημόσιες Υπηρεσίες: Η εργασία τους για τον Καταναλωτή", Υπηρεσία Επίσημων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων 1991.

Ζαβλανός Μ: "Οργάνωση και Διοίκηση", Εκδόσεις Ιων, Αθήνα 1987.

Ζωγράφου Α.: "Ο διπλός ρόλος της Κοινωνικής Εργασίας στο πλαίσιο των Κοινωνικών Οργανώσεων", Πάτρα 1992.

Ιατρίδης Δ.: "Σχεδιασμός Κοινωνικής Πολιτικής", Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα 1990.

Ιατρίδης Δ.: "Εθνική Κοινωνική Πολιτική και Κοινωνική Εργασία", Γ Πανελλήνιο Συνέδριο Κοινωνικών Λειτουργών, Αθήνα 1987, σελ. 49-61.

Καλούτση Α.: "Σύγχρονα Προγράμματα Κοινωνικών Υπηρεσιών: Αρχές - Εννοιες. Αναφορά στον Ελληνικό χώρο", Εκλογή, Αύγουστος 1982, σελ. 82-83.

Καφαντάρη Α.: "Οι κρατικές Κοινωνικές Υπηρεσίες από τη σκοπία του Κοινωνικού Λειτουργού", Κοινωνική Εργασία, τεύχος 5ο, 1987, σελ. 35-42.

Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών, Κοινωνικής Πρόνοιας, Αθήνα 1989, σελ. 32-37.

Κουσίδου Τ.: "Η επαγγελματική ανάπτυξη του προσωπικού στις Κοινωνικές Υπηρεσίες και οργανώσεις, Εκλογή, Αύγουστος 1985, σελ. 86-97.

Κρεμαλής Κ.: "Κοινωνική Πρόνοια", Εκδόσεις Σάκουλα, Αθήνα 1990.

Κυριόπουλος Γ.: "Οικονομικά και Πολιτικές των Υπηρεσιών Υγείας", Εκδόσεις Κέντρο Κοινωνικών Επιστημών της Υγείας, Αθήνα 1992.

Lacey R.: "Τα ανθρώπινα δικαιώματα στην Κοινωνική Εργασία", Εκλογή, Οκτώβριος-Νοέμβριος-Δεκέμβριος 1987, σελ. 163-176.

Μαλούτας Θ. - Οικονόμου Δ.: "Προβλήματα ανάπτυξης του Κράτους Πρόνοιας στην Ελλάδα", Εκδόσεις Εξάντας, 1988.

Μαστρογιάννης Ι: "Η ιστορία της Κοινωνικής Πρόνοιας της νεώτερης Ελλάδος", Αθήνα 1960."

Matheu Μ: "Η επιβίωση του επαγγέλματος Με ποιες προϋποθέσεις" (Μετάφραση Θ. Παπαφλέσσα), Εκλογή Απρίλιος 1983, σελ. 18-24.

Μουριά Κ. - Παντελή Α.: "Συνταγματικά κείμενα", Εκδόσεις Σάκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή 1990.

Μπαϊτζάρ Γ.: "Κοινωνικές Έρευνα και παροχή υπηρεσιών", 2ο Πανελλήνιο Συνέδριο Κοινωνικών Λειτουργών, Αθήνα 1981, σελ. 249-253.

Παπαθεοφίλου Ε.: "Ο επόπτης στο ρόλο του Διοικητικού και του επαγγελματία Κοινωνικού Λειτουργού", Εκλογή, Μάρτιος 1985, σελ. 73-84.

Παπαφλέσσα Θ.: "Βασικά Προγράμματα Κοινωνικής Προστασίας", Αθήνα 1984.

Παπαφλέσσα Θ.: "Οργάνωση και διοίκηση των Κοινωνικών Υπηρεσιών", Εκλογή, Αύγουστος 1985, σελ. 57-69.

Rouge V.: "Η «έρευνα-δράση» και η «αυτοαξιολόγηση» και δείκτες των προβλημάτων αξιολόγησης στο χώρο των προνοιακών δραστηριοτήτων", Εκλογή Οκτώβριος-Νοέμβριος-Δεκέμβριος 1990, σελ. 172-179.

Room G.: "Αξιολόγηση και αυτοαξιολόγηση ως δείκτες των προβλημάτων αξιολόγησης στο χώρο των προνοιακών δραστηριοτήτων", Εκλογή Οκτώβριος-Νοέμβριος-Δεκέμβριος 1990, σελ. 161-171.

Στασινοπούλου Ο.: "Κράτος Πρόνοιας", Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα 1990.



Stoesz D.: "Η «νεοσυντηρητική» πρόκληση. Μία αφύπνιση για το Κράτος Πρόνοιας" (Μετάφραση-διασκευή Σ. Κοκκινάκη), Εκλογή Δεκέμβριος 1982, σελ. 181-183.

Townsend P.: "Από το Κράτος Πρόνοιας στην κοινωνική ανάπτυξη" (Μετάφραση Ο. Ζάρναρη), Εκλογή Δεκέμβριος 1985, σελ. 136-144.

Τσαούση Δ.Γ.: "Η κοινωνία του ανθρώπου", Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα 1987, σελ. 48-53.

Τσενές Η.: "Τοπική Αυτοδιοίκηση", Εκδόσεις Φοίβος, Αθήνα 1986.

Υφαντόπουλος Γ.: "Ο προγραμματισμός του τομέα Υγείας στην Ελλάδα", Εκδόσεις ΕΚΚΕ, Αθήνα 1988, σελ. 47-64.

Fink U.: "Νέες κατευθύνσεις στην Κοινωνική Πολιτική - αυτοβοήθεια, βοήθεια στη γειτονιά, ελεύθερη και τοπική πρωτοβουλία", Εκλογή Απρίλιος - Μάιος-Ιούνιος 1988, σελ. 55-59.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΘΕΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ  
ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ ΠΑΤΡΑ

- α. Όνομα Υπηρεσίας: .....
- β. Οδός : .....
- γ. Τηλέφωνο : .....
- δ. Fax : .....
- ε. Ταχυδρ. Κωδικός: .....

### ΕΝΟΤΗΤΑ Ι

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α': ΔΟΜΗ - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ - ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ  
ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- 1. α. Σε ποιο Υπουργείο ανήκει η Υπηρεσία σας: .....
  - β. Διεύθυνση .....
  - γ. Τμήμα .....
- 
- 2. Η Υπηρεσία σας είναι:
    - α. Ν. Π. Δ. Δ.
    - β. Ν. Π. Ι. Δ.
    - γ. Δημοτική Υπηρεσία
    - δ. Εκκλησιαστική
    - ε. Άλλο
- Προσδιορίστε .....

3. Ποτε ξεκίνησε η λειτουργία της Υπηρεσίας σας:

α. Πριν απο το 1950

β. 1950 - 1970

γ. 1970 - 1980

δ. 1980 - 1990

ε. 1990 και μετα

ζ. Δεν ξερω

4. Οι οικονομικοί πόροι της Υπηρεσίας σας προερχονται απο :

α. Το κρατος

ποσοστο

β. Ιδιωτικούς παρους

ποσοστο

γ. Τοπικη Αυτοδιοικηση

ποσοστο

δ. Ποροι απο Ε.Ε.

ποσοστο

ε. Συνδρομες μελων

ποσοστο

στ. Εκτακτη επιχορηγηση

ποσοστο

ζ. Δωρεες / Κληροδοτηματα

ποσοστο

η. Αλλο

ποσοστο

Προσδιοριστε: .....

5. Η Υπηρεσια σας στεγαζεται σε:

α. Ιδιοκτητο χωρο

β. Ενοικιαζομενο χωρο

γ. Χωρο που εχει παραχωρηθει

δ. Αλλο

Προσδιοριστε: .....

6. Η Υπηρεσία σας βρίσκεται στο:

- α. Υπογείο
- β. Ισόγειο
- γ. 1<sup>ο</sup> ορόφο
- δ. Απο 1<sup>ο</sup> ορόφο και πάνω

7. Υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης στην Υπηρεσία σας των ατόμων με ειδικές ανάγκες;

- α. Κατάλληλος ανελκυστήρας
- β. Ράμπες
- γ. Χειρολαβές

8. Ποια από τα παρακάτω Μέσα Υλικοτεχνικής Υποδομής διαθέτει η Υπηρεσία σας; θεωρείτε ότι επαρκούν;

- |  |                          |         |                          |
|--|--------------------------|---------|--------------------------|
| α. Γραφική ύλη                         | <input type="checkbox"/> | επαρκεί | <input type="checkbox"/> |
| β. Εξοπλισμο γραφείου:                 |                          |         |                          |
| I. καρέκλες                            | <input type="checkbox"/> | επαρκεί | <input type="checkbox"/> |
| II. γραφείο                            | <input type="checkbox"/> | "       | <input type="checkbox"/> |
| III. ντουλάπες                         | <input type="checkbox"/> | "       | <input type="checkbox"/> |
| VI. βιβλιοθήκη                         | <input type="checkbox"/> | "       | <input type="checkbox"/> |
| γ. Φωτοτυπικό                          | <input type="checkbox"/> | επαρκεί | <input type="checkbox"/> |
| δ. Τηλέφωνο στο κάθε γραφείο:          |                          |         |                          |
| I. με εσωτερική γραμμή                 | <input type="checkbox"/> | επαρκεί | <input type="checkbox"/> |
| II. με εξωτερική γραμμή                | <input type="checkbox"/> | "       | <input type="checkbox"/> |
| ε. Αυτοκίνητο                          | <input type="checkbox"/> | επαρκεί | <input type="checkbox"/> |
| στ. Χωριστή αιθούσα αναμονής           | <input type="checkbox"/> | επαρκεί | <input type="checkbox"/> |
| ζ. Χωριστή αιθούσα συνεντεύξεων        | <input type="checkbox"/> | επαρκεί | <input type="checkbox"/> |
| η. Χωριστή αιθούσα συνύψιας προσωπικού | <input type="checkbox"/> | επαρκεί | <input type="checkbox"/> |

9. Οι ώρες λειτουργίας της Υπηρεσίας σας είναι:

- α. καθημερινά πρωί: 7.30 π.μ. - 2.30 μ.μ.   
απογεύμα: 5.30 μ.μ. - 8.30 μ.μ.   
πρωί - απογεύμα: 9.00 π.μ. - 2.00 μ.μ.   
5.30 μ.μ. - 8.30 μ.μ.

β. Σάββατο

γ. Κυριακή

10. Η Υπηρεσία σας διοικείται από:

	Αριθμός	Εκπαίδευση
α . Διευθυντή Υπηρεσίας	.....	.....
β . Διευθυντή Τμήματος	.....	.....
γ . Προϊσταμένο Τμήματος	.....	.....
δ . Επιστημονικό Δ/ντη	.....	.....
ε . Διοικητικό Δ/ντη	.....	.....
στ. Διοικητικό Συμβούλιο	.....	.....
ζ . Άλλο / Προσδιορίστε:	.....	.....

11. Η Υπηρεσία σας στελεχώνεται από:

	Αριθμός	Εκπαίδευση
α . Επιστημονικό Προσωπικό	.....	.....
β . Βοηθητικό Προσωπικό	.....	.....
γ . Εθελοντικό Προσωπικό	.....	.....

12. Οι αποφασεις παιρνονται απο:

- α. Διευθυντη Υπηρεσιας
- β. Διευθυντη Τμηματος
- γ. Προισταμενο Τμηματος
- δ. Επιτροπες
- ε. Διοικητικο Συμβουλιο
- ζ. Προσωπικο:

- I. επιστημονικο
- II. διοικητικο
- III. εθελοντικο

- η. Ενδιαφερομενους
- θ. Αλλο

Προσδιοριστε: .....

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

13. Γινονται συναντησεις προσωπικου στην Υπηρεσια σας για:

- α. ....
- β. ....
- γ. ....
- δ. Δεν γινονται

14. Αν ναι, ποσο συχνα γινονται;

	Δυο φορες το μηνα	Μια φορα το μηνα	Οταν χρειασθει
Για α. ....	.....	.....	.....
Για β. ....	.....	.....	.....
Για γ. ....	.....	.....	.....

15. Συνεργάζεται η Υπηρεσία σας με άλλους φορείς και οργανώσεις;

α. ΝΑΙ

β. ΟΧΙ

16. Αν ναι, η συνεργασία αφορά:

α. Προγράμματα ομοία

β. Προγράμματα διαφορετικά

γ. Άλλο

Προσδιορίστε:.....

.....

17. Αν η συνεργασία αφορά παρόμοια προγράμματα, γίνεται στο επίπεδο του:

α. Σχεδιασμού

β. Συντονισμού

γ. Εφαρμογής

δ. Άλλο

Προσδιορίστε:.....

.....



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β': ΕΛΕΓΧΟΣ - ΕΠΟΠΤΕΙΑ

18. Ασκείται στην Υπηρεσία σας έλεγχος:

α. Διοικητικός

I. Επί των πράξεων

II. Επί των οργάνων

III. Επί της εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας

β. Οικονομικός

γ. Κανένας

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

19. Ο έλεγχος γίνεται από:

	1 φορά/μήνα	1 φορά/6 μήνες	1 φορά/χρόνο
α. Υπουργείο			
β. Νομαρχία			
γ. Τοπ. Αυτοδιοικ.			
δ. Διευθυντή			
ε. Ενδιαφερομένους			
στ. Άλλο			
Προσδιορίστε:			

20. Γίνεται εποπτεία προσωπικού στην Υπηρεσία σας;

α. ΝΑΙ

β. ΟΧΙ

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

21. Αν ναι, ποσο συχνά γίνεται η εποπτεία;

- α. Μια φορά το μήνα
- β. Μια φορά στους τρεις μήνες
- γ. Μια φορά στους έξι μήνες
- δ. Πάνω από έξι μήνες

22. Τύποι εποπτείας:

- α. Ατομική
- β. Ομαδική
- γ. Εποπτική ομάδα μεταξύ συναδελφών
- δ. Διπλή εποπτεία μεταξύ συναδελφών
- ε. Κανένας

23. Η Υπηρεσία σας παρέχει επιμόρφωση στο προσωπικό της με:

- α. διαλέξεις
- β. σεμινάρια
- γ. παρακολούθηση μετεκπαιδευτικών προγραμμάτων
- δ. Άλλο

Προσδιορίστε:.....  
.....

ΕΝΟΤΗΤΑ ΙΙ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α': ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

24. Ποιες περιοχές καλύπτουν τα προγράμματα της Υπηρεσίας σας;

- α. Δήμος Πατρωών
- β. Νομός Αχαΐας
- γ. Περιφέρεια Δυτ. Ελλάδος
- δ. Διαμερίσμα Πελοποννήσου
- ε. Άλλο

Προσδιορίστε: .....

25. Τα προγράμματα της Υπηρεσίας σας απευθύνονται:

- α. Σε όλον τον πληθυσμό
- β. Σε μέρος του πληθυσμού

26.

Τίτλος προγράμματος	Κατηγορία	Ανδρες	Γυναίκες

27. Ηλικια εξυπηρετούμενων ατόμων:

- α. 0 - 5 ετών
- β. 6 - 12 ετών
- γ. 12 - 18 ετών
- δ. 18 ετών και άνω
- ε. 60 ετών και άνω

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

28. Ενημερώνει η Υπηρεσία σας τον πληθυσμό της περιοχής για τα προγράμματα της;

	Ναι	Όχι
α. παλαιά		
β. καινούργια		

29. Αν ναι, με ποιο τρόπο γίνεται η ενημέρωση;

- α. Έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων
- β. Ανακοινώσεις στα Μ.Μ.Ε.
  - I. Ραδιοφωνο - Τηλεόραση
  - II. Εφημερίδες - Περιοδικά κ.α.
- γ. Ενημέρωση φορέων της περιοχής
- δ. Άλλο

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Προσδιορίστε: .....

.....

30. Ο σχεδιασμος των προγραμματος της Υπηρεσίας σας γίνεται υστερα απο:

- α. Μελετη αναγκων
- β. Αποφαση Υπηρεσίας
- γ. Αποφαση Υπουργείου
- δ. Αλλο

Προσδιοριστε: .....

31. Ποσοι ενδιαφερομενοι απευθυνθηκαν στην Υπηρεσία σας τους τελευταιους 12 μηνες περιπου και ποσοι εξυπηρετηθηκαν απο την Υπηρεσία;

- α. Αριθμος ενδιαφερομενων
- β. Αριθμος εξυπηρετηθεντων

32. Οσοι ενδιαφερομενοι δεν εμπιπτουν στα προγραμματα της Υπηρεσίας σας:

- α. Παραπεπονται στην αρμοδια υπηρεσία αφου προηγουμενως γινει ενημερωση
  - I. στον ενδιαφερομενο
  - II. στην υπηρεσία
- β. Παραπεπονται χωρις προηγουμενη ενημερωση
- γ. Δεν παραπεπονται
- δ. Αλλο

Προσδιοριστε .....

33. Η Υπηρεσία σας παρακολουθεί την πορεία του ενδιαφερομένου μετά την εξυπηρέτησή του;

α. Ναι

β. Όχι

34. Αν ναι, για πόσο καιρό;

α. Έως ένα μήνα

β. Από ένα έως τρεις μήνες

γ. Πάνω από τρεις μήνες

ΕΝΟΤΗΤΑ ΙΙΙ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α': ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

35. Η Υπηρεσία σας αξιολογεί τα προγράμματα που εφαρμόζει;

α. Ναι

β. Όχι

36. Τι από τα παρακάτω αξιολογεί:

α. Περιεχόμενο προγράμματος

β. Αποτελεσματικότητα προγράμματος

γ. Διαδικασία προγράμματος

δ. Στρατηγική προγράμματος

37. Τι μέσα χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση;

α. Ερωτηματολόγιο

I. Προσωπικού

II. Ενδιαφερομένων

β. Συναντήσεις προσωπικού

γ. Συναντήσεις προσωπικού & ενδιαφερομένων

δ. Άλλο

Προσδιορίστε .....

38. Αν γίνεται αξιολόγηση, ποσο συχνά συμβαίνει αυτό;

- α. Σε λιγότερο από έξι μήνες
- β. Κάθε έξι μήνες
- γ. Κάθε χρόνο
- δ. Άλλο

Προσδιορίστε: .....  
.....

39. Η αξιολόγηση των προγραμμάτων γίνεται από:

- α. Διευθυντή Υπηρεσίας
- β. Διευθυντή Τμήματος
- γ. Προϊστάμενο Τμήματος
- δ. Επιτροπές (Διοικ. Στελ / Επιστ. Προς / Εκπρ. Ενδιαφ)
- ε. Διοικητικό Συμβούλιο
- ζ. Προσωπικό
  - I. Επιστημονικό
  - II. Διοικητικό
  - III. Εθελοντικό
- η. Ενδιαφερομένους
- θ. Άλλο

Προσδιορίστε: .....  
.....



40. Μετα την αξιολογηση γίνεται:

- α. Τροποποίηση των προγραμμάτων
- β. Αναπροσαρμογή των προγραμμάτων
- γ. Κατάργηση τους
- δ. Μένουν όπως είναι
- ε. Άλλο

Προσδιορίστε: .....

