



**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

**Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ &
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**



**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

**ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ ΚΑΙ
Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ**

Μαρίνος Μπασούρης

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Πειραιάς, 2017



**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

**Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ &
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**



**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

**ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ ΚΑΙ
Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ**

Μαρίνος Μπασούρης, Α.Μ.: 01712

Επιβλέπων: Παπαηλίας Θεόδωρος, Καθηγητής, Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ.,
Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Πειραιάς, 2017



**M.Sc. IN
«PUBLIC ECONOMICS
AND POLICY»**

**PIRAEUS UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES
DEPARTMENT OF
ACCOUNTING & FINANCE**



M.Sc. in Public Economics and Policy

**THE SOCIAL SERVICES OF THE MUNICIPALITY ILIOUPOLIS
AND THE ROLE IN EVERYDAY CITIZENS LIFE**

[Marinos Mpasouris, R.N.:01712]

Supervisor: Papailias Theodore, Professor, Piraeus University of Applied Sciences,
Department of Accounting & Finance

Master Thesis submitted to the Department of Accounting & Finance
of the Piraeus University of Applied Sciences (T.E.I. of Piraeus)
in partial fulfillment of the requirements
for the degree of M.Sc. in Public Economics and Policy

Piraeus, Greece, 2017

Στην οικογένειά μου

Ευχαριστίες

Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή μου κο Παπαηλία Θεόδωρο για το θέμα που μου ανατέθηκε και για την στήριξη που μου προσέφερε καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της εργασίας μου. Το θέμα ήταν πολύ ενδιαφέρον καθώς και η συνεργασία μου μαζί του. Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον Δήμο Ηλιούπολης, καθότι οι υπεύθυνοι επικοινωνίας, οι υπάλληλοι αλλά και οι ίδιοι οι δημότες υποστήριξαν την διαδικασία της έρευνας απαντώντας μου στα ερωτηματολόγια χωρίς κανέναν δισταγμό. Χωρίς αυτούς η ολοκλήρωση της συγκεκριμένης εργασίας δεν θα ήταν εφικτή.

ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Περίληψη

Αναμφισβήτητα η χώρα μας αλλά και τα υπόλοιπα μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης βρίσκονται στην πιο δύσκολη καμπή της κοινωνικοοικονομικής τους πορείας. Το ασταθές οικονομικό και πολιτικό περιβάλλον δημιουργεί εντάσεις, προστριβές μεταξύ των μελών-κατοίκων μιας χώρας οδηγώντας τους σε καταστάσεις και γεγονότα που δεν αρμόζουν και δε συμβαδίζουν με την εξελικτική πορεία που θα έπρεπε αυτές να έχουν. Έτσι λοιπόν λόγω της δύσκολης οικονομικής συγκυρίας, η στροφή στην κοινωνική πολιτική, ισοδυναμεί στην ουσία με την αδιατάρακτη θεμελίωση της κοινωνίας με αρχές, αξίες και θεσμούς. Η κρίση, οικονομική και κοινωνική, θα μπορέσει να αντιμετωπιστεί, μόνο με τη συμπαράσταση της τοπικής αρχής στους πιο αδύναμους των πολιτών, αλλά και με την παροχή βοήθειας στους ασθενέστερους. Η δημοτική αρχή οφείλει να έχει στο κέντρο του ενδιαφέροντος τον δημότη, τις ανάγκες, τις επιθυμίες, τα προβλήματα και τα ενδιαφέροντα του. Γι' αυτά πρέπει να φροντίζει καθημερινά η δημοτική αρχή, ειδικά σε περιόδους κρίσης, για να επιτύχει το καλύτερο για τους πολίτες της. Αυτό θα αποτελέσει το πρώτο λιθαράκι για την θεμελίωση μιας κοινωνίας έτοιμης να ανακάμψει και να ασχοληθεί με την παραγωγική διαδικασία, αντί να μένει εγκλωβισμένη στα καθημερινά προβλήματα. Συνακόλουθα, η δημοτική αρχή οφείλει να αντιμετωπίζει τα προβλήματα και τις επιθυμίες των πολιτών ως προβλήματα της αρχής, του δήμου, του κράτους. Πρέπει να προσφέρει στο δημότη αυτό που έχει ανάγκη, αυτό που κάνει τη ζωή του πιο άνετη και πιο δημιουργική. Να δώσει στους νέους ανθρώπους διεξόδους και δρόμους για να υλοποιήσουν τα όνειρα τους. Επιπρόσθετα, στους ηλικιωμένους πρέπει να προσφέρει ενεργό συμμετοχή στη κοινωνική ζωή της πόλης. Στους άνεργους, το χέρι βοήθειας που έχουν ανάγκη: εν ολίγοις οφείλει να δημιουργεί πίστη για το αύριο, κυρίως αλληλεγγύη στα αδύναμα μέλη της. Ο μεγαλύτερος στόχος πρέπει να είναι ο κάθε δημότης χωρίς διακρίσεις να έχει πρόσβαση στις κοινωνικές υπηρεσίες και να απολαμβάνει τις παροχές που του προσφέρονται.

Σημαντικοί Όροι: [Κοινωνική Υπηρεσία, Δημότης, Ειδικές Ομάδες Πολιτών, Δήμος Ηλιούπολης]

THE SOCIAL SERVICES OF THE MUNICIPALITY OF ILIOUPOLI AND THEIR ROLE IN CITIZENS' EVERYDAY LIFE

Abstract

Undoubtedly, our country and the rest of the European Union are at the most difficult point of their socio-economic progress. The unstable economic and political environment creates tensions, frictions between the members-residents of a country, leading them to situations and events that are inappropriate and not in line with the evolution that there should have been. So in this difficult economic climate, the shift to social policy is, essentially, equivalent to laying the foundations of society on solid principles, values and institutions. The crisis, economic and social, will be handled only with the support of the local authority to the weakest citizens, and also by helping those that are most in need. The citizen must be the municipality's centre of interest. So, the latter must endeavour daily, especially in times of crisis, to achieve the best for its citizens. This will be the first stone for the foundation of a society ready to recover and deal with the production process, rather than remain trapped in the everyday problems. Accordingly, the municipal authority must address the problems and concerns of citizens as problems of the authority, the municipality, the state. It should offer