Π.χ. την τελευταία πενταετία τι από τα παραπάνω έγινε στην Υπηρεσία σας:

- α. ....
- β. ....
- γ. ....
- δ. ....

41. Γίνεται στατιστική καταγραφή των στοιχείων στην Υπηρεσία σας;

- α. Ναι
- β. Όχι

42. Γενικά, πως αξιολογείτε τα ακόλουθα:

	Πολυ καλά	Μετρια.	Ασχημα
Λειτουργία Υπηρεσίας			
Προγράμματα Υπηρεσίας			

43. Θεωρείτε αναγκαίες κάποιες αλλαγές σχετικά με:

α. Τη λειτουργία της υπηρεσίας σας

Και τι; Προσδιορίστε: .....  
.....  
.....  
.....  
.....

β. Τα προγράμματα της υπηρεσίας σας

Και τι; Προσδιορίστε: .....  
.....  
.....  
.....  
.....

44. Σχολία Συνεντευκτη:

.....  
.....  
.....  
.....

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β'**

1. ΣΥΝΤΑΓΜΑ ΤΟΥ 1975-1986\*  
(Άρχικό κείμενο στην καθαρεύουσα)

ΣΥΝΤΑΓΜΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΙΣ ΤΟ ΟΝΟΜΑ ΤΗΣ ΑΓΙΑΣ ΚΑΙ ΟΜΟΟΥΣΙΟΥ ΚΑΙ ΑΔΙΑΙΡΕΤΟΥ  
ΤΡΙΑΔΟΣ  
Η Ε' ΑΝΑΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

Ψηφίζει

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟΝ  
ΒΑΣΙΚΑΙ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ  
ΤΜΗΜΑ Α'  
ΜΟΡΦΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΕΥΜΑΤΟΣ

**Άρθρ. 1.**— 1. Τὸ πολίτευμα τῆς Ἑλλάδος εἶναι Προεδρευομένη Κοινοβουλευτικὴ Δημοκρατία.

2. Θεμέλιον τοῦ πολιτεύματος εἶναι ἡ λαϊκὴ κυριαρχία.

Ἄπασαι αἱ ἐξουσίαι πηγάζουσι ἐκ τοῦ λαοῦ καὶ ὑπάρχουσι ὑπὲρ αὐτοῦ καὶ τοῦ ἔθνους, ἀσχοῦνται δὲ καθ' ὄν τρόπον ὀρίζει τὸ Σύνταγμα.

**Άρθρ. 2.**— 1. Ὁ σεβασμὸς καὶ ἡ προστασία τῆς ἀξίας τοῦ ἀνθρώπου ἀποτελοῦν τὴν πρωταρχικὴν ὑποχρέωσιν τῆς Πολιτείας.

2. Ἡ Ἑλλάς, ἀκολουθοῦσα τοὺς γενικῆς ἀναγνώρισεως κανόνας τοῦ διεθνοῦς δικαίου, ἐπιδιώκει τὴν ἐμπέδωσιν τῆς εἰρήνης, τῆς δικαιοσύνης, ὡς καὶ τὴν ἀνάπτυξιν τῶν φιλικῶν σχέσεων μεταξὺ τῶν λαῶν καὶ τῶν κρατῶν.

ΤΜΗΜΑ Β'  
ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΚΚΛΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΕΙΑΣ

**Άρθρ. 3.**— 1. Ἐπικρατοῦσα θρησκεία ἐν Ἑλλάδι εἶναι ἡ τῆς Ἀνατολικῆς Ὁρθόδοξου τοῦ Χριστοῦ Ἐκκλησίας. Ἡ Ὁρθόδοξος Ἐκκλησία τῆς Ἑλλάδος, κεφαλὴν γινώριζουσα τὸν Κύριον ἡμῶν Ἰησοῦν Χριστόν, ὑπάρχει ἀναποσπαστῶς ἠνωμένη δογματικῶς μετὰ τῆς ἐν Κωνσταντι-

\* Οἱ ἀστερίσκοι στο κείμενο τοῦ Συντάγματος σημειώνουσι τὰς παραγράφους τῶν ἀρθρῶν ποὺ ἀναθεώρησε καὶ τὰς ἐρμηνευτικὰς δηλώσεις ποὺ πρόσθεσε μετὰ τὸ Α' Ψήφισμα, 6ης Μαρτίου 1986, ἡ ΣΤ' Ἀναθεωρητικὴ Βουλὴ τῶν Ἑλλήνων. Σε υποσημειώσεις παρατίθεται ἡ μορφή ποὺ εἶχαν αὐτὲς οἱ διατάξεις πρὶν ἀναθεωρηθῶν το 1986.

νουπόλει Μεγάλης καὶ πάσης ἄλλης ὁμοδόξου τοῦ Χριστοῦ Ἐκκλησίας, τηροῦσα ἀπαρασαλεύτως, ὡς ἐκεῖναι, τοὺς ἱεροὺς ἀποστολικοὺς καὶ συνοδικοὺς κανόνας καὶ τὰς ἱερὰς παραδόσεις. Εἶναι αὐτοκέφαλος καὶ διοικεῖται ὑπὸ τῆς Ἱερᾶς Συνόδου τῶν ἐν ἐνεργείᾳ Ἀρχιερέων καὶ τῆς ἐκ ταύτης προερχομένης Διαρκοῦς Ἱερᾶς Συνόδου, συγκροτουμένης ὡς ὁ Καταστατικὸς Χάρτης τῆς Ἐκκλησίας ὀρίζει, τηρουμένων τῶν διατάξεων τοῦ Πατριαρχικοῦ Τόμου τῆς κθ' (29) Ἰουνίου τοῦ ἔτους 1850 καὶ τῆς Συνοδικῆς Πράξεως τῆς 4ης Σεπτεμβρίου 1928.

2. Τὸ ὑφιστάμενον εἰς ὠρισμένας περιοχὰς τοῦ Κράτους ἐκκλησιαστικὸν καθεστῶς δὲν ἀντίκειται εἰς τὰς διατάξεις τῆς προηγουμένης παραγράφου.

3. Τὸ κείμενον τῆς Ἀγίας Γραφῆς τηρεῖται ἀναλλοίωτον. Ἡ εἰς ἄλλον γλωσσικὸν τύπον ἐπίσημος μετάφρασις τούτου, ἄνευ ἐγκρίσεως τῆς Αὐτοκεφάλου Ἐκκλησίας τῆς Ἑλλάδος καὶ τῆς ἐν Κωνσταντινουπόλει Μεγάλης τοῦ Χριστοῦ Ἐκκλησίας, ἀπαγορεύεται.

## ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟΝ ΑΤΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

**Ἄρθρ. 4.**— 1. Οἱ Ἕλληνες εἶναι ἴσοι ἐνώπιον τοῦ νόμου.

2. Ἕλληνες καὶ Ἑλληνίδες ἔχουν ἴσα δικαιώματα καὶ ὑποχρεώσεις.

3. Ἕλληνες πολῖται εἶναι ὅσοι κέκτηνται τὰ ὑπὸ τοῦ νόμου ὀριζόμενα προσόντα. Ἀφαίρεσις τῆς ἐλληνικῆς ἰθαγενείας ἐπιτρέπεται μόνον εἰς περίπτωσιν ἐκουσίας ἀποκτήσεως ἑτέρας ἢ ἀναλήψεως ἀντιθέτου πρὸς τὰ ἐθνικὰ συμφέροντα ὑπηρεσίας εἰς ξένην χώραν, κατὰ τὰς ὑπὸ τοῦ νόμου εἰδικώτερον πρόβλεπομένας προϋποθέσεις καὶ διαδικασίαν.

4. Μόνον Ἕλληνες πολῖται εἶναι δεκτοὶ εἰς πάσας τὰς δημοσίας λειτουργίας, πλὴν τῶν δι' εἰδικῶν νόμων εἰσαγομένων ἐξαιρέσεων.

5. Οἱ Ἕλληνες πολῖται συνεισφέρουν ἀδιακρίτως εἰς τὰ δημόσια βάρη ἀναλόγως τῶν δυνάμεών των.

6. Πᾶς Ἕλλην, δυνάμενος νὰ φέρῃ ὄπλα, ὑποχρεοῦται νὰ συντελῇ εἰς τὴν ἀμυναν τῆς Πατρίδος, κατὰ τοὺς ὀρισμοὺς τῶν νόμων.

7. Τίτλοι εὐγενείας ἢ διακρίσεως οὔτε ἀπονέμονται οὔτε ἀναγνωρίζονται εἰς Ἕλληνας πολίτας.

**Ἄρθρ. 5.**— 1. Ἐκαστὸς δικαιοῦται νὰ ἀναπτύσῃ ἐλευθέρως τὴν προσωπικότητά του καὶ νὰ συμμετέχῃ εἰς τὴν κοινωνικὴν, οικονομικὴν καὶ πολιτικὴν ζωὴν τῆς Χώρας, ἐφ' ὅσον δὲν προσβάλλει τὰ δικαιώματα τῶν ἄλλων καὶ δὲν παραβιάζει τὸ Σύνταγμα ἢ τὰ χρηστὰ ἤθη.

2. Πάντες οἱ εὕρισκόμενοι ἐντὸς τῆς Ἑλληνικῆς Ἐπικρατείας ἀπολαύουν ἀπολύτου προστασίας τῆς ζωῆς, τῆς τιμῆς καὶ τῆς ἐλευθερίας των, ἀδιακρίτως ἐθνικότητος, φυλῆς ἢ γλώσσης καὶ θρησκευτικῶν ἢ πολιτικῶν πεποιθήσεων. Ἐξαιρέσεις ἐπιτρέπονται εἰς τὰς περιπτώσεις τὰς προβλεπομένας ὑπὸ τοῦ διεθνοῦς δικαίου.

Ἀπαγορεύεται ἡ ἐκδοσις ἀλλοδαποῦ, διωκομένου διὰ τὴν ὑπὲρ τῆς ἐλευθερίας δρᾶσιν του.

3. Ἡ προσωπικὴ ἐλευθερία εἶναι ἀπαραβίαστος. Οὐδεὶς καταδιώκεται, συλλαμβάνεται, φυλακίζεται ἢ ἄλλως πῶς περιορίζεται, εἰ μὴ ὅταν καὶ ὅπως ὁ νόμος ὀρίζει.

4. Ἀτομικὰ διοικητικὰ μέτρα, περιοριστικὰ τῆς ἐλευθέρας κινήσεως ἢ ἐγκαταστάσεως ἐν τῇ Χώρα, ὡς καὶ τῆς ἐλευθέρας ἐξόδου καὶ εἰσόδου εἰς αὐτὴν παντὸς Ἑλληνοσ, ἀπαγορεύονται. Εἰς ἐξαιρετικῶς περιπτώσεις ἀνάγκης καὶ μόνον πρὸς πρόληψιν ἀξιοποίνων πράξεων δύναται νὰ ἐπιβληθοῦν τοιαῦτα μέτρα, μετ' ἀπόφασιν ποινικοῦ δικαστηρίου, ὡς νόμος ὀρίζει. Εἰς περίπτωσιν κατεπείγοντος, ἢ ἀπόφασις δύνανται νὰ ἐκδοθῇ καὶ μετὰ τὴν λήψιν τοῦ διοικητικοῦ μέτρου, τὸ βραδύτερον δὲ ἐντὸς τριῶν ἡμερῶν, ἄλλως αἴρεται τοῦτο αὐτοδικαίως.

*Ἑρμηνευτικὴ δῆλωσις:* Δὲν περιλαμβάνεται εἰς τὴν ἐν παραγράφῳ 4 ἀπαγόρευσιν ἢ συνεπείᾳ ποινικῆς διώξεως ἀπαγόρευσις τῆς ἐξόδου διὰ πράξεως τοῦ εἰσαγγελέως, ἢ ἡ λήψις μέτρων ἐπιβαλλομένων πρὸς προστασίαν τῆς δημοσίας ὑγείας ἢ τῆς ὑγείας νοσοῦντων ἀτόμων, ὡς νόμος ὀρίζει.

**Ἄρθρ. 6.** — 1. Οὐδεὶς συλλαμβάνεται, οὐδὲ φυλακίζεται ἄνευ ἠτιολογημένου δικαστικοῦ ἐντάλματος, τὸ ὁποῖον πρέπει νὰ ἐπιδοθῇ κατὰ τὴν στιγμὴν τῆς συλλήψεως ἢ προφυλακίσεως. Ἐξαιροῦνται τὰ ἐπ' αὐτοφώρῳ ἐγκλήματα.

2. Ὁ ἐπ' αὐτοφώρῳ ἢ δι' ἐντάλματος συλληφθεὶς προσάγεται εἰς τὸν ἀρμόδιον ἀνακριτὴν τὸ βραδύτερον ἐντὸς εἴκοσι τεσσάρων ὡρῶν ἀπὸ τῆς συλλήψεως, ἐὰν δὲ ἡ σύλληψις ἐγένετο ἐκτὸς τῆς ἐδρας τοῦ ἀνακριτοῦ, ἐντὸς τοῦ ἀπολύτως ἀναγκαίου πρὸς μεταγωγὴν χρόνου. Ὁ ἀνακριτὴς ὀφείλει, ἐντὸς τριῶν ἡμερῶν ἀπὸ τῆς προσαγωγῆς, εἴτε νὰ ἀπολύσῃ τὸν συλληφθέντα εἴτε νὰ ἐκδώσῃ κατ' αὐτοῦ ἐντάλμα φυλακίσεως. Αἰτήσῃ τοῦ προσαχθέντος, ἢ ἐν περιπτώσει ἀνωτέρας βίας βεβαιουμένης ἀμέσως δι' ἀποφάσεως τοῦ ἀρμοδίου δικαστικοῦ συμβουλίου, ἢ προθεσμίᾳ αὕτη παρατείνεται ἐπὶ δύο ἡμέρας.

3. Παρελθούσης ἀπράκτου ἐκατέρας τῶν προθεσμιῶν τούτων, πᾶς δεσμοφύλαξ ἢ ἄλλος ἐπιτετραμμένος τὴν κράτησιν τοῦ συλληφθέντος, εἴτε πολιτικὸς ὑπάλληλος εἴτε στρατιωτικὸς, ὀφείλει ν' ἀπολύσῃ αὐτὸν παραχρῆμα. Οἱ παραβάται τιμωροῦνται ἐπὶ παρανόμῳ κατακρατήσῃ, ὑποχρεοῦνται δὲ εἰς ἀνὸρθωσιν πάσης ζημίας προσγενομένης εἰς τὸν παθόντα καὶ εἰς ἰκανοποίησιν αὐτοῦ, λόγῳ ἠθικῆς βλάβης, διὰ χρηματικοῦ ποσοῦ, ὡς νόμος ὀρίζει.

4. Νόμος ὀρίζει τὸ ἀνώτατον ὄριον διαρκείας τῆς προφυλακίσεως, τὸ ὁποῖον δὲν δύναται νὰ ὑπερβῇ τὸ ἔτος ἐπὶ κακουργημάτων καὶ τοὺς ἕξ μῆνας ἐπὶ πλημμελημάτων. Ἐπὶ ὅλως ἐξαιρετικῶν περιπτώσεων, δύναται τὰ ἀνώτατα ὄρια νὰ παραταθοῦν κατὰ ἕξ καὶ τρεῖς μῆνας ἀντιστοίχως, δι' ἀποφάσεως τοῦ ἀρμοδίου δικαστικοῦ συμβουλίου.

**Ἄρθρ. 7.** — 1. Ἐγκλημα δὲν ὑπάρχει, οὐδὲ ποινὴ ἐπιβάλλεται ἄνευ νόμου, ἰσχύοντος πρὸ τῆς τελέσεως τῆς πράξεως καὶ ὀρίζοντος τὰ στοιχεῖα ταύτης. Οὐδέποτε ἐπιβάλλεται βαρυτέρα ποινὴ τῆς προβλεπομένης κατὰ τὴν τέλεσιν πράξεως.

2. Αἱ βάσανοι, οἳαδήποτε σωματικὴ κάκωσις, βλάβη ὑγείας ἢ ἀσκησις ψυχολογικῆς βίας, ὡς καὶ πᾶσα ἑτέρα προσβολὴ τῆς ἀνθρωπίνης ἀξιοπρεπείας ἀπαγορεύονται καὶ τιμωροῦνται, ὡς νόμος ὀρίζει.

3. Γενικὴ δήμευσις ἀπαγορεύεται. Θανατικὴ ποινὴ ἐπὶ πολιτικῶν ἐγκλημάτων, ἐκτὸς τῶν συνθέτων, δὲν ἐπιβάλλεται.

4. Νόμος ὀρίζει τοὺς ὄρους ὑπὸ τοὺς ὁποίους παρέχεται ὑπὸ τοῦ Κράτους, κατόπιν δικαστικῆς ἀποφάσεως, ἀποζημίωσις εἰς ἀδίκως ἢ παρανόμως καταδικασθέντας, προφυλακισθέντας ἢ ἄλλως πως στερηθέντας τῆς προσωπικῆς τῶν ἐλευθερίας.

**Ἄρθρ. 8.** — Οὐδεὶς ἀφαιρεῖται ἄκων τοῦ παρὰ τοῦ νόμου ὠρισμένου εἰς αὐτὸν δικαστοῦ.

Δικαστικαὶ ἐπιτροπαὶ καὶ ἔκτακτα δικαστήρια, ὑφ' οἷονδήποτε ὄνομα, δὲν ἐπιτρέπεται νὰ συσταθοῦν.

**Ἄρθρ. 9.** — 1. Ἡ κατοικία ἐκάστου εἶναι ἄσυλον. Ἡ ἰδιωτικὴ καὶ οἰκογενειακὴ ζωὴ τοῦ ἀτόμου εἶναι ἀπαραβίαυτος. Οὐδεμίᾳ κατ' οἶκον ἔρευνα ἐνεργεῖται, εἰ μὴ ὅταν καὶ ὅπως ὁ νόμος ὀρίζη, πάντοτε δὲ παρουσία ἐκπροσώπων τῆς δικαστικῆς ἐξουσίας.

2. Οἱ παραβάται τῆς προηγουμένης διατάξεως τιμωροῦνται ἐπὶ παραβιάσει τοῦ οἰκιακοῦ ἀσύλου καὶ καταχρήσει ἐξουσίας, ὑποχρεοῦνται δὲ εἰς πλήρη ἀποζημίωσιν τοῦ παθόντος, ὡς νόμος ὀρίζει.

**Ἄρθρ. 10.** — 1. Ἐκαστος ἢ πολλοὶ ὁμοῦ ἔχουν τὸ δικαίωμα, τηροῦντες τοὺς νόμους τοῦ Κράτους, ὅπως ἀναφέρωνται ἐγγράφως πρὸς τὰς ἀρχάς, ὑποχρεοῦμενας εἰς ταχεῖαν ἐνέργειαν ἐπὶ τῇ βάσει τῶν κειμένων διατάξεων καὶ εἰς ἐγγράφον ἠτιολογημένην ἀπάντησιν πρὸς τὸν ἀναφερόμενον, κατὰ τὰς διατάξεις τοῦ νόμου.

2. Μόνον μετὰ τὴν κοινοποίησιν τῆς τελικῆς ἀποφάσεως τῆς ἀρχῆς, πρὸς τὴν ὁποίαν ἀπευθύνεται ἢ ἀναφορὰ καὶ κατόπιν ἀδείας ταύτης, ἐπιτρέπεται ἡ δίωξις τοῦ ὑποβαλόντος τὴν ἀναφορὰν διὰ τυχὸν ἐν αὐτῇ ὑπαρχούσας παραβάσεις.

3. Αἴτησις πληροφοριῶν ὑποχρεοῖ τὴν ἀρμοδίαν ἀρχὴν εἰς ἀπάντησιν, ἐφ' ὅσον τοῦτο προβλέπεται ὑπὸ τοῦ νόμου.

**Ἄρθρ. 11.** — 1. Οἱ Ἕλληνες ἔχουν τὸ δικαίωμα ὅπως συνέρχωνται ἡσύχως καὶ ἀόπλως.

2. Μόνον εἰς τὰς δημοσίας ἐν ὑπαίθρῳ συναθροίσεις δύναται νὰ παρίσταται ἡ ἀστυνομία. Αἱ ἐν ὑπαίθρῳ συναθροίσεις δύναται νὰ ἀπαγορευθοῦν δι' ἠτιολογημένης ἀποφάσεως τῆς ἀστυνομικῆς ἀρχῆς, γενικῶς μὲν ἂν ἐκ τούτων ἐπίκειται σοβαρὸς κίνδυνος εἰς τὴν δημοσίαν ἀσφάλειαν, εἰς ὠρισμένην δὲ περιοχὴν ἂν ἀπειληται σοβαρὰ διαταραχὴ τῆς κοινωνικοοικονομικῆς ζωῆς, ὡς νόμος ὀρίζει.

**Ἄρθρ. 12.** — 1. Οἱ Ἕλληνες ἔχουν τὸ δικαίωμα ὅπως συνιστοῦν ἐνώσεις καὶ σωματεῖα μὴ κερδοσκοπικοῦ σκοποῦ, τηροῦντες τοὺς νόμους, οἵτινες ὅμως οὐδέποτε δύναται νὰ ὑπαγάγουν τὴν ἀσκησιν τοῦ δικαιώματος τούτου εἰς προηγουμένην ἀδειαν.

2. Τὸ σωματεῖον δὲν δύναται νὰ διαλυθῇ ἔνεκα παραβάσεως τοῦ νόμου ἢ οὐσιώδους διατάξεως τοῦ καταστατικοῦ του, εἰ μὴ μόνον διὰ δικαστικῆς ἀποφάσεως.

3. Αἱ διατάξεις τῆς προηγουμένης παραγράφου ἐφαρμόζονται ἀναλόγως καὶ ἐπὶ ἐνώσεων προσώπων μὴ συνιστωσῶν σωματεῖον.

4. Διὰ νόμου δύναται νὰ ἐπιβληθοῦν περιορισμοὶ εἰς τὸ δικαίωμα τῶν δημοσίων ὑπαλλήλων ὅπως συνεταιρίζονται. Περιορισμοὶ τοῦ δικαίωματος τούτου δύναται νὰ ἐπιβληθοῦν καὶ εἰς τοὺς ὑπαλλήλους ὀργανισμῶν τοπικῆς αὐτοδιοικήσεως ἢ ἄλλων νομικῶν προσώπων δημοσίου δικαίου ἢ δημοσίων ἐπιχειρήσεων.

5. Οἱ πάσης φύσεως γεωργικοὶ καὶ ἀστικοὶ συνεταιρισμοὶ αὐτοδιοικοῦνται κατὰ τοὺς ὅρους τοῦ νόμου καὶ τοῦ καταστατικοῦ των, τελοῦντες ὑπὸ τὴν προστασίαν καὶ ἐποπτείαν τοῦ Κράτους, ὑποχρεωμένου νὰ μεριμνᾷ διὰ τὴν ἀνάπτυξιν αὐτῶν.

6. Ἐπιτρέπεται ἡ διὰ νόμου σύστασις ἀναγκαστικῶν συνεταιρισμῶν ἀποβλεπόντων εἰς ἐκπλήρωσιν σκοπῶν κοινῆς ὠφελείας ἢ δημοσίου ἐνδιαφέροντος ἢ κοινῆς ἐκμεταλλεύσεως γεωργικῶν ἐκτάσεων ἢ ἄλλης πλουτοπαραγωγικῆς πηγῆς, ἐξασφαλιζομένης πάντως τῆς ἴσης μεταχειρίσεως τῶν συμμετεχόντων.

**Ἄρθρ. 13.** — 1. Ἡ ἐλευθερία τῆς θρησκευτικῆς συνειδήσεως εἶναι ἀπαραβίαστος. Ἡ ἀπόλαυσις τῶν ἀτομικῶν καὶ πολιτικῶν δικαιωμάτων δὲν ἐξαρτᾶται ἐκ τῶν θρησκευτικῶν ἐκάστου πεποιθήσεων.

2. Πᾶσα γνωστὴ θρησκεία εἶναι ἐλευθέρα καὶ τὰ τῆς λατρείας αὐτῆς τελοῦνται ἀκωλύτως ὑπὸ τὴν προστασίαν τῶν νόμων. Ἡ ἄσκησις τῆς λατρείας δὲν ἐπιτρέπεται νὰ προσβάλη τὴν δημοσίαν τάξιν ἢ τὰ χρηστά ἤθη. Ὁ προσηλυτισμὸς ἀπαγορεύεται.

3. Οἱ λειτουργοὶ ὄλων τῶν γνωστῶν θρησκειῶν ὑπόκεινται εἰς τὴν αὐτὴν ἐποπτείαν τῆς Πολιτείας καὶ εἰς τὰς αὐτὰς ἐναντι ταύτης ὑποχρεώσεις, ὡς καὶ οἱ τῆς ἐπικρατοῦσης θρησκείας.

4. Οὐδεὶς δύναται ἕνεκα τῶν θρησκευτικῶν αὐτοῦ πεποιθήσεων νὰ ἀπαλλαγῇ τῆς ἐκπληρώσεως τῶν πρὸς τὸ Κράτος ὑποχρεώσεων ἢ νὰ ἀρνηθῇ τὴν συμμόρφωσίν του πρὸς τοὺς νόμους.

5. Οὐδεὶς ὄρκος ἐπιβάλλεται ἀνευ νόμου ὀρίζοντος καὶ τὸν τύπον αὐτοῦ.

**Ἄρθρ. 14.** — 1. Ἐκαστος δύναται νὰ ἐκφράζη καὶ νὰ διαδίδῃ πρόφορικῶς, ἐγγράφως καὶ διὰ τοῦ τύπου τοὺς στοχασμοὺς του. τηρῶν τοὺς νόμους τοῦ Κράτους.

2. Ὁ τύπος εἶναι ἐλεύθερος. Ἡ λογοκρισία καὶ πᾶν ἄλλο προληπτικὸν μέτρον ἀπαγορεύονται.

3. Ἡ κατάσχεσις ἐφημερίδων καὶ ἄλλων ἐντύπων, εἴτε πρὸ τῆς κυκλοφορίας εἴτε μετ' αὐτήν, ἀπαγορεύεται.

Κατ' ἐξαίρεσιν ἐπιτρέπεται ἡ κατάσχεσις, παραγγελία τοῦ εἰσαγγελέως, μετὰ τὴν κυκλοφορίαν:

α) Ἐνεκα προσβολῆς τῆς χριστιανικῆς καὶ πάσης ἄλλης γνωστῆς θρησκείας.

β) Ἐνεκα προσβολῆς τοῦ προσώπου τοῦ Προέδρου τῆς Δημοκρατίας.

γ) Ἐνεκα δημοσιεύματος, τὸ ὁποῖον ἀποκαλύπτει πληροφορίας περὶ τὴν σύνθεσιν, ἐξοπλισμὸν καὶ διάταξιν τῶν ἐνόπλων δυνάμεων ἢ τὴν ὀχύρωσιν τῆς Χώρας, ἢ τὸ ὁποῖον σκοπεῖ εἰς τὴν βιαίαν ἀνατροπὴν



τοῦ πολιτεύματος ἢ στρέφεται κατὰ τῆς ἐδαφικῆς ἀκεραιότητος τοῦ Κράτους.

δ) Ἐνεκα ἀσέμνων δημοσιευμάτων προσβαλλόντων καταφανῶς τὴν δημοσίαν αἰδῶ, κατὰ τὰς ὑπὸ τοῦ νόμου ὀριζομένας περιπτώσεις.

4. Εἰς πάσας τὰς περιπτώσεις τῆς προηγουμένης παραγράφου ὁ εἰσαγγελεύς, ἐντὸς εἴκοσι τεσσάρων ὥρῶν ἀπὸ τῆς κατασχέσεως, ὀφείλει νὰ ὑποβάλῃ τὴν ὑπόθεσιν εἰς τὸ δικαστικὸν συμβούλιον καὶ τοῦτο, ἐντὸς ἐτέρων εἴκοσι τεσσάρων ὥρῶν, ν' ἀποφανθῇ περὶ διατηρήσεως ἢ ἄρσεως τῆς κατασχέσεως, ἄλλως ἢ κατάσχεσις αἴρεται αὐτοδικαίως. Τὰ ἔνδικο μέσα τῆς ἐφέσεως καὶ τῆς ἀναιρέσεως ἐπιτρέπονται εἰς τὸν ἐκδότην τῆς κατασχεθείσης ἐφημερίδος ἢ ἄλλου ἐντύπου καὶ εἰς τὸν εἰσαγγελέα.

5. Νόμος ὀρίζει τὸν τρόπον τῆς διὰ τοῦ τύπου πλήρους ἐπανορθώσεως ἀνακριβῶν δημοσιευμάτων.

6. Τὸ δικαστήριον, μετὰ τρεῖς τοῦλάχιστον καταδίκας ἐντὸς πενταετίας διὰ διάπραξιν τῶν ἐν παραγράφῳ 3 προβλεπομένων ἐγκλημάτων, διατάσσει τὴν ὀριστικὴν ἢ προσωρινὴν παῦσιν τῆς ἐκδόσεως τοῦ ἐντύπου καὶ εἰς βαρείας περιπτώσεις τὴν ἀπαγόρευσιν τῆς ἀσκήσεως τοῦ δημοσιογραφικοῦ ἐπαγγέλματος ὑπὸ τοῦ καταδικασθέντος, ὡς νόμος ὀρίζει. Ἡ παῦσις ἢ ἡ ἀπαγόρευσις ἀρχονται ἀφ' ἧς ἡ καταδικαστικὴ ἀπόφασις καταστῆ ἀμετάκλητος.

7. Τὰ ἀδικήματα τοῦ τύπου εἶναι αὐτόφωρα καὶ ἐκδικάζονται ὡς νόμος ὀρίζει.

8. Νόμος ὀρίζει τὰς προϋποθέσεις καὶ τὰ προσόντα ἀσκήσεως τοῦ δημοσιογραφικοῦ ἐπαγγέλματος.

9. Νόμος δύναται νὰ προσδιορίσῃ ὅτι τὰ μέσα χρηματοδοτήσεως ἐφημερίδων καὶ περιοδικῶν δεόν νὰ καθίστανται γνωστά.

**Ἄρθρ. 15.**— 1. Αἱ προστατευτικαὶ διὰ τὸν τύπον διατάξεις τοῦ προηγουμένου ἄρθρου δὲν ἐφαρμόζονται ἐπὶ τοῦ κινηματογράφου, τῆς φωνογραφίας, τῆς ραδιοφωνίας, τῆς τηλεοράσεως καὶ παντὸς ἄλλου παρεμφεροῦς μέσου μεταδόσεως λόγου ἢ παραστάσεως.

2. Ἡ ραδιοφωνία καὶ ἡ τηλεόρασις τελοῦν ὑπὸ τὸν ἄμεσον ἔλεγχον τοῦ Κράτους, σκοποῦν δὲ εἰς τὴν ἀντικειμενικὴν καὶ ἐπὶ ἴσοις ὄροις μετάδοσιν πληροφοριῶν καὶ εἰδήσεων, ὡς καὶ προϊόντων τοῦ λόγου καὶ τῆς τέχνης, διασφαλιζομένης πάντως τῆς ἐκ τῆς κοινωνικῆς ἀποστολῆς αὐτῶν καὶ ἐκ τῆς πολιτιστικῆς ἀναπτύξεως τῆς Χώρας ἐπιβαλλομένης ποιοτικῆς στάθμης τῶν ἐκπομπῶν.

**Ἄρθρ. 16.**— 1. Ἡ τέχνη καὶ ἡ ἐπιστήμη, ἡ ἔρευνα καὶ ἡ διδασκαλία εἶναι ἐλεύθεραι, ἡ δὲ ἀνάπτυξις καὶ προαγωγή αὐτῶν ἀποτελεῖ ὑποχρέωσιν τοῦ Κράτους. Ἡ ἀκαδημαϊκὴ ἐλευθερία καὶ ἡ ἐλευθερία τῆς διδασκαλίας δὲν ἀπαλλάσσουσιν ἀπὸ τοῦ καθήκοντος τῆς ὑπακοῆς εἰς τὸ Σύνταγμα.

2. Ἡ παιδεία ἀποτελεῖ βασικὴν ἀποστολὴν τοῦ Κράτους, ἔχει δὲ ὡς σκοπὸν τὴν ἠθικὴν, πνευματικὴν, ἐπαγγελματικὴν καὶ φυσικὴν ἀγωγὴν τῶν Ἑλλήνων, τὴν ἀνάπτυξιν τῆς ἐθνικῆς καὶ θρησκευτικῆς συνειδήσεως καὶ τὴν διάπλασιν αὐτῶν ὡς ἐλευθέρων καὶ ὑπευθύνων πολιτῶν.

3. Τὰ ἔτη ὑποχρεωτικῆς φοιτήσεως δὲν δύναται νὰ εἶναι ὀλιγώτερα τῶν ἑννέα.

4. Πάντες οἱ Ἕλληνες ἔχουν δικαίωμα δωρεὰν παιδείας, καθ' ὅλας τὰς βαθμίδας αὐτῆς, εἰς τὰ κρατικὰ ἐκπαιδευτήρια. Τὸ Κράτος ἐνισχύει τοὺς διακρινομένους, ὡς καὶ τοὺς δεομένους ἀρωγῆς ἢ εἰδικῆς προστασίας σπουδαστὰς, ἀναλόγως πρὸς τὰς ἰκανότητάς αὐτῶν.

5. Ἡ ἀνωτάτη ἐκπαίδευσις παρέχεται ἀποκλειστικῶς ὑπὸ ἰδρυμάτων ἀποτελούντων νομικὰ πρόσωπα δημοσίου δικαίου, πλήρως αὐτοδιοικουμένων. Τὰ ἰδρύματα ταῦτα τελοῦν ὑπὸ τὴν ἐποπτεῖαν τοῦ Κράτους καὶ δικαιοῦνται τῆς οἰκονομικῆς ἐνισχύσεως αὐτοῦ, λειτουργοῦν δὲ ἐπὶ τῇ βάσει τῶν περὶ ὀργανισμῶν αὐτῶν νόμων. Συγχώνευσις ἢ κατάτμησις ἀνωτάτων ἐκπαιδευτικῶν ἰδρυμάτων δύναται νὰ χωρήσῃ καὶ κατὰ παρέκκλισιν πάσης ἀντιθέτου διατάξεως, ὡς νόμος ὀρίζει.

Εἰδικὸς νόμος ὀρίζει τὰ ἀφορῶντα εἰς τοὺς φοιτητικοὺς συλλόγους καὶ τὴν εἰς τούτους συμμετοχὴν τῶν σπουδαστῶν.

6. Οἱ καθηγηταὶ τῶν ἀνωτάτων ἐκπαιδευτικῶν ἰδρυμάτων εἶναι δημόσιοι λειτουργοί. Τὸ λοιπὸν διδακτικὸν προσωπικὸν αὐτῶν ἐπιτελεῖ ὡσαύτως δημόσιον λειτούργημα, ὑφ' ἧς προϋποθέσεις νόμος ὀρίζει. Τὰ τῆς καταστάσεως πάντων τούτων καθορίζονται ὑπὸ τῶν ὀργανισμῶν τῶν οἰκείων ἰδρυμάτων.

Οἱ καθηγηταὶ τῶν ἀνωτάτων ἐκπαιδευτικῶν ἰδρυμάτων δὲν δύναται νὰ παυθοῦν πρὸ τῆς κατὰ νόμον λήξεως τοῦ χρόνου ὑπηρεσίας των εἰ μὴ μόνον ὑπὸ τὰς ἐν ἄρθρῳ 88 παράγραφος 4 οὐσιαστικὰς προϋποθέσεις καὶ κατόπιν ἀποφάσεως συμβουλίου ἀποτελουμένου κατὰ πλειοψηφίαν ἐξ ἀνωτάτων δικαστικῶν λειτουργῶν, ὡς νόμος ὀρίζει.

Νόμος ὀρίζει τὸ ὄριον τῆς ἡλικίας τῶν καθηγητῶν τῶν ἀνωτάτων ἐκπαιδευτικῶν ἰδρυμάτων, μέχρι δὲ τῆς ἐκδόσεως τούτου, οἱ ὑπηρετοῦντες καθηγηταὶ ἀποχωροῦν αὐτοδικαίως ἐπὶ τῇ λήξει τοῦ ἀκαδημαϊκοῦ ἔτους, κατὰ τὸ ὁποῖον συμπληροῦν τὸ ἐξηκοστὸν ἑβδομον ἔτος τῆς ἡλικίας των.

7. Ἡ ἐπαγγελματικὴ καὶ πᾶσα ἄλλη εἰδικὴ ἐκπαίδευσις παρέχεται ὑπὸ τοῦ Κράτους καὶ διὰ σχολῶν ἀνωτέρας βαθμίδος ἐπὶ χρονικὸν διάστημα οὐχὶ μείζον τῆς τριετίας, ὡς εἰδικώτερον προβλέπεται ὑπὸ τοῦ νόμου, ὀρίζοντος καὶ τὰ ἐπαγγελματικὰ δικαιώματα τῶν ἐκ τῶν σχολῶν τούτων ἀποφοιτούντων.

8. Νόμος ὀρίζει τὰς προϋποθέσεις καὶ τοὺς ὄρους χορηγήσεως ἀδειας πρὸς ἴδρυσιν καὶ λειτουργίαν ἐκπαιδευτηρίων μὴ ἀνηκόντων εἰς τὸ Κράτος, τὰ τῆς ἐπ' αὐτῶν ἀσκουμένης ἐποπτείας, ὡς καὶ τὴν ὑπηρεσιακὴν κατάστασιν τοῦ διδακτικοῦ προσωπικοῦ αὐτῶν.

Ἡ σύστασις ἀνωτάτων σχολῶν ὑπὸ ἰδιωτῶν ἀπαγορεύεται.

9. Ὁ ἀθλητισμὸς τελεῖ ὑπὸ τὴν προστασίαν καὶ τὴν ἀνωτάτην ἐποπτεῖαν τοῦ Κράτους.

Τὸ Κράτος ἐπιχορηγεῖ καὶ ἐλέγχει τὰς πάσης φύσεως ἐνώσεις τῶν ἀθλητικῶν σωματείων, ὡς νόμος ὀρίζει. Νόμος ὀρίζει ἐπίσης τὴν σύμ-

φωνον πρὸς τὸν προορισμὸν τῶν ἐπιχορηγουμένων ἐνώσεων διάθεσιν τῶν παρεχομένων ἐκάστοτε ἐνισχύσεων.

**Ἄρθρ. 17.— 1.** Ἡ ἰδιοκτησία τελεῖ ὑπὸ τὴν προστασίαν τοῦ Κράτους, τὰ ἐξ αὐτῆς ὅμως δικαιώματα δὲν δύναται νὰ ἀσκῶνται εἰς βάρος τοῦ γενικοῦ συμφέροντος.

2. Οὐδεὶς στερεῖται τῆς ἰδιοκτησίας αὐτοῦ, εἰ μὴ διὰ δημοσίαν ὠφελειαν προσηκόντως ἀποδεδειγμένην, ὅταν καὶ ὅπως ὁ νόμος ὀρίζει, πάντοτε δὲ προηγουμένης πλήρους ἀποζημιώσεως, ἀνταποκρινομένης πρὸς τὴν ἀξίαν τοῦ ἀπαλλοτριουμένου κατὰ τὸν χρόνον τῆς ἐνώπιον τοῦ δικαστηρίου συζητήσεως περὶ προσωρινοῦ προσδιορισμοῦ τῆς ἀποζημιώσεως. Ἐπὶ ἀπ' εὐθείας αἰτήσεως περὶ ὀριστικοῦ προσδιορισμοῦ τῆς ἀποζημιώσεως λαμβάνεται ὑπ' ὄψιν ἡ ἀξία κατὰ τὸν χρόνον τῆς περὶ τούτου συζητήσεως ἐνώπιον τοῦ δικαστηρίου.

3. Ἡ μετὰ τὴν δημοσίευσιν τῆς πράξεως ἀπαλλοτριώσεως καὶ ἔνεκα μόνον ταύτης ἐνδεχομένη μεταβολὴ τῆς ἀξίας τοῦ ἀπαλλοτριουμένου δὲν λαμβάνεται ὑπ' ὄψιν.

4. Ἡ ἀποζημίωσις ὀρίζεται πάντοτε ὑπὸ τῶν πολιτικῶν δικαστηρίων. Αὕτη δύναται καὶ προσωρινῶς νὰ ὀρισθῆ δικαστικῶς, μετ' ἀκρόασιν ἢ πρόσκλησιν τοῦ δικαιούχου, ὅστις δύναται νὰ ὑποχρεωθῆ, κατὰ τὴν κρίσιν τοῦ δικαστηρίου, διὰ τὴν εἰσπραξιν αὐτῆς, εἰς τὴν παροχὴν ἀναλόγου ἐγγυήσεως, καθ' ὃν τρόπον νόμος ὀρίζει.

Πρὸ τῆς καταβολῆς τῆς ὀριστικῆς ἢ προσωρινῶς ὀρισθείσης ἀποζημιώσεως διατηροῦνται ἀκέραια πάντα τὰ δικαιώματα τοῦ ἰδιοκτήτου, μὴ ἐπιτρεπομένης τῆς καταλήψεως.

Ἡ ὀρισθεῖσα ἀποζημίωσις καταβάλλεται ὑποχρεωτικῶς τὸ βραδύτερον ἐντὸς ἐνὸς καὶ ἡμίσεος ἔτους ἀπὸ τῆς δημοσιεύσεως τῆς ἀποφάσεως περὶ προσωρινοῦ προσδιορισμοῦ τῆς ἀποζημιώσεως, ἐπὶ ἀπ' εὐθείας δὲ αἰτήσεως περὶ ὀριστικοῦ προσδιορισμοῦ τῆς ἀποζημιώσεως, ἀπὸ τῆς δημοσιεύσεως τῆς περὶ τούτου ἀποφάσεως τοῦ δικαστηρίου, ἄλλως ἢ ἀπαλλοτριώσις αἴρεται αὐτοδικαίως.

Ἡ ἀποζημίωσις, ὡς τοιαύτη, εἰς οὐδένα φόρον, κράτησιν ἢ τέλος ὑπόκειται.

5. Νόμος ὀρίζει τὰς περιπτώσεις ὑποχρεωτικῆς ἰκανοποιήσεως τῶν δικαιούχων διὰ τὴν μέχρι τοῦ χρόνου καταβολῆς τῆς ἀποζημιώσεως ἀπολεσθεῖσαν πρόσσοδον ἐκ τοῦ ἀπαλλοτριωθέντος ἀκινήτου.

6. Προκειμένης τῆς ἐκτελέσεως ἔργων κοινῆς ὠφελείας ἢ γενικωτέρας σημασίας διὰ τὴν οἰκονομίαν τῆς Χώρας, νόμος δύναται νὰ ἐπιτρέψῃ τὴν ὑπὲρ τοῦ δημοσίου ἀπαλλοτριώσιν εὐρυτέρων ζωνῶν, πέραν τῶν ἐκτάσεων τῶν ἀναγκαιουσῶν διὰ τὴν κατασκευὴν τῶν ἔργων. Ὁ αὐτὸς νόμος καθορίζει τὰς προϋποθέσεις καὶ τοὺς ὅρους τῆς τοιαύτης ἀπαλλοτριώσεως, ὡς καὶ τὰ τῆς διὰ δημοσίου ἢ κοινωφελεῖς ἐν γένει σκοποῦς διαθέσεως ἢ χρησιμοποιοῦσεως τῶν, ἐπὶ πλέον τῶν ἀναγκαιουσῶν διὰ τὸ ὑπὸ ἐκτέλεσιν ἔργον, ἀπαλλοτριουμένων ἐκτάσεων.

7. Νόμος δύναται νὰ ὀρίσῃ ὅτι δι' ἐκτέλεσιν ἔργων προφανοῦς κοινῆς ὠφελείας ὑπὲρ τοῦ δημοσίου, νομικῶν προσώπων δημοσίου δικαίου, ὀργανισμῶν τοπικῆς αὐτοδιοικήσεως, ὀργανισμῶν κοινῆς ὠφε-

λείας καὶ δημόσιων ἐπιχειρήσεων, ἐπιτρέπεται ἢ εἰς τὸ ἐπιβαλλόμενον βάθος διάνοιξις ὑπογείων σηράγγων, ἄνευ ἀποζημιώσεως, ὑπὸ τὸν ὅρον ὅτι δὲν θὰ παραβλάπτεται ἢ συνήθης ἐκμετάλλευσίς τοῦ ὑπερκειμένου ἀκινήτου.

**Ἄρθρ. 18.** — 1. Εἰδικοί νόμοι ρυθμίζουν τὰ τῆς ἰδιοκτησίας καὶ διαθέσεως τῶν μεταλλείων, ὄρυχείων, σπηλαίων, ἀρχαιολογικῶν χώρων καὶ θησαυρῶν, ἱαματικῶν, ρεόντων καὶ ὑπογείων ὑδάτων καὶ τοῦ ὑπογείου ἐν γένει πλούτου.

2. Διὰ νόμου ρυθμίζονται τὰ τῆς ἰδιοκτησίας, ἐκμεταλλεύσεως καὶ διαχειρίσεως τῶν λιμνοθαλασσῶν καὶ μεγάλων λιμνῶν, ὡς καὶ τὰ τῆς ἐν γένει διαθέσεως τῶν ἐξ ἀποξηράνσεως τούτων προκυπτουσῶν ἐκτάσεων.

3. Εἰδικοί νόμοι ρυθμίζουν τὰ τῶν ἐπιτάξεων διὰ τὰς ἀνάγκας τῶν ἐνόπλων δυνάμεων εἰς περίπτωσιν πολέμου ἢ ἐπιστρατεύσεως, ἢ πρὸς θεραπείαν ἀμέσου κοινωνικῆς ἀνάγκης, δυναμένης νὰ θέσῃ εἰς κίνδυνον τὴν δημοσίαν τάξιν ἢ ὑγείαν.

4. Ἐπιτρέπεται, κατὰ τὴν ὑπὸ εἰδικοῦ νόμου καθοριζομένην διαδικασίαν, ὁ ἀναδασμὸς ἀγροτικῶν ἐκτάσεων πρὸς ἐπωφελεστέραν ἐκμετάλλευσιν τοῦ ἐδάφους, ὡς καὶ ἡ λήψις μέτρων πρὸς ἀποφυγὴν τῆς ὑπερμέτρου κατατμήσεως ἢ πρὸς διευκόλυνσιν τῆς ἀνασυγκροτήσεως τῆς κατατετμημένης μικρᾶς ἀγροτικῆς ἰδιοκτησίας.

5. Ἐκτὸς τῶν κατὰ τὰς προηγουμένας παραγράφους περιπτώσεων, δύναται διὰ νόμου νὰ προβλεφθῇ καὶ πᾶσα ἄλλη ἐξ ἰδιαιτέρων περιστάσεων ἀπαιτούμενη στέρησις τῆς ἐλευθέρας χρήσεως καὶ καρπώσεως τῆς ἰδιοκτησίας. Νόμος ὀρίζει τὸν ὑπόχρεων καὶ τὴν διαδικασίαν καταβολῆς εἰς τὸν δικαιοῦχόν τοῦ ἀνταλλάγματος τῆς χρήσεως ἢ καρπώσεως, τὸ ὁποῖον πρέπει νὰ ἀνταποκρίνεται εἰς τὰς ὑφισταμένας ἐκάστοτε συνθήκας.

Ἐπιβληθέντα μέτρα κατ' ἐφαρμογὴν τῆς παρούσης παραγράφου αἴρονται εὐθύς ἅμα ἐκλείψουν οἱ προκαλέσαντες ταῦτα ἰδιαίτεροι λόγοι. Ἐπὶ ἀδικαιολογήτου παρατάσεως τῶν μέτρων ἀποφασίζει περὶ ἄρσεως αὐτῶν, κατὰ κατηγορίας περιπτώσεων, τὸ Συμβούλιον τῆς Ἐπικρατείας, τῇ αἰτήσει παντὸς ἔχοντος ἐννομον συμφέρον.

6. Διὰ νόμου δύναται νὰ ρυθμίζωνται τὰ τῆς διαθέσεως ἐγκαταλειμμένων ἐκτάσεων πρὸς ἀξιοποίησιν αὐτῶν ὑπὲρ τῆς ἐθνικῆς οικονομίας καὶ ἀποκατάστασιν ἀκτημόνων. Διὰ τοῦ αὐτοῦ νόμου ὀρίζονται καὶ τὰ τῆς μερικῆς ἢ ὀλικῆς ἀποζημιώσεως τῶν ἰδιοκτητῶν ἐν περιπτώσει ἐπανεμφανίσεώς τῶν ἐντὸς εὐλόγου προθεσμίας.

7. Διὰ νόμου δύναται νὰ καθιερωθῇ ἡ ἀναγκαστικὴ συνιδιοκτησία συνεχομένων ἰδιοκτησιῶν ἀστικῶν περιοχῶν, ἐφ' ὅσον ἡ αὐτοτελὴς ἀνοικοδόμησις τούτων ἢ τινῶν ἐξ αὐτῶν, δὲν ἀνταποκρίνεται πρὸς τοὺς ἐν τῇ περιοχῇ ταύτῃ ἰσχύοντας ἢ μέλλοντας νὰ ἰσχύσουν ὅρους δομῆσεως.

8. Δὲν ὑπόκεινται εἰς ἀπαλλοτριώσιν ἢ ἀγροτικὴ ἰδιοκτησία τῶν Σταυροπηγιακῶν Ἱερῶν Μονῶν τῆς Ἁγίας Ἀναστασίας τῆς Φαρμακολυτρίας ἐν Χαλκιδικῇ, τῶν Βλατάδων ἐν Θεσσαλονίκῃ καὶ τοῦ Εὐαγγελιστοῦ Ἰωάννου τοῦ Θεολόγου ἐν Πάτμῳ, ἐξαιρουμένων τῶν μετο-

χίων. Ὅμοίως δὲν ὑπόκειται εἰς ἀπαλλοτρίωσιν ἢ ἐν Ἑλλάδι περιουσία τῶν Πατριαρχείων Ἀλεξανδρείας, Ἀντιοχείας καὶ Ἱεροσολύμων, ὡς καὶ τῆς Ἱερᾶς Μονῆς τοῦ Σινᾶ.

**Ἄρθρ. 19.** — Τὸ ἀπόρρητον τῶν ἐπιστολῶν καὶ τῆς καθ' οἷον δὴποτε ἄλλον τρόπον ἐλευθέρας ἀνταποκρίσεως ἢ ἐπικοινωνίας εἶναι ἀπολύτως ἀπαραβίαστον. Νόμος ὀρίζει τὰς ἐγγυήσεις ὑπὸ τὰς ὁποίας ἡ δικαστικὴ ἀρχὴ δὲν δεσμεύεται ἐκ τοῦ ἀπορρήτου διὰ λόγους ἐθνικῆς ἀσφαλείας ἢ πρὸς διακρίβωσιν ἰδιαιτέρως σοβαρῶν ἐγκλημάτων.

**Ἄρθρ. 20.** — 1. Ἐκαστος δικαιούται εἰς παροχὴν ἐννόμου προστασίας ὑπὸ τῶν δικαστηρίων καὶ δύναται νὰ ἀναπτύξῃ ἐνώπιον τούτων τὰς ἀπόψεις του περὶ τῶν δικαιωμάτων ἢ συμφερόντων του, ὡς νόμος ὀρίζει.

2. Τὸ δικαίωμα τῆς προηγουμένης ἀκροάσεως τοῦ ἐνδιαφερομένου ἰσχύει καὶ διὰ πᾶσαν διοικητικὴν ἐνέργειαν ἢ μέτρον λαμβανόμενον εἰς βάρος τῶν δικαιωμάτων ἢ συμφερόντων αὐτοῦ.

**Ἄρθρ. 21.** — 1. Ἡ οἰκογένεια, ὡς θεμέλιον τῆς συντηρήσεως καὶ προαγωγῆς τοῦ ἔθνους, ὡς καὶ ὁ γάμος, ἡ μητρότης καὶ ἡ παιδικὴ ἡλικία τελοῦν ὑπὸ τὴν προστασίαν τοῦ Κράτους.

2. Πολύτεκνοι οἰκογένειαι, ἀνάπηροι πολέμου καὶ εἰρηνικῆς περιόδου, θύματα πολέμου, χῆραι καὶ ὀρφανὰ τῶν ἐν πολέμῳ πεσόντων, ὡς καὶ πάσχοντες ἐξ ἀνιάτου σωματικῆς ἢ πνευματικῆς νόσου δικαιούνται τῆς εἰδικῆς φροντίδος τοῦ Κράτους.

3. Τὸ Κράτος μεριμνᾷ διὰ τὴν ὑγείαν τῶν πολιτῶν καὶ λαμβάνει εἰδικὰ μέτρα διὰ τὴν προστασίαν τῆς νεότητος, τοῦ γήρατος, τῆς ἀναπηρίας καὶ διὰ τὴν περίθαλψιν τῶν ἀπόρων.

4. Ἡ ἀπόκτησις κατοικίας ὑπὸ τῶν στερουμένων ταύτης ἢ ἀνεπαρκῶς στεγαζομένων ἀποτελεῖ ἀντικείμενον εἰδικῆς φροντίδος τοῦ Κράτους.

**Ἄρθρ. 22.** — 1. Ἡ ἐργασία ἀποτελεῖ δικαίωμα καὶ τελεῖ ὑπὸ τὴν προστασίαν τοῦ Κράτους, μεριμνῶντος διὰ τὴν δημιουργίαν συνθηκῶν ἀπασχολήσεως πάντων τῶν πολιτῶν καὶ διὰ τὴν ἠθικὴν καὶ ὑλικὴν ἐξύψωσιν τοῦ ἐργαζομένου ἀγροτικοῦ καὶ ἀστικοῦ πληθυσμοῦ.

Πάντες οἱ ἐργαζόμενοι, ἀνεξαρτήτως φύλου ἢ ἄλλης διακρίσεως, δικαιούνται ἴσης ἀμοιβῆς δι' ἴσης ἀξίας παρεχομένην ἐργασίαν.

2. Διὰ νόμου καθορίζονται οἱ γενικοὶ ὅροι ἐργασίας, συμπληρούμενοι ὑπὸ τῶν δι' ἐλευθέρων διαπράγματεύσεων συναπτομένων συλλογικῶν συμβάσεων ἐργασίας καί, ἐν ἀποτυχίᾳ τούτων, ὑπὸ τῶν διὰ διαίτησιν τιθεμένων κανόνων.

3. Οἷα δὴποτε μορφή ἀναγκαστικῆς ἐργασίας ἀπαγορεύεται.

Εἰδικοὶ νόμοι ρυθμίζουν τὰ τῆς ἐπιτάξεως προσωπικῶν ὑπηρεσιῶν εἰς περίπτωσιν πολέμου ἢ ἐπιστρατεύσεως ἢ πρὸς ἀντιμετώπισιν ἀναγκῶν τῆς ἀμύνης τῆς Χώρας ἢ ἐπείγουσας κοινωνικῆς ἀνάγκης ἐκ θεομηνίας ἢ δυναμένης νὰ θέσῃ εἰς κίνδυνον τὴν δημοσίαν ὑγείαν, ὡς καὶ τὰ τῆς προσφορᾶς προσωπικῆς ἐργασίας εἰς τοὺς ὀργανισμοὺς τοπικῆς αὐτοδιοικήσεως πρὸς ἱκανοποίησιν τοπικῶν ἀναγκῶν.

4. Τὸ Κράτος μεριμνᾷ διὰ τὴν κοινωνικὴν ἀσφάλειαν τῶν ἐργαζομένων, ὡς νόμος ὀρίζει.

*Ἑρμηνευτικὴ δήλωσις:* Εἰς τοὺς γενικοὺς ὄρους ἐργασίας περιλαμβάνεται καὶ ὁ προσδιορισμὸς τοῦ τρόπου καὶ ὑποχρέου εἰσπράξεως καὶ ἀποδόσεως πρὸς τὰς συνδικαλιστικὰς ὀργανώσεις τῆς ὑπὸ τῶν οἰκείων καταστατικῶν προβλεπομένης συνδρομῆς τῶν μελῶν αὐτῶν.

**Ἄρθρ. 23.** — 1. Τὸ Κράτος λαμβάνει τὰ προσήκοντα μέτρα πρὸς διασφάλισιν τῆς συνδικαλιστικῆς ἐλευθερίας καὶ τὴν ἀκώλυτον ἄσκησιν τῶν συναφῶν πρὸς ταύτην δικαιωμάτων κατὰ πάσης προσβολῆς τούτων ἐντὸς τῶν ὁρίων τοῦ νόμου.

2. Ἡ ἀπεργία ἀποτελεῖ δικαίωμα, ἀσκεῖται δὲ ὑπὸ τῶν νομίμως συνηστημένων συνδικαλιστικῶν ὀργανώσεων πρὸς διαφύλαξιν καὶ προαγωγὴν τῶν οἰκονομικῶν καὶ ἐργασιακῶν ἐν γένει συμφερόντων τῶν ἐργαζομένων.

Ἄπαγορεύεται ἡ ὑφ' οἷανδήποτε μορφήν ἀπεργία εἰς τοὺς δικαστικούς λειτουργοὺς καὶ τοὺς ὑπηρετοῦντας εἰς τὰ σώματα ἀσφαλείας. Τὸ δικαίωμα προσφυγῆς εἰς ἀπεργίαν τελεῖ ὑπὸ τοὺς συγκεκριμένους περιορισμοὺς τοῦ ρυθμίζοντος τοῦτο νόμου πρόκειμένου περὶ τῶν δημοσίων ὑπαλλήλων καὶ τῶν ὑπαλλήλων τῆς τοπικῆς αὐτοδιοικήσεως καὶ τῶν νομικῶν προσώπων δημοσίου δικαίου, ὡς καὶ τοῦ προσωπικοῦ τῶν πάσης μορφῆς ἐπιχειρήσεων δημοσίου χαρακτήρος ἢ κοινῆς ὠφελείας, ἢ λειτουργία τῶν ὁποίων ἔχει ζωτικὴν σημασίαν διὰ τὴν ἐξυπηρέτησιν βασικῶν ἀναγκῶν τοῦ κοινωνικοῦ συνόλου. Οἱ περιορισμοὶ οὗτοι δὲν δύνανται νὰ ἐξικνουῦνται μέχρι τῆς καταργήσεως τοῦ δικαιώματος τῆς ἀπεργίας ἢ τῆς παρακλύσεως τῆς νόμιμου ἀσκήσεως αὐτοῦ.

**Ἄρθρ. 24.** — 1. Ἡ προστασία τοῦ φυσικοῦ καὶ πολιτιστικοῦ περιβάλλοντος ἀποτελεῖ ὑποχρέωσιν τοῦ Κράτους. Τὸ Κράτος ὑποχρεοῦται νὰ λαμβάνη ἰδιαίτερα προληπτικὰ ἢ κατασταλτικὰ μέτρα πρὸς διαφύλαξιν αὐτοῦ. Νόμος καθορίζει τὰ ἀφορῶντα εἰς τὴν προστασίαν τῶν δασῶν καὶ τῶν δασικῶν ἐν γένει ἐκτάσεων. Ἄπαγορεύεται ἡ μεταβολὴ τοῦ προορισμοῦ τῶν δημοσίων δασῶν καὶ τῶν δημοσίων δασικῶν ἐκτάσεων, πλὴν ἂν προέξη διὰ τὴν Ἐθνικὴν Οἰκονομίαν ἢ ἀγροτικὴ ἐκμετάλλευσιν τούτων ἢ ἄλλη χρῆσις ἐκ δημοσίου συμφέροντος ἐπιβαλλομένη.

2. Ἡ χωροταξικὴ ἀναδιάρθρωσις τῆς Χώρας, ἡ διαμόρφωσις, ἡ ἀνάπτυξις, ἡ πολεοδόμησις καὶ ἡ ἐπέκτασις τῶν πόλεων καὶ τῶν οἰκιστικῶν ἐν γένει περιοχῶν, τελεῖ ὑπὸ τὴν ρυθμιστικὴν ἀρμοδιότητα καὶ τὸν ἔλεγχον τοῦ Κράτους, ἐπὶ τῷ τέλει τῆς ἐξυπηρέτησεως τῆς λειτουργικότητος καὶ ἀναπτύξεως τῶν οἰκισμῶν καὶ τῆς ἐξασφαλίσεως τῶν καλλιτέρων δυνατῶν ὄρων διαβιώσεως.

3. Πρὸς ἀναγνώρισιν περιοχῆς ὡς οἰκιστικῆς, ὡς καὶ διὰ τὴν πολεοδομικὴν ἐνεργοποίησιν αὐτῆς, αἱ περιλαμβανόμεναι ἐν αὐτῇ ἰδιοκτησίαι συμμετέχουν ὑποχρεωτικῶς εἰς τὴν διάθεσιν, ἄνευ ἀποζημιώσεως ὑπὸ τοῦ οἰκείου φορέως, τῶν ἀπαραιτήτων ἐκτάσεων πρὸς δημιουργίαν ὁδῶν, πλατειῶν καὶ χώρων ἐν γένει κοινωφελῶν χρήσεων καὶ σκοπῶν, ὡς καὶ εἰς τὰς δαπάνας πρὸς ἐκτέλεσιν τῶν βασικῶν κοινοχρήστων πολεοδομικῶν ἔργων, ὡς νόμος ὀρίζει.

4. Διὰ νόμου δύναται νὰ προβλέπεται συμμετοχὴ τῶν ἰδιοκτητῶν περιοχῆς, χαρακτηριζομένης ὡς οἰκιστικῆς, εἰς τὴν ἐπὶ τῇ βάσει ἐγκε-

κριμένου σχεδίου αξιοποίησιν καὶ γενικὴν διαρρύθμισιν ταύτης, δι' ἀντιπαροχῆς ἴσης ἀξίας ἀκινήτων ἢ τμημάτων κατ' ὄροφον ἰδιοκτησίας, ἐκ τῶν τελικῶς καθοριζομένων ὡς οἰκοδομησίμων χώρων ἢ κτιρίων τῆς περιοχῆς ταύτης.

5. Αἱ διατάξεις τῶν προηγουμένων παραγράφων ἔχουν ἐφαρμογὴν καὶ ἐπὶ ἀναμορφώσεως ὑφισταμένων ἤδη οἰκιστικῶν περιοχῶν. Αἱ ἐκ τῆς ἀναμορφώσεως ἐλεύθεραι ἐκτάσεις διατίθενται πρὸς δημιουργίαν κοινοχρήστων χώρων ἢ ἐκποιοῦνται πρὸς κάλυψιν τῶν δαπανῶν τῆς πολεοδομικῆς ἀναμορφώσεως, ὡς νόμος ὀρίζει.

6. Τὰ μνημεῖα καὶ αἱ παραδοσιακαὶ περιοχαὶ καὶ στοιχεῖα τελοῦν ὑπὸ τὴν προστασίαν τοῦ Κράτους. Νόμος θέλει ὀρίσει τὰ ἀναγκαῖα πρὸς πραγματοποιήσιν τῆς προστασίας ταύτης περιοριστικὰ τῆς ἰδιοκτησίας μέτρα, ὡς καὶ τὸν τρόπον καὶ τὸ εἶδος τῆς ἀποζημιώσεως τῶν ἰδιοκτητῶν.

**Ἄρθρ. 25.** — 1. Τὰ δικαιώματα τοῦ ἀνθρώπου, ὡς ἀτόμου καὶ ὡς μέλους τοῦ κοινωνικοῦ συνόλου, τελοῦν ὑπὸ τὴν ἐγγύησιν τοῦ Κράτους, πάντων τῶν ὀργάνων αὐτοῦ ὑποχρεομένων νὰ διασφαλίζουν τὴν ἀκώλυτον ἄσκησιν αὐτῶν.

2. Ἡ ἀναγνώρισις καὶ προστασία τῶν θεμελιωδῶν καὶ ἀπαραγράπτων δικαιωμάτων τοῦ ἀνθρώπου ὑπὸ τῆς Πολιτείας ἀποβλέπει εἰς τὴν πραγματοποιήσιν τῆς κοινωνικῆς προόδου ἐν ἐλευθερίᾳ καὶ δικαιοσύνῃ.

3. Ἡ καταχρηστικὴ ἄσκησις δικαιώματος δὲν ἐπιτρέπεται.

4. Τὸ Κράτος δικαιούται νὰ ἀξιῶνῃ παρ' ὅλων τῶν πολιτῶν τὴν ἐκπλήρωσιν τοῦ χρέους τῆς κοινωνικῆς καὶ ἐθνικῆς ἀλληλεγγύης.

## ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟΝ ΟΡΓΑΝΩΣΙΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΙ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΕΙΑΣ

### ΤΜΗΜΑ Α' ΣΥΝΤΑΞΙΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΕΙΑΣ

**Ἄρθρ. 26.** — 1. Ἡ νομοθετικὴ λειτουργία ἀσκεῖται ὑπὸ τῆς Βουλῆς καὶ τοῦ Προέδρου τῆς Δημοκρατίας.

2. Ἡ ἐκτελεστικὴ λειτουργία ἀσκεῖται ὑπὸ τοῦ Προέδρου τῆς Δημοκρατίας καὶ τῆς Κυβερνήσεως.

3. Ἡ δικαστικὴ λειτουργία ἀσκεῖται ὑπὸ τῶν δικαστηρίων, αἱ ἀποφάσεις δὲ αὐτῶν ἐκτελοῦνται ἐν ὀνόματι τοῦ Ἑλληνικοῦ Λαοῦ.

**Ἄρθρ. 27.** — 1. Οὐδεμία μεταβολὴ τῶν ὀρίων τῆς Ἐπικρατείας δύναται νὰ γίνῃ ἄνευ νόμου ψηφιζομένου διὰ τῆς ἀπολύτου πλειοψηφίας τοῦ ὅλου ἀριθμοῦ τῶν βουλευτῶν.

2. Ἄνευ νόμου, ψηφιζομένου διὰ τῆς ἀπολύτου πλειοψηφίας τοῦ ὅλου ἀριθμοῦ τῶν βουλευτῶν, δὲν εἶναι δεκτὴ εἰς τὴν Ἑλληνικὴν Ἐπικράτειαν ξένη στρατιωτικὴ δύναμις, οὐδὲ δύναται νὰ διαμένῃ ἐν αὐτῇ ἢ νὰ διέλθῃ δι' αὐτῆς.

**Ἄρθρ. 28.** — 1. Οἱ γενικῶς παραδεδεγμένοι κανόνες τοῦ διεθνοῦς δικαίου, ὡς καὶ αἱ διεθνεῖς συμβάσεις ἀπὸ τῆς ἐπικυρώσεως αὐτῶν διὰ



## ΜΕΡΟΣ ΠΕΜΠΤΟ ΔΙΕΘΝΗ ΚΕΙΜΕΝΑ

### 1. ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΗ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ<sup>1</sup>

(Αποφάσεις που υιοθετήθηκαν από τη Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών στις 10 Δεκεμβρίου 1948).

#### Π Ρ Ο Ο Ι Μ Ι Ο

Επειδή η αναγνώριση της αξιοπρέπειας, που είναι σύμφυτη σε όλα τα μέλη της ανθρωπίνης οικογένειας, καθώς και των ίσων και αναπαλλοτριωτων δικαιωμάτων τους, αποτελεί το θεμέλιο της ελευθερίας, της δικαιοσύνης και της ειρήνης στον κόσμο.

Επειδή η παραγνώριση και η περιφρόνηση των δικαιωμάτων του ανθρώπου οδήγησαν σε πράξεις βαρβαρότητας, που εξεγείρουν την ανθρωπινή συνείδηση, και η προοπτική ενός κόσμου όπου οι άνθρωποι θα είναι ελεύθεροι να μιλούν και να πιστεύουν, λυτρωμένοι από τον τρόμο και την άθλιότητα, έχει διακηρυχθεί ως η πιο ύψηλη επίδιωξη του ανθρώπου.

Επειδή έχει ουσιαστική σημασία να προστατεύονται τα ανθρώπινα δικαιώματα από ένα καθεστώς δικαίου ώστε ο άνθρωπος να μην αναγκάζεται να προσφεύγει, ως έσχατο τελευταίο καταφύγιο, στην εξέγερση κατά της τυραννίας και της καταπίεσης.

Επειδή έχει ουσιαστική σημασία να ενθαρρύνεται η ανάπτυξη φιλικών σχέσεων ανάμεσα στα έθνη.

Επειδή με τον Καταστατικό Χάρτη οι λαοί των Ηνωμένων Εθνών διακήρυξαν και πάλι την πίστη τους στα θεμελιακά δικαιώματα του ανθρώπου, στην αξιοπρέπεια και την αξία της ανθρωπίνης προσωπικότητας, στην ισότητα δικαιωμάτων ανδρών και γυναικών, και διακήρυξαν πως είναι αποφασισμένοι να συντελέσουν στη κοινωνική πρόοδο και να δημιουργήσουν καλύτερες συνθήκες ζωής στα πλαίσια μιάς ευρύτερης ελευθερίας.

Επειδή τα κράτη - μέλη ανέλαβαν την υποχρέωση να εξασφαλίσουν, σε συνεργασία με τον Οργανισμό των Ηνωμένων Εθνών, τον αποτελεσματικό σεβασμό των δικαιωμάτων του ανθρώπου και των θεμελιακών ελευθεριών σε όλον το κόσμο.

Επειδή η ταυτότητα αντίληψεων ως προς τα δικαιώματα και τις ελευθερίες αυτές έχει εξαιρετική σημασία για να εκπληρωθῆ πέρα ως πέρα αυτή η υποχρέωση.

#### Η Γ Ε Ν Ι Κ Η Σ Υ Ν Ε Λ Ε Υ Σ Η

Διακηρύσσει ότι η παρούσα Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου αποτελεί το κοινό ιδανικό στο οποίο πρέπει να κατατείνουν όλοι οι λαοί και όλα τα έθνη, έτσι ώστε κάθε άτομο και κάθε όργανο της κοινωνίας, με την διακήρυξη αυτή διαρκώς στη σκέψη, να καταβάλλει, με τη διδασκαλία και την παιδεία, κάθε προσπάθεια για να αναπτυχθεί ο σεβασμός των δικαιω-

1. Η μετάφραση του κειμένου έγινε από τη Γενική Γραμματεία Τύπου και Πληροφοριών του Ο.Η.Ε.



μάτων και τῶν ἐλευθεριῶν αὐτῶν και νά ἐξασφαλισθεῖ προοδευτικά, μέ ἐσωτερικά και διεθνή μέσα, ἡ παγκόσμια και ἀποτελεσματική ἐφαρμογή τους, τόσο ανάμεσα στους λαούς τῶν ἰδίων κρατῶν - μελῶν ὅσο και ανάμεσα στους πληθυσμούς χωρῶν πού βρίσκονται στή δικαιοδοσία τους.

**Ἄρθρ. 1.** - Ὅλοι οἱ ἄνθρωποι γεννιοῦνται ἐλεύθεροι και ἴσοι στήν ἀξιοπρέπεια και τὰ δικαιώματα. Εἶναι προικισμένοι μέ λογική και συνειδηση, και ὀφείλουν νά συμπεριφέρονται μεταξύ τους μέ πνεῦμα ἀδελφοσύνης.

**Ἄρθρ. 2.** - Κάθε ἄνθρωπος δικαιούται νά ἐπικαλεῖται ὅλα τὰ δικαιώματα και ὅλες τίς ἐλευθερίες πού προκηρύσσει ἡ παρούσα Διακήρυξη, χωρίς καμιά ἀπολύτως διάκριση, εἰδικότερα ὡς πρός τή φυλή, τό χρώμα, τό φύλλο, τή γλώσσα, τίς θρησκείες, τίς πολιτικές ἡ ὅποιεςδήποτε ἄλλες πεποιθήσεις, τήν ἐθνική ἡ κοινωνική καταγωγή, τήν περιουσία, τή γέννηση ἡ ὅποιεςδήποτε ἄλλη κατάσταση.

Δέν θά μπορεῖ ἀκόμη νά γίνεται καμιά διάκριση ἐξ αἰτίας τοῦ πολιτικοῦ, νομικοῦ ἡ διεθνοῦς καθεστώτος τῆς χώρας ἀπό τήν ὁποία προέρχεται κανεῖς, εἴτε πρόκειται γιά χώρα ἡ ἐδαφική περιοχή ἀνεξάρτητη, ὑπό κηδεμονία ἡ ὑπεξουσία, ἡ πού βρίσκεται ὑπό ὅποιονδήποτε ἄλλον περιορισμό κυριαρχίας.

**Ἄρθρ. 3.** - Κάθε ἄτομο ἔχει δικαίωμα στή ζωή, τήν ἐλευθερία και τήν προσωπική του ἀσφάλεια.

**Ἄρθρ. 4.** - Κανεῖς δέν ἐπιτρέπεται νά ζεῖ ὑπό καθεστώσ δουλείας, ὀλικῆς ἡ μερικῆς ἡ δουλεία και τό δουλεμπόριο ὑπό ὁποιαδήποτε μορφή ἀπαγορεύονται.

**Ἄρθρ. 5.** - Κανεῖς δέν ἐπιτρέπεται νά ὑποβάλλεται σέ βασανιστήρια οὔτε σέ ποινή ἡ μεταχείριση σκληρή, ἀπάνθρωπη ἡ ταπεινωτική.

**Ἄρθρ. 6.** - Καθένας, ὅπου κι ἂν βρίσκεται, ἔχει δικαίωμα στήν ἀναγνώριση τῆς νομικῆς του προσωπικότητας.

**Ἄρθρ. 7.** - Ὅλοι εἶναι ἴσοι ἀπέναντι στό νόμο και ἔχουν δικαίωμα σέ ἴση προστασία τοῦ νόμου χωρίς καμιά ἀπολύτως διάκριση. Ὅλοι ἔχουν δικαίωμα σέ ἴση προστασία ἀπό κάθε διάκριση πού θά παραβιάζε τήν παρούσα Διακήρυξη και ἀπό κάθε πρόκληση γιά μιὰ τέτοια δυσμενῆ διάκριση.

**Ἄρθρ. 8.** - Καθένας ἔχει δικαίωμα νά ἀσκεῖ ἀποτελεσματικά ἐνδίκαι μέσα στά ἀρμόδια ἐθνικά δικαστήρια κατά τῶν πράξεων πού παραβιάζουν τὰ θεμελιακά δικαιώματα τὰ ὁποῖα τοῦ ἀναγνωρίζουν τό Σύνταγμα και ὁ νόμος.

**Ἄρθρ. 9.** - Κανεῖς δέν μπορεῖ νά συλλαμβάνεται, νά κρατεῖται ἡ νά ἐξορίζεται αὐθαίρετα.

**Ἄρθρ. 10.** - Καθένας ἔχει δικαίωμα, μέ πλήρη ἰσότητα, νά ἐκδικάζεται ἡ ὑπόθεσή του δίκαια και δημόσια, ἀπό δικαστήριο ἀνεξάρτητο και ἀμερόληπτο, πού θά ἀποφασίσει εἴτε γιά τὰ δικαιώματα και τίς ὑποχρεώσεις του, εἴτε, σέ περίπτωση ποινικῆς διαδικασίας, γιά τό βᾶσιμο τῆς κατηγορίας πού στρέφεται ἐναντίον του.

**Ἄρθρ. 11.** - 1. Κάθε κατηγορούμενος γιά ποινικό ἀδίκημα πρέπει νά θεωρεῖται ἀθῶος ἕως ὅτου διαπιστωθεῖ ἡ ἐνοχή του σύμφωνα μέ τό νόμο σέ ποινική δίκη, κατά τήν ὁποία θά τοῦ ἔχουν ἐξασφαλισθεῖ ὅλες οἱ ἀπαραίτητες γιά τήν υπεράσπισή του ἐγγυήσεις.

2. Κανεῖς δέν θά καταδικάζεται γιά πράξεις ἡ παραλείψεις πού, κατά τό χρόνο πού τελέστηκαν, δέν συνιστοῦσαν ἀξιόποινο ἀδίκημα κατά τό ἐσωτερικό ἡ τό διεθνές δίκαιο. Ἐπίσης δέν ἐπιβάλλεται ποινή βαρύτερη ἀπό ἐκείνη πού ἴσχυε κατά τό χρόνο πού τελέστηκε ἡ ἀξιόποινη πράξη.

**Ἄρθρ. 12.** - Κανεῖς δέν ἐπιτρέπεται νά ὑποστεῖ αὐθαίρετες ἐπεμβάσεις στήν ἰδιωτική του ζωή, τήν οἰκογένεια, τήν κατοικία ἡ τήν ἀλληλογραφία του, οὔτε προσβολές τῆς τιμῆς και τῆς ὑπόληψης του. Καθένας ἔχει τό δικαίωμα νά τόν προστατεύσουν οἱ νόμοι ἀπό ἐπεμβάσεις και προσβολές αὐτοῦ τοῦ εἶδους.

**Ἄρθρ. 13.** - 1. Καθένας ἔχει τό δικαίωμα νά κυκλοφορεῖ ἐλεύθερα και νά ἐκλέγει τόν τόπο τῆς διαμονῆς του στό ἐσωτερικό ἑνός κράτους.

2. Καθένας ἔχει τό δικαίωμα νά ἐγκαταλείπει ὁποιαδήποτε χώρα, ἀκόμα και τή δική του, και νά ἐπιστρέφει σ' αὐτήν.

**Ἄρθρ. 14.** - 1. Κάθε ἄτομο πού καταδιώκεται ἔχει τό δικαίωμα νά ζητᾶ ἀσυλο και νά τοῦ παρέχεται ἀσυλο σέ ἄλλες χώρες.

2. Τό δικαίωμα αὐτό δέν μπορεῖ κανεῖς νά τό ἐπικαλεσθεῖ σέ περίπτωση δίωξης γιά πραγμα-

τικό αδίκημα του κοινού ποινικού δικαίου ή για ενέργειες αντίθετες προς τους σκοπούς και τις αρχές του Ο.Η.Ε.

**Άρθρ. 15.-** 1. Καθένας έχει το δικαίωμα σε μία ιθαγένεια.

2. Κανείς δεν μπορεί να στερηθεί αυθαίρετα την ιθαγένειά του, ούτε το δικαίωμα να αλλάξει ιθαγένεια.

**Άρθρ. 16.-** 1. Από τη στιγμή που θα φθάσουν σε ηλικία γάμου, ο άνδρας και η γυναίκα, χωρίς κανένα περιορισμό εξαγτίας της φυλής, της εθνικότητας ή της θρησκείας, έχουν το δικαίωμα να παντρεύονται και να ιδρύουν οικογένεια. Καί οι δύο έχουν ίσα δικαιώματα ως προς το γάμο, κατά τη διάρκεια του γάμου και κατά τη διάλυσή του.

2. Γάμος δεν μπορεί να συναφθεί παρά μόνο με έλευθερη και πλήρη συναίνεση των μελλογύμων.

3. Η οικογένεια είναι το φυσικό και βασικό στοιχείο της κοινωνίας και έχει το δικαίωμα να την προστατεύει η κοινωνία και το κράτος.

**Άρθρ. 17.-** 1. Κάθε άτομο, μόνο του ή με άλλους μαζί, έχει το δικαίωμα της ιδιοκτησίας.

2. Κανείς δεν μπορεί να στερηθεί αυθαίρετα την ιδιοκτησία του.

**Άρθρ. 18.-** 1. Κάθε άτομο, έχει το δικαίωμα της ελευθερίας της σκέψης, της συνειδησης και της θρησκείας. Στο δικαίωμα αυτό περιλαμβάνεται ή ελευθερία για την αλλαγή θρησκείας ή πεποιθήσεων, όπως και η ελευθερία να εκδηλώνει κανείς τη θρησκεία του ή τις θρησκευτικές του πεποιθήσεις, μόνος ή μαζί με άλλους, δημόσια ή ιδιωτικά, με τη διδασκαλία, την άσκηση, τη λατρεία και με την τέλεση θρησκευτικών τελετών.

**Άρθρ. 19.-** Καθένας έχει το δικαίωμα της ελευθερίας της γνώμης και της έκφρασης, που σημαίνει το δικαίωμα να μην υφίστανται δυσμενείς συνέπειες για τις γνώμες του και το δικαίωμα να αναζητεί, να παίρνει και να διαδίδει πληροφορίες και ιδέες, με οποιοδήποτε μέσο έκφρασης, και από όλο τον κόσμο.

**Άρθρ. 20.-** 1. Καθένας έχει το δικαίωμα να συνέρχεται και να συνεταιρίζεται ελεύθερα και ειρηνικούς σκοπούς.

2. Κανείς δεν μπορεί να υποχρεωθεί να συμμετέχει σε ορισμένο σωματείο.

**Άρθρ. 21.-** 1. Καθένας έχει το δικαίωμα να συμμετέχει στη διακυβέρνηση της χώρας του, είτε άμεσα είτε έμμεσα, με αντιπροσώπους ελεύθερα εκλεγμένους.

2. Καθένας έχει το δικαίωμα να γίνεται δεκτός, υπό ίσους όρους, στις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας του.

3. Η λαϊκή θέληση είναι το θεμέλιο της κρατικής εξουσίας· η θέληση αυτή οφείλει να εκφράζεται με γνήσιες εκλογές, οι οποίες πρέπει να διεξάγονται περιοδικά, με καθολική, ίση και μυστική ψηφοφορία, ή με αντίστοιχη διαδικασία που να εξασφαλίζει την ελευθερία της εκλογής.

**Άρθρ. 22.-** Κάθε άτομο, ως μέλος του κοινωνικού συνόλου, έχει δικαίωμα στην κοινωνική προστασία· αυτή, με την εθνική πρωτοβουλία και τη διεθνή συνεργασία, ανάλογα πάντα με την ανάπτυξη και τις οικονομικές δυνατότητες κάθε κράτους, έχει χρέος να του εξασφαλίζει την αναστολή των οικονομικών, κοινωνικών και πολιτικών δικαιωμάτων, που είναι απαραίτητα για την αξιοπρέπεια και την ελεύθερη ανάπτυξη της προσωπικότητάς του.

**Άρθρ. 23.-** 1. Καθένας έχει το δικαίωμα να εργάζεται και να επιλέγει ελεύθερα το επάγγελμά του, να έχει δίκαιες και ικανοποιητικές συνθήκες δουλειάς και να προστατεύεται από την εργασία.

2. Όλοι χωρίς καμιά διάκριση, έχουν δικαίωμα ίσης αμοιβής για ίση εργασία.

3. Κάθε εργαζόμενος έχει δικαίωμα σε δίκαιη και ικανοποιητική αμοιβή, που να εξασφαλίζει στον και την οικογένειά του, συνθήκες ζωής αξίες στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια. Η αμοιβή της εργασίας πρέπει να συμπληρώνεται, αν υπάρχει, με άλλα μέσα κοινωνικής προστασίας.

4. Καθένας έχει το δικαίωμα να ιδρύει μαζί με άλλους συνδικάτα και να συμμετέχει σε συνδικάτα για την προάσπιση των συμφερόντων του.

**Άρθρ. 24.-** Καθένας έχει το δικαίωμα στην ανάπαυση, σε ελεύθερο χρόνο, και ιδιαίτερα σε ελεύθερο χρόνο χωρίς περιορισμό του χρόνου εργασίας και σε περιοδικές άδειες με πλήρεις αποδοχές.

**Άρθρ. 25.-** 1. Καθένας έχει δικαίωμα σε ένα βιοτικό επίπεδο ικανό να εξασφαλίσει στον ίδιο στην οικογένειά του υγεία και ευημερία, και ειδικότερα τροφή, ρουχισμό, κατοικία, ιατρική περί-

θαλψη, όπως και τις απαραίτητες κοινωνικές υπηρεσίες. Έχει ακόμα δικαίωμα σε ασφάλιση για την ανεργία, την αρρώστια, την αναπηρία, τη χηρεία, τη γεροντική ηλικία, όπως και για όλες τις άλλες περιπτώσεις που στερείται τα μέσα στήσ συντήρησής του, εξαιτίας περιστάσεων ανεξάρτητων τής θέλησής του.

2. Η μητρότητα και ή παιδική ηλικία έχουν δικαίωμα σε ειδική μέριμνα και περίθαλψη. Όλα τα παιδιά, ανεξάρτητα αν είναι νόμιμα ή εξώγαμα, απολαμβάνουν την ίδια κοινωνική προστασία.

Άρθρ. 26.- 1. Καθένας έχει δικαίωμα στην εκπαίδευση. Η εκπαίδευση πρέπει να παρέχεται δωρεάν, τουλάχιστον στη στοιχειώδη και βασική της βαθμίδα. Η στοιχειώδης εκπαίδευση είναι υποχρεωτική. Η τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση πρέπει να εξασφαλίζεται για όλους. Η πρόσβαση στην ανώτατη παιδεία πρέπει να είναι ανοικτή σε όλους, υπό ίσους όρους, ανάλογα με τις ικανότητές τους.

2. Η εκπαίδευση πρέπει να αποβλέπει στην πλήρη ανάπτυξη τής ανθρωπίνης προσωπικότητας και στην ενίσχυση του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των θεμελιακών ελευθεριών. Πρέπει να προάγει την κατανόηση, την ανεκτικότητα και τη φιλία ανάμεσα σε όλα τα έθνη και σε όλες τις φυλές και τις θρησκευτικές ομάδες, και να ευνουεί την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων των Ηνωμένων Έθνών για τη διατήρηση τής ειρήνης.

3. Οι γονείς έχουν, κατά προτεραιότητα, τó δικαίωμα να επιλέγουν τó είδος τής παιδείας που θά δοθεί στα παιδιά τους.

Άρθρ. 27.- 1. Καθένας έχει τó δικαίωμα να συμμετέχει ελεύθερα στη πνευματική ζωή τής κοινότητας, να χαιρείται τις καλές τέχνες, και να μετέχει στην επιστημονική πρόοδο και στα αγαθά της.

2. Καθένας έχει τó δικαίωμα να προστεύονται τα ήθικα και υλικά συμφέροντά του που απορρέουν από κάθε είδους επιστημονική, λογοτεχνική ή καλλιτεχνική παραγωγή του.

Άρθρ. 28.- Καθένας έχει τó δικαίωμα να επικράτει μια κοινωνική και διεθνής τάξη μέσα στην οποία τα δικαιώματα και οι ελευθερίες που προκηρύσσει ή παρούσα Διακήρυξη να μπορούν να πραγματοποιούνται σε όλη τους τήν έκταση.

Άρθρ. 29.- 1. Τó άτομο έχει καθήκοντα απέναντι στην κοινότητα, μέσα στα πλαίσια τής οποίας και μόνο είναι δυνατή ή ελεύθερη και ολοκληρωμένη ανάπτυξη τής προσωπικότητάς του.

2. Στην άσκηση των δικαιωμάτων του και στην απόλαυση των ελευθεριών του κανείς δέν υπόκειται παρά μόνο στους περιορισμούς που όρίζονται από τούς νόμους, με αποκλειστικό σκοπό να εξασφαλίζεται ή αναγνώριση και ο σεβασμός των δικαιωμάτων και των ελευθεριών των άλλων και να ικανοποιούνται οι δίκαιες απαιτήσεις τής ήθικης, τής δημόσιας τάξης και του γενικού καλού σε μια δημοκρατική κοινωνία.

3. Τα δικαιώματα αυτά και οι ελευθερίες δέν θά μπορούν, σε καμιά περίπτωση, να ασκούνται αντίθετα προς τούς σκοπούς και τις αρχές των Ηνωμένων Έθνών.

Άρθρ. 30.- Καμιά διάταξη τής παρούσης Διακήρυξης δέν μπορεί να ερμηνευθεί ότι παρέχει σε ένα κράτος, σε μια ομάδα ή σε ένα άτομο οποιοδήποτε δικαίωμα να επιδιχεται σε ενέργειες ή να εκτελεί πράξεις που αποβλέπουν στην άρνηση των δικαιωμάτων και των ελευθεριών που εξαγγέλλονται σ' αυτήν.

### 3. ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΧΑΡΤΗΣ (N. 1426/84)

Οι Κυβερνήσεις που υπογράφουν και είναι μέλη του Συμβουλίου της Ευρώπης·

Αφού έκριναν ότι ο σκοπός του Συμβουλίου της Ευρώπης είναι η πραγματοποίηση στενότερης ένωσης των μελών του για τη διαφύλαξη και προώθηση των ιδανικών και των αρχών που αποτελούν την κοινή τους κληρονομιά και την ευνόηση της οικονομικής και κοινωνικής προόδου τους, ιδίως με την προώθηση και ανάπτυξη των ανθρώπινων δικαιωμάτων και των θεμελιωδών ελευθεριών·

Αφού έκριναν ότι σύμφωνα με τη σύμβαση για τη διαφύλαξη των ανθρώπινων δικαιωμάτων και των θεμελιωδών ελευθεριών, που υπογράφηκε στη Ρώμη στις 4 Νοέμβρη 1950 και το συμπληρωματικό Πρωτόκολλό της, που υπογράφηκε στο Παρίσι στις 20 Μάρτη 1952, τα Κράτη μέλη του Συμβουλίου της Ευρώπης συμφώνησαν να εξασφαλίσουν στους πληθυσμούς τους τα αστικά και πολιτικά δικαιώματα και τις ελευθερίες που προβλέπονται στα κείμενα αυτά.

Αφού έκριναν ότι η απόλαυση των κοινωνικών δικαιωμάτων θα πρέπει να εξασφαλίζεται χωρίς διάκριση που να βασίζεται στη φυλή, στο χρώμα, στο φύλο, στο θρήσκευμα, στις πολιτικές πεποιθήσεις, στην εθνική καταγωγή ή την κοινωνική προέλευση·

Αφού αποφάσισαν να καταβάλλουν κοινές προσπάθειες για να βελτιώσουν το βιοτικό επίπεδο και να προωθήσουν την καλή διαβίωση όλων των κατηγοριών του πληθυσμού τους, αγροτικών και αστικών, με τα κατάλληλα μέσα και επιτεύγματα.

Συμφώνησαν τα ακόλουθα:

#### ΜΕΡΟΣ I

Τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναγνωρίζουν, ως αντικειμενικό σκοπό της πολιτικής τους να συνεχίσουν με όλα τα χρήσιμα μέσα, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, την επίτευξη προϋποθέσεων για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης των ακόλουθων δικαιωμάτων και αρχών:

1. Κάθε πρόσωπο θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να κερδίζει τη ζωή του με εργασία που αναλαμβάνει ελεύθερα.

2. Όλοι οι εργαζόμενοι έχουν δικαίωμα σε δίκαιες συνθήκες εργασίας.

3. Όλοι οι εργαζόμενοι έχουν δικαίωμα σε ασφάλεια και υγιεινή στην εργασία τους.

4. Όλοι οι εργαζόμενοι έχουν δικαίωμα σε δίκαιη αμοιβή, που να εξασφαλίζει σ' αυτούς και τις οικογένειές τους ικανοποιητικό βιοτικό επίπεδο.

5. Όλοι οι εργαζόμενοι και οι εργοδότες έχουν δικαίωμα να συνεταιρίζονται ελεύθερα στα πλαίσια εθνικών ή διεθνών οργανώσεων για την προστασία των οικονομικών και κοινωνικών συμφερόντων τους.

6. Όλοι οι εργαζόμενοι και οι εργοδότες έχουν δικαίωμα για συλλογικές διαπραγματεύσεις.

7. Τα παιδιά και τα νεαρά πρόσωπα έχουν δικαίωμα για ειδική προστασία από τους σωματικούς και ηθικούς κινδύνους στους οποίους εκτίθενται.

8. Οι εργαζόμενες γυναίκες σε περίπτωση μητρότητας, καθώς και οι άλλες εργαζόμενες, σε ορισμένες περιπτώσεις, έχουν δικαίωμα για ειδική προστασία στην εργασία τους.

9. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα για κατάλληλα μέσα επαγγελματικού προσανατολισμού για

βοηθηθεί στην επιλογή επαγγέλματος σύμφωνα με τις προσωπικές ικανότητες και τα ενδιαφέροντά του.

10. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα για κατάλληλα μέσα επαγγελματικής εκπαίδευσης.

11. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα να απολαμβάνει κάθε μέτρο που του επιτρέπει να έχει την καλύτερη δυνατή κατάσταση υγείας.

12. Όλοι οι εργαζόμενοι και τα προστατευόμενα απ' αυτούς μέλη της οικογένειάς τους έχουν αίσια για κοινωνική ασφάλεια.

13. Κάθε πρόσωπο που δεν έχει επαρκείς πόρους έχει δικαίωμα για κοινωνική και ιατρική περίθαλψη.

14. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα να απολαμβάνει εξειδικευμένες κοινωνικές υπηρεσίες.

15. Κάθε ανάπηρο πρόσωπο έχει δικαίωμα για επαγγελματική εκπαίδευση και για επαγγελματική και κοινωνική επαναπροσαρμογή ανεξάρτητα από την αιτία και τη φύση της αναπηρίας του.

16. Η οικογένεια, ως βασικό κύτταρο της κοινωνίας, έχει δικαίωμα για κατάλληλη κοινωνική, νομική και οικονομική προστασία για να εξασφαλίσει την πλήρη ανάπτυξή της.

17. Η μητέρα και το παιδί, ανεξάρτητα από την οικογενειακή κατάσταση και τις οικογενειακές υποχρεώσεις, έχουν δικαίωμα για κατάλληλη κοινωνική και οικονομική προστασία.

18. Οι υπήκοοι ενός από τα Συμβαλλόμενα Μέρη έχουν δικαίωμα να ασκούν στο έδαφος ενός άλλου Μέρους οποιαδήποτε κερδοφόρα δραστηριότητα με ίσους όρους με τους υπήκοους του άλλου Μέρους αυτού, με την επιφύλαξη περιορισμών που βασίζονται σε σοβαρούς λόγους οικονομικού ή κοινωνικού χαρακτήρα.

19. Οι μετανάστες εργαζόμενοι που είναι υπήκοοι ενός από τα Συμβαλλόμενα Μέρη καθώς και οι οικογένειές τους έχουν δικαίωμα για προστασία και αντίληψη στο έδαφος οποιουδήποτε άλλου Συμβαλλόμενου Μέρους.

## ΜΕΡΟΣ ΙΙ

Τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να θεωρούν ότι δεσμεύονται, όπως προβλέπεται στο Μέρος ΙΙΙ, από τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τα παρακάτω άρθρα και παραγράφους.

**Άρθρ. 1. Δικαίωμα για εργασία.** — Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος για εργασία τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση:

Να αναγνωρίζουν, ως έναν από τους κυριότερους αντικειμενικούς τους σκοπούς και αρμοδιότητες την πραγματοποίηση και τη διατήρηση του ψηλότερου και σταθερότερου δυνατού επιπέδου απασχόλησης για την επίτευξη της πλήρους απασχόλησης.

Να προστατεύουν με αποτελεσματικό τρόπο το δικαίωμα του εργαζόμενου να κερδίζει τη ζωή του με εργασία που αναλαμβάνει ελεύθερα.

Να συστήνουν ή να διατηρούν δωρεάν υπηρεσίες απασχόλησης για όλους τους εργαζόμε-

Να εξασφαλίζουν ή να ευνοούν κατάλληλο επαγγελματικό προσανατολισμό καθώς επίσης κατάλληλη επαγγελματική εκπαίδευση και επαναπροσαρμογή.

**Άρθρ. 2. Δικαίωμα για δίκαιες συνθήκες εργασίας.** — Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος για δίκαιες συνθήκες εργασίας, τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση:

Να καθορίζουν λογική διάρκεια ημερήσιας και εβδομαδιαίας εργασίας, ενώ θα πρέπει να λαμβάνεται σταδιακά η εβδομαδιαία διάρκεια της εργασίας, εφόσον το επιτρέπουν η αύξηση της παραγωγικότητας και οι άλλοι σχετικοί παράγοντες.

Να προβλέπουν αργίες με αποδοχές.

Να εξασφαλίζουν τη χορήγηση ετήσιας άδειας με αποδοχές με διάρκεια τουλάχιστο δύο εβδομάδες.

Να εξασφαλίζουν στους εργαζόμενους που απασχολούνται σε ορισμένες επικίνδυνες ή υγιεινές εργασίες είτε μείωση της διάρκειας της εργασίας είτε συμπληρωματική άδεια με αποδοχές.

5. Να εξασφαλίζουν εβδομαδιαία ανάπαυση που να συμπίπτει, κατά το δυνατό, με την ημέρα της εβδομάδας που αναγνωρίζεται ως ημέρα ανάπαυσης είτε παραδοσιακά είτε από τις συνθήκες της χώρας ή της περιοχής.

**Άρθρ. 3. Δικαίωμα για ασφαλείς και υγιεινές συνθήκες εργασίας.**— Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος για ασφαλείς και υγιεινές συνθήκες εργασίας, τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση:

1. Να εκδίδουν κανονισμούς ασφάλειας και υγιεινής.
2. Να καθορίζουν μέτρα ελέγχου της εφαρμογής των κανονισμών αυτών.
3. Να συμβουλευούνται όταν είναι δυνατό τις εργοδοτικές και εργατικές οργανώσεις πάνω στα μέτρα που αποσκοπούν στη βελτίωση της ασφάλειας και της υγιεινής τους εργασίας.

**Άρθρ. 4. Δικαίωμα για δίκαιη αμοιβή.**— Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος για δίκαιη αμοιβή, τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση:

1. Να αναγνωρίζουν το δικαίωμα των εργαζομένων για αμοιβή αρκετή να εξασφαλίζει σ' αυτούς και τις οικογένειές τους ένα αξιοπρεπές επίπεδο διαβίωσης.
2. Να αναγνωρίζουν το δικαίωμα των εργαζομένων για αυξημένη αμοιβή για υπερωριακή απασχόληση, με εξαίρεση ορισμένες ειδικές περιπτώσεις.
3. Να αναγνωρίζουν το δικαίωμα των εργαζομένων, αντρών και γυναικών, για ίση αμοιβή για εργασία ίσης αξίας.

4. Να αναγνωρίζουν το δικαίωμα όλων των εργαζομένων για λογική προθεσμία προειδοποίησης σε περίπτωση τερματισμού της απασχόλησης.

5. Να επιτρέπουν κρατήσεις πάνω στις αποδοχές μόνο σύμφωνα με τις προϋποθέσεις και μέσα στα όρια που προβλέπονται από την εθνική νομοθεσία ή ρύθμιση ή καθορίζονται με συλλογικές συμβάσεις ή διαιτητικές αποφάσεις.

Η άσκηση των δικαιωμάτων αυτών θα πρέπει να εξασφαλίζεται είτε με ελεύθερα συναπτόμενες συλλογικές συμβάσεις είτε με διαιτητικές αποφάσεις είτε με οποιοδήποτε άλλο τρόπο σύμφωνα με τις εθνικές συνθήκες.

**Άρθρ. 5. Συνδικαλιστικό δικαίωμα.**— Για την εξασφάλιση ή την προώθηση της ελευθερίας των εργοδοτών και των εργαζομένων να συνιστούν τοπικές, εθνικές ή διεθνείς οργανώσεις για την προστασία των οικονομικών και κοινωνικών συμφερόντων τους και να προσχωρούν σ' αυτές τις οργανώσεις, τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση ώστε η εθνική νομοθεσία να μην προσβάλλει αλλά ούτε να εφαρμόζεται με τέτοιο τρόπο που να προσβάλλει την ελευθερία αυτή. Το μέτρο στο οποίο οι εγγυήσεις που προβλέπονται απ' αυτό το άρθρο θα εφαρμόζονται στην αστυνομία θα καθορίζεται από την εθνική νομοθεσία ή ρύθμιση. Η αρχή της εφαρμογής των εγγυήσεων αυτών στα μέλη των ενόπλων δυνάμεων και το μέτρο στο οποίο θα μπορούσαν να εφαρμοσθούν σ' αυτή την κατηγορία προσώπων καθορίζονται επίσης από την εθνική νομοθεσία ή ρύθμιση.

**Άρθρ. 6. Δικαίωμα συλλογικής διαπραγμάτευσης.**— Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης, τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση:

1. Να ευνοούν την ισομερή συνεννόηση μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων.
2. Να προωθούν, όταν αυτό είναι αναγκαίο και σκόπιμο, την καθιέρωση διαδικασιών εκούσιας διαπραγμάτευσης μεταξύ των εργοδοτών ή των οργανώσεων των εργοδοτών αφ' ενός και των οργανώσεων των εργαζομένων αφ' ετέρου, προκειμένου να ρυθμίζονται οι όροι απασχόλησης με συλλογικές συμβάσεις.
3. Να ευνοούν την καθιέρωση και χρησιμοποίηση κατάλληλων διαδικασιών συνδιαλλαγής και διαιτησίας για τη ρύθμιση των εργασιακών διαφορών και αναγνωρίζουν:
4. Το δικαίωμα των εργαζομένων και των εργοδοτών για συλλογικές ενέργειες σε περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων, περιλαμβανομένου και του δικαιώματος της απεργίας, με την επιφύλαξη των υποχρεώσεων που θα μπορούσαν να προκύψουν από τις ισχύουσες συλλογικές συμβάσεις.

**Άρθρ. 7. Δικαίωμα των παιδιών και των νεαρών προσώπων για προστασία.**— Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος των παιδιών και των νεαρών προσώπων για προστασία τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση:

Να καθορίζουν το 15ο έτος της ηλικίας ως κατώτατο όριο ηλικίας για την είσοδο στην απασχόληση, με δυνατότητα όμως εξαιρέσεων για τα παιδιά, που απασχολούνται σε ορισμένες ελαφρές εργασίες που δεν απειλούν να βλάψουν την υγεία τους, την ηθική τους ή την εκπαίδευσή τους.

Να καθορίζουν ψηλότερο κατώτατο όριο ηλικίας για την είσοδο στην απασχόληση για ορισμένες εργασίες που θεωρούνται επικίνδυνες ή ανθυγιεινές.

Να απαγορεύουν την απασχόληση παιδιών, που υποχρεούνται να φοιτούν στο σχολείο, σε εργασίες που τους στερούν τη δυνατότητα να επωφεληθούν από την εκπαίδευσή τους.

Να περιορίζουν τη διάρκεια της εργασίας των εργαζομένων που έχουν ηλικία κάτω των 18 ετών έτσι ώστε να ανταποκρίνεται αυτή στις απαιτήσεις της ανάπτυξής τους και ιδιαίτερα ανάγκες της επαγγελματικής τους εκπαίδευσής τους.

Να αναγνωρίζουν το δικαίωμα των νεαρών εργαζομένων και των μαθητευομένων για δίκαιη αμοιβή ή για κατάλληλη παροχή.

Να προβλέπουν ότι οι ώρες που διαθέτουν τα νεαρά πρόσωπα για επαγγελματική εκπαίδευσή τους κατά την κανονική διάρκεια της εργασίας τους, με τη συναίνεση του εργοδότη τους, θα θεωρούνται ότι περιλαμβάνονται στην ημερήσια εργασία.

Να καθορίζουν τη διάρκεια της κανονικής άδειας με αποδοχές για τους εργαζόμενους με ηλικία κάτω των 18 ετών σε τρεις εβδομάδες τουλάχιστον.

Να απαγορεύουν την απασχόληση εργαζομένων με ηλικία κάτω των 18 ετών σε νυκτερινές εργασίες με εξαίρεση ορισμένες απασχολήσεις που καθορίζονται από την εθνική νομοθεσία ή την κολλεκτική σύμβαση.

Να προβλέπουν ότι οι εργαζόμενοι με ηλικία κάτω των 18 ετών που απασχολούνται σε ορισμένες εργασίες που καθορίζονται από την εθνική νομοθεσία ή ρύθμιση θα πρέπει να υποβάλλονται σε τακτική ιατρική εξέταση.

Να εξασφαλίζουν ειδική προστασία από τους σωματικούς και ηθικούς κινδύνους στους εργαζόμενους εκτίθενται τα παιδιά και τα νεαρά πρόσωπα και κυρίως από τους κινδύνους εκείνους που προκύπτουν από την εργασία τους.

**Άρθρο 8. Δικαίωμα των εργαζομένων γυναικών για προστασία.** — Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος των εργαζομένων γυναικών για προστασία τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση:

Να εξασφαλίζουν στις γυναίκες, πριν και μετά τον τοκετό, ανάπαυση συνολικής διάρκειας τουλάχιστον 12 εβδομάδων είτε με τη μορφή άδειας με αποδοχές είτε με τη μορφή κατάλληλων μέτρων κοινωνικής ασφάλειας ή παροχών από δημόσια κεφάλαια.

Να θεωρούν παράνομη την κοινοποίηση από μέρος του εργοδότη της απόλυσης σε γυναίκα ενώ διαρκεί η άδεια της λόγω μητρότητας ή σε ημερομηνία που η προθεσμία της προειδοποιητικής κληνείας κατά τη διάρκεια της απουσίας αυτής.

Να εξασφαλίζουν στις μητέρες που θηλάζουν τα παιδιά τους παύσεις εργασίας που να είναι αποδοχολογικές για το σκοπό αυτόν.

1) Να ρυθμίζουν την απασχόληση του γυναικείου εργατικού δυναμικού για νυκτερινή εργασία σε βιομηχανικές απασχολήσεις.

Να απαγορεύουν την απασχόληση του γυναικείου εργατικού δυναμικού σε υπόγειες εργασίες μεταλλείων και ενδεχόμενα σε όλες τις εργασίες που δεν ταιριάζουν στο εργατικό αυτό είδος λόγω του επικίνδυνου, ανθυγιεινού ή επίπονου χαρακτήρα τους.

**Άρθρο 9. Δικαίωμα για επαγγελματικό προσανατολισμό.** — Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος για επαγγελματικό προσανατολισμό, τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να συστήνουν ή να προωθούν, εφόσον είναι αναγκαίο, υπηρεσία που θα βοηθάει όλα τα πρόσωπα, περιλαμβανομένων και των αναπήρων, στην επίλυση των προβλημάτων τους που σχετίζονται με την εκλογή επαγγέλματος ή με την επαγγελματική τους προώθηση. Η υπηρεσία αυτή θα λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του ενδιαφερομένου και τη σχέση που υπάρχει ανάμεσα σ' αυτά και στις δυνατότητες της αγοράς εργασίας η βοήθεια αυτή θα πρέπει να παρέχεται δωρεάν, τόσο στους νέους, στους οποίους περιλαμβάνονται και τα παιδιά σχολικής ηλικίας, όσο και στους ενήλικες.

**Άρθρο 10. Δικαίωμα για επαγγελματική εκπαίδευση.** — Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής

άσκησης του δικαιώματος για επαγγελματική εκπαίδευση, τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση:

1. Να εξασφαλίζουν ή να ευνοούν, εφόσον είναι ανάγκη, την τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση όλων των προσώπων, περιλαμβανομένων και των αναπήρων, σε συνεννόηση με τις επαγγελματικές οργανώσεις των εργοδοτών και των εργαζομένων και να παρέχουν τα μέσα που θα επιτρέπουν την είσοδό τους στην ανώτερη τεχνική εκπαίδευση και στην πανεπιστημιακή εκπαίδευση με μοναδικό κριτήριο την ατομική ικανότητα.

2. Να εξασφαλίζουν ή να ευνοούν σύστημα μαθητείας καθώς και άλλα συστήματα εκπαίδευσης των νεαρών αγοριών και κοριτσιών στις διάφορες απασχολήσεις τους.

3. Να εξασφαλίζουν ή να ευνοούν, εφόσον είναι ανάγκη:

α) κατάλληλα και προσιτά μέτρα για την εκπαίδευση των ενήλικων εργαζομένων,  
β) ειδικά μέτρα για επαγγελματική μετεκπαίδευση των ενήλικων εργαζομένων που επιβάλλεται από την τεχνική εξέλιξη ή από νέο προσανατολισμό της αγοράς εργασίας.

4. Να ενθαρρύνουν την πλήρη χρησιμοποίηση των μέσων, που πρόβλεπονται από κατάλληλες διατάξεις όπως είναι:

α) η μείωση ή η κατάργηση δικαιωμάτων και τελών,  
β) η χορήγηση οικονομικής βοήθειας στις κατάλληλες περιπτώσεις,  
γ) ο συνυπολογισμός στο κανονικό ωράριο εργασίας του χρόνου που διατίθεται για συμπληρωματικά εκπαιδευτικά μαθήματα που παρακολουθούν οι εργαζόμενοι κατά τη διάρκεια της απασχόλησής τους μετά από αίτημα του εργοδότη τους,

δ) η εγγύηση με κατάλληλο έλεγχο και σε συνεννόηση με τις επαγγελματικές οργανώσεις των εργοδοτών και των εργαζομένων, της αποτελεσματικότητας τους συστήματος μαθητείας και κάθε άλλου συστήματος εκπαίδευσης για νεαρούς εργαζόμενους και γενικά της κατάλληλης προστασίας των νεαρών εργαζομένων.

**Άρθρ. 11. Δικαίωμα για προστασία της υγείας.** — Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος για κοινωνική ασφάλεια, τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να λαμβάνουν είτε απευθείας είτε με τη συνεργασία δημόσιων και ιδιωτικών οργανώσεων, κατάλληλα μέτρα που θα αποσκοπούν ιδίως:

1. Να εξαφανίζουν κατά το δυνατό τα αίτια μη ικανοποιητικής υγείας.  
2. Να προβλέπουν συμβουλευτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες διαφώτισης σε ό,τι αφορά τη βελτίωση της υγείας και την ανάπτυξη της συναίσθησης ατομικής ευθύνης στον τομέα της υγείας.  
3. Να προλαβαίνουν, κατά το δυνατό, τις επιδημικές, ενδημικές και άλλες ασθένειες.

**Άρθρ. 12. Δικαίωμα για κοινωνική ασφάλεια.** — Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος για κοινωνική ασφάλεια, τα Συμβαλλόμενα Μέρη, αναλαμβάνουν την υποχρέωση:

1. Να καθιερώνουν ή να διατηρούν σύστημα κοινωνικής ασφάλειας.  
2. Να διατηρούν το σύστημα κοινωνικής ασφάλειας σε ικανοποιητικό επίπεδο ίσο τουλάχιστον με εκείνο που απαιτείται για την επικύρωσή της 102 Διεθνούς Σύμβασης Εργασίας, σχετικά με τα ελάχιστα όρια κοινωνικής ασφάλειας.

3. Να καταβάλλουν προσπάθειες για την ανύψωση του συστήματος κοινωνικής ασφάλειας σε ψηλότερο επίπεδο.

4. Να λαμβάνουν μέτρα με τη σύναψη των κατάλληλων διμερών ή πολυμερών συμβάσεων ή με άλλα μέσα και με την επιφύλαξη των προϋποθέσεων που καθορίζονται με τις συμφωνίες αυτές, για να διασφαλίζουν:

α) την ισότητα μεταχείρισης ανάμεσα στους υπήκοους του κάθε Συμβαλλόμενου Μέρους και τους υπήκοους των άλλων Μερών αναφορικά με τα δικαιώματα για κοινωνική ασφάλεια, περιλαμβανομένης και της διαφύλαξης των πλεονεκτημάτων που έχουν παραχωρηθεί από τις νομοθεσίες κοινωνικής ασφάλειας, ανεξάρτητα με τις μετακινήσεις που θα ήταν δυνατό να πραγματοποιήσουν τα προστατευόμενα πρόσωπα στο έδαφος των Συμβαλλόμενων Μερών,

β) την παροχή, διατήρηση και αποκατάσταση των δικαιωμάτων για κοινωνική ασφάλεια με μέσα όπως είναι ο συνυπολογισμός των περιόδων ασφάλισης ή απασχόλησης που πραγματοποιούνται σύμφωνα με τη νομοθεσία του καθενός από τα Συμβαλλόμενα Μέρη.



**Άρθρ. 13. Δικαίωμα για κοινωνική και ιατρική αντίληψη.**— Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος για κοινωνική και ιατρική αντίληψη, τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση:

1. Να μεριμνούν ώστε κάθε πρόσωπο, που δεν διαθέτει επαρκείς πόρους και δεν είναι σε θέση να τους εξασφαλίσει με δικά του μέσα ή από άλλη πηγή, ιδίως δε από παροχές που καταβάλλονται από σύστημα κοινωνικής ασφάλειας, να μπορεί να λαμβάνει κατάλληλη βοήθεια και σε περίπτωση ασθένειας τις φροντίδες που απαιτεί η κατάσταση της υγείας του.

2. Να μεριμνούν ώστε τα πρόσωπα που δικαιούνται παρόμοια βοήθεια να μη βλέπουν να τους περιορίζονται από το λόγο αυτόν τα πολιτικά ή κοινωνικά δικαιώματά τους.

3. Να προβλέπουν ότι όλα τα πρόσωπα θα μπορούν να λαμβάνουν από τις αρμόδιες υπηρεσίες δημόσιου ή ιδιωτικού χαρακτήρα οποιαδήποτε αναγκαία προσωπική βοήθεια για την πρόληψη, ξάλειψη ή βελτίωση της κατάστασης ανάγκης προσωπικής ή οικογενειακής φύσεως.

4. Να εφαρμόζουν τις διατάξεις των παραγρ. 1, 2 και 3 αυτού του άρθρου, με βάση την ισότητα των υπηκόων τους με τους υπηκόους των άλλων Συμβαλλόμενων Μερών, που βρίσκονται νόμιμα στο έδαφός τους, σύμφωνα με τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν με βάση την Ευρωπαϊκή Σύμβαση κοινωνικής και ιατρικής αντίληψης, που υπογράφηκε στο Παρίσι στις 11 Δεκέμβρη 1953.

**Άρθρ. 14. Δικαίωμα για απόλαυση των κοινωνικών υπηρεσιών.**— Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος για απόλαυση των κοινωνικών υπηρεσιών, τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση:

1. Να ενθαρρύνουν ή να οργανώνουν τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν τις μεθόδους που περιγράφονται στην κοινωνική υπηρεσία και συμβάλλουν στην καλή διαβίωση και στην ανάπτυξη των ατόμων και των ομάδων μέσα στην κοινωνία καθώς και στην προσαρμογή τους στο κοινωνικό περιβάλλον.

2. Να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή των ατόμων και των εθελοντικών ή άλλων οργανώσεων στη σύσταση ή στη διατήρηση των υπηρεσιών αυτών.

**Άρθρ. 15. Δικαίωμα των προσώπων που μειονεκτούν σωματικά ή διανοητικά για επαγγελματική εκπαίδευση και επαγγελματική και κοινωνική επαναπροσαρμογή.**— Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος των προσώπων που μειονεκτούν σωματικά ή διανοητικά για επαγγελματική εκπαίδευση και επαγγελματική και κοινωνική επαναπροσαρμογή τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση:

1. Να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για να θέτουν στη διάθεση των ενδιαφερομένων μέσα επαγγελματικής εκπαίδευσης, στα οποία θα περιλαμβάνονται, ενδεχόμενα, ειδικευμένα ιδρύματα δημοσίου ή ιδιωτικού χαρακτήρα.

2. Να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για την τοποθέτηση των σωματικά μειονεκτούντων προσώπων, ιδίως μέσω ειδικευμένων υπηρεσιών τοποθέτησης σε εργασία, για τη δημιουργία δυνατήτων προστατευόμενης απασχόλησης και την εφαρμογή μέτρων για την ενθάρρυνση των γονοτόων να προσλαμβάνουν σωματικά μειονεκτούντα πρόσωπα.

**Άρθρ. 16. Δικαίωμα της οικογένειας για κοινωνική, νομική και οικονομική προστασία.**— Για πραγματοποίηση των απαραίτητων συνθηκών διαβίωσης που απαιτούνται για την πλήρη ανάπτυξη της οικογένειας που είναι βασικό κύτταρο της κοινωνίας, τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να προωθούν την οικονομική, νομική και κοινωνική προστασία της οικογενειακής ζωής, ιδίως με κοινωνικές και οικογενειακές παροχές, με φορολογικές διατάξεις, με ενθάρρυνση για την κατασκευή κατοικιών που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της οικογένειας, την ενίσχυση των νέων εστιών ή με κάθε άλλο κατάλληλο μέτρο.

**Άρθρ. 17. Δικαίωμα της μητέρας και του παιδιού για κοινωνική και οικονομική προστασία.**— Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος της μητέρας και του παιδιού για κοινωνική και οικονομική προστασία τα Συμβαλλόμενα Μέρη θα λάβουν όλα τα αναγκαία μέτρα για το σκοπό αυτόν περιλαμβανομένης της σύστασης ή της διατήρησης κατάλληλων ιδρυμάτων ή υπηρεσιών.

**Άρθρ. 18. Δικαίωμα για την άσκηση κερδοφόρας δραστηριότητας στο έδαφος των άλλων Συμβαλλόμενων Μερών.**— Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος εξάσκησης κερδοφόρας δραστηριότητας στο έδαφος οποιουδήποτε άλλου Συμβαλλόμενου Μέρους, τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση:

1. Να εφαρμόζουν τους υπάρχοντες κανονισμούς με φιλελεύθερο πνεύμα.
2. Να απλοποιούν τις διατυπώσεις που ισχύουν και να μειώνουν ή να καταργούν τα δικαστικά και κάθε άλλη οικονομική επιβάρυνση που καταβάλλεται από τους αλλοδαπούς εργαζόμενους ή τους εργοδότες τους.
3. Να κάνουν ελαστικότερους, είτε ατομικά είτε συλλογικά, τους κανονισμούς που ισχύουν στην απασχόληση των αλλοδαπών εργαζομένων και να αναγνωρίζουν:
4. Το δικαίωμα εξόδου των υπηκόων τους που επιθυμούν να αναπτύξουν κερδοφόρα δραστηριότητα στο έδαφος των άλλων Συμβαλλόμενων Μερών.

**Άρθρ. 19. Δικαίωμα των μεταναστών εργατών και των οικογενειών τους για προστασία αντίληψη.**— Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής εφαρμογής του δικαιώματος των μεταναστών εργατών και των οικογενειών τους για προστασία και αντίληψη στο έδαφος οποιουδήποτε Συμβαλλόμενου Μέρους, τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση:

1. Να διατηρούν ή να εξασφαλίζουν την ύπαρξη κατάλληλων υπηρεσιών που θα απασχολούνται δωρεάν με την παροχή βοήθειας στους εργαζόμενους αυτούς και ιδίως με την παροχή σ' αυτούς σωστών πληροφοριών και να λαμβάνουν κάθε χρήσιμο μέτρο, μέσα στα πλαίσια που επιβάλλονται από την εθνική νομοθεσία και ρύθμιση, ενάντια σε κάθε απατηλή προπαγάνδα που αφέρεται στη μετανάστευση και παλινόστηση.

2. Να λαμβάνουν, στα πλαίσια της δικαιοδοσίας τους, κατάλληλα μέτρα για να διευκολύνεται η αναχώρηση, το ταξίδι και η υποδοχή των εργαζομένων αυτών και των οικογενειών τους και εξασφαλίζουν σ' αυτούς στα πλαίσια της δικαιοδοσίας τους, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού απαραίτητες υγειονομικές και ιατρικές υπηρεσίες καθώς και καλές συνθήκες υγιεινής.

3. Να προωθούν τη συνεργασία, ανάλογα με την περίπτωση, μεταξύ των κοινωνικών υπηρεσιών, δημόσιων ή ιδιωτικών, των χωρών προέλευσης και υποδοχής.

4. Να εξασφαλίζουν στους εργαζόμενους αυτούς που βρίσκονται νόμιμα στο έδαφός τους, όσον τα θέματα αυτά ρυθμίζονται από τη νομοθεσία ή τη ρύθμιση ή υπάγονται στον έλεγχο των διοικητικών αρχών, ίδια μεταχείριση με τους υπηκόους τους αναφορικά με τα παρακάτω ματα:

- α) αμοιβή και άλλοι όροι απασχόλησης και εργασίας,
- β) υπαγωγή σε συνδικαλιστικές οργανώσεις και απόλαυση των πλεονεκτημάτων που παρέχονται από τις συλλογικές συμβάσεις,
- γ) στέγαση.

5. Να εξασφαλίζουν στους εργαζόμενους αυτούς που βρίσκονται νόμιμα στο έδαφός τους η μεταχείριση με τους υπηκόους τους αναφορικά με τους δασμούς, τους φόρους και τις εισφορές που σχετίζονται με την εργασία και καταβάλλονται με αφορμή την ιδιότητα του εργάτη.

6. Να διευκολύνουν, κατά το δυνατό, την επανασυγκέντρωση της οικογένειας του μετανάστη εργάτη στον οποίο έχει επιτραπεί να εγκατασταθεί στο έδαφός τους.

7. Να εξασφαλίζουν στους εργαζόμενους αυτούς που βρίσκονται νόμιμα στο έδαφός τους η μεταχείριση με τους υπηκόους τους από την άποψη της προσφυγής στη δικαιοσύνη σχετικά με τα ζητήματα που αναφέρονται στο άρθρο αυτό.

8. Να εξασφαλίζουν στους εργαζόμενους αυτούς που διαμένουν κανονικά στο έδαφός τους να μπορούν να απελαθούν μόνο σε περίπτωση που απειλούν την ασφάλεια του Κράτους ή παραβιάζουν τη δημόσια τάξη ή τα χρηστά ήθη.

9. Να επιτρέπουν, μέσα στα όρια που καθορίζονται από τη νομοθεσία, τη μεταφορά οποιουδήποτε τμήματος των αποδοχών και των οικονομικών των μεταναστών εργατών που αυτοί επιθυμούν να μεταφέρουν.

10. Να επεκτείνουν την προστασία και τη βοήθεια που προβλέπονται από το άρθρο αυτό και στους μετανάστες εργαζόμενους που εργάζονται για δικό τους λογαριασμό εφόσον αυτά τα μέτρα εφαρμόζονται και στην κατηγορία αυτή.

### ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ

**Άρθρ. 20. Δεσμεύσεις.**— 1. Καθένα από τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνει την υποχρέωση:

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ'**

### «Περί καθορισμού του αντιτιμητικού έργού της κοινωνικής λειτουργίας»

Στο τέλος του προηγούμενου χρόνου δημοσιεύθηκε Προεδρικό Διάταγμα περί καθορισμού του αντικείμενου έργου των κοινωνικών λειτουργών (Ε.Κ. Τ. Α', φ. 213 της 7 Δεκεμβρίου 1970). Το διάταγμα αυτό αποτελεί σημαντικό ορόσημο στη προώθηση του επανγύλιου, διότι άνοιγε τις πόρτες της κοινωνικής λειτουργίας, και σε τομείς λιγότερο καθιερωμένους, όπως είναι, η έγκληση, η εκπαίδευση, η κοινωνική δράση και η άσκηση. Παράλληλα, κατακυρώνει τον κοινωνικό λειτουργό, ώστε να μην χρησιμοποιείται σε ορισμένες περιπτώσεις μόνο ως βοηθός των κοινωνικών λειτουργών, αλλά ως ανεξάρτητος κοινωνικός λειτουργός.

**1. Την έκδοση της απόφασης υπ' αριθμ. 11/70/1971 της 28/10/71, η οποία αφορά τον καθορισμό του αντικείμενου έργου των κοινωνικών λειτουργών, όπως είναι, η έγκληση, η εκπαίδευση, η κοινωνική δράση και η άσκηση.**

**2. Την υπ' αριθμ. 16/11/1971 της 28/10/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/12/1971 της 28/11/71 της 19/12/71.**

**3. Την υπ' αριθμ. 16/12/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/13/1971 της 19/12/71 της 19/12/71.**

**4. Την υπ' αριθμ. 16/13/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/14/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/14/1971 της 19/12/71

**5. Την υπ' αριθμ. 16/14/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/15/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/15/1971 της 19/12/71

Απόφασ. 16/15/1971 της 19/12/71

Απόφασ. 16/15/1971 της 19/12/71

**6. Την υπ' αριθμ. 16/15/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/16/1971 της 19/12/71.**

**7. Την υπ' αριθμ. 16/16/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/17/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/17/1971 της 19/12/71

**8. Την υπ' αριθμ. 16/17/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/18/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/18/1971 της 19/12/71

**9. Την υπ' αριθμ. 16/18/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/19/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/19/1971 της 19/12/71

**10. Την υπ' αριθμ. 16/19/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/20/1971 της 19/12/71.**

**11. Την υπ' αριθμ. 16/20/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/21/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/21/1971 της 19/12/71

**12. Την υπ' αριθμ. 16/21/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/22/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/22/1971 της 19/12/71

**13. Την υπ' αριθμ. 16/22/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/23/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/23/1971 της 19/12/71

**14. Την υπ' αριθμ. 16/23/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/24/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/24/1971 της 19/12/71

**15. Την υπ' αριθμ. 16/24/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/25/1971 της 19/12/71.**

**16. Την υπ' αριθμ. 16/25/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/26/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/26/1971 της 19/12/71

**17. Την υπ' αριθμ. 16/26/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/27/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/27/1971 της 19/12/71

**18. Την υπ' αριθμ. 16/27/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/28/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/28/1971 της 19/12/71

**19. Την υπ' αριθμ. 16/28/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/29/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/29/1971 της 19/12/71

**20. Την υπ' αριθμ. 16/29/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/30/1971 της 19/12/71.**

**21. Την υπ' αριθμ. 16/30/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/31/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/31/1971 της 19/12/71

**22. Την υπ' αριθμ. 16/31/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/32/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/32/1971 της 19/12/71

**23. Την υπ' αριθμ. 16/32/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/33/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/33/1971 της 19/12/71

**24. Την υπ' αριθμ. 16/33/1971 της 19/12/71 απόφαση της Επιτροπής Κοινωνικών Λειτουργών, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση υπ' αριθμ. 16/34/1971 της 19/12/71.**

Απόφασ. 16/34/1971 της 19/12/71



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ασημακοπούλου Μ. Ζάρναρη Ο: "Το Κράτος Πρόνοιας και η Κοινωνική Εργασία", Εκλογή, Απρίλης 1984, σελ. 3-8.

Αυγερινού Ν. Αργύρη Μ: "Η Κοινωνική Πρόνοια στα πλαίσια της Τοπικής Αυτοδιοίκησης", 2ο Πανελλήνιο Συνέδριο Κοινωνικών Λειτουργιών, Αθήνα 1981, σελ. 189-196.

Βάγια Χ.: "Ο Σχεδιασμός στην Κοινωνική Πρόνοιας", Εκλογή, Μάρτιος - Ιούνιος 1974, σελ. 15-21.

Βάγια Χ.: "Αξιολόγηση προγραμμάτων: Απαραίτητη διαδικασία για τη βιωσιμότητα της Εθνικής και Κοινοτικής Κοινωνικής Πολιτικής", Εκλογή, Οκτώβριος - Νοέμβριος - Δεκέμβριος 1988.

Baley R. - Brake M: "Radical Social work", London 1975, σελ. 1-10.

Δαττόγλου Π: "Ατομικά Δικαιώματα", Εκδόσεις Σάκουλα, Αθήνα - Κομοτηνή 1991, σελ. 18-31.

"Δημοτικός και Κοινοτικός Κώδικας", Προεδρικό Διάταγμα 323/1989 (ΦΕΚ Α' 146).

Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας: "Οι Δημόσιες Υπηρεσίες: Η εργασία τους για τον Καταναλωτή", Υπηρεσία Επίσημων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων 1991.

Ζαβλανός Μ: "Οργάνωση και Διοίκηση", Εκδόσεις Ιων, Αθήνα 1987.

Ζωγράφου Α.: "Ο διπλός ρόλος της Κοινωνικής Εργασίας στο πλαίσιο των Κοινωνικών Οργανώσεων", Πάτρα 1992.

Ιατρίδης Δ.: "Σχεδιασμός Κοινωνικής Πολιτικής", Εκδόσεις Gutenberg  
Αθήνα 1990.

Ιατρίδης Δ.: "Εθνική Κοινωνική Πολιτική και Κοινωνική Εργασία", Γ  
Πανελλήνιο Συνέδριο Κοινωνικών Λειτουργών, Αθήνα 1987, σελ. 49-61.

Καλούτση Α.: "Σύγχρονα Προγράμματα Κοινωνικών Υπηρεσιών: Αρχές  
- Εννοιες. Αναφορά στον Ελληνικό χώρο", Εκλογή, Αύγουστος 1982, σελ.  
82-83.

Καφαντάρη Α.: "Οι κρατικές Κοινωνικές Υπηρεσίες από τη σκοπία του  
Κοινωνικού Λειτουργού", Κοινωνική Εργασία, τεύχος 5ο, 1987, σελ. 35-42.

Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών, Κοινωνικής  
Πρόνοιας, Αθήνα 1989, σελ. 32-37.

Κουσίδου Τ.: "Η επαγγελματική ανάπτυξη του προσωπικού στις  
Κοινωνικές Υπηρεσίες και οργανώσεις, Εκλογή, Αύγουστος 1985, σελ. 86-97.

Κρεμαλής Κ.: "Κοινωνική Πρόνοια", Εκδόσεις Σάκουλα, Αθήνα 1990.

Κυριόπουλος Γ.: "Οικονομικά και Πολιτικές των Υπηρεσιών Υγείας".  
Εκδόσεις Κέντρο Κοινωνικών Επιστημών της Υγείας, Αθήνα 1992.

Lacey R.: "Τα ανθρώπινα δικαιώματα στην Κοινωνική Εργασία",  
Εκλογή, Οκτώβριος-Νοέμβριος-Δεκέμβριος 1987, σελ. 163-176.

Μαλούτας Θ. - Οικονόμου Δ.: "Προβλήματα ανάπτυξης του Κράτους  
Πρόνοιας στην Ελλάδα", Εκδόσεις Εξάντας, 1988.

Μαστρογιάννης Ι.: "Η ιστορία της Κοινωνικής Πρόνοιας της νεώτερης  
Ελλάδος", Αθήνα 1960.

Matheu M.: "Η επιβίωση του επαγγέλματος Με ποιες προϋποθέσεις"  
(Μετάφραση Θ. Παπαφλέσσα), Εκλογή Απρίλιος 1983, σελ. 18-24.

Μουριά Κ. - Παντελή Α.: "Συνταγματικά κείμενα", Εκδόσεις Σάκουλα,  
Αθήνα-Κομοτηνή 1990.

Μπαϊτζάρ Γ.: "Κοινωνικές Έρευνα και παροχή υπηρεσιών", 2ο  
Πανελλήνιο Συνέδριο Κοινωνικών Λειτουργών, Αθήνα 1981, σελ. 249-253.

Παπαθεοφίλου Ε.: "Ο επόπτης στο ρόλο του Διοικητικού και του  
επαγγελματία Κοινωνικού Λειτουργού", Εκλογή Μάρτιος 1985, σελ. 73-84.

Παπαφλέσσα Θ.: "Βασικά Προγράμματα Κοινωνικής Προστασίας",  
Αθήνα 1984.

Παπαφλέσσα Θ.: "Οργάνωση και διοίκηση των Κοινωνικών  
Υπηρεσιών", Εκλογή Αύγουστος 1985, σελ. 57-69.

Rouge V.: "Η «έρευνα-δράση» και η «αυτοαξιολόγηση» και δείκτες των  
προβλημάτων αξιολόγησης στο χώρο των προνοιακών δραστηριοτήτων",  
Εκλογή Οκτώβριος-Νοέμβριος-Δεκέμβριος 1990, σελ. 172-179.

Room G.: "Αξιολόγηση και αυτοαξιολόγηση ως δείκτες των  
προβλημάτων αξιολόγησης στο χώρο των προνοιακών δραστηριοτήτων",  
Εκλογή Οκτώβριος-Νοέμβριος-Δεκέμβριος 1990, σελ. 161-171.

Στασινοπούλου Ο.: "Κράτος Πρόνοιας", Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα  
1990.

Stoesz D.: "Η «νεοσυντηρητική» πρόκληση. Μία αφύπνιση για το  
Κράτος Πρόνοιας" (Μετάφραση-διασκευή Σ. Κοκκινάκη), Εκλογή Δεκέμβριος  
1982, σελ. 181-183.



Townsend P.: "Από το Κράτος Πρόνοιας στην κοινωνική ανάπτυξη"  
(Μετάφραση Ο. Ζάρναρη), Εκλογή Δεκέμβριος 1985, σελ. 136-144.

Τσαούση Δ.Γ.: "Η κοινωνία του ανθρώπου", Εκδόσεις Gutenberg Αθήνα  
1987, σελ. 48-53.

Τσενές Η.: "Τοπική Αυτοδιοίκηση", Εκδόσεις Φοίβος, Αθήνα 1986.

Υφαντόπουλος Γ.: "Ο προγραμματισμός του τομέα Υγείας στην  
Ελλάδα", Εκδόσεις ΕΚΚΕ, Αθήνα 1988, σελ. 47-64.

Fink U.: "Νέες κατευθύνσεις στην Κοινωνική Πολιτική - αυτοβοήθεια,  
βοήθεια στη γειτονιά, ελεύθερη και τοπική πρωτοβουλία", Εκλογή Απρίλιος -  
Μάιος-Ιούνιος 1988, σελ. 55-59.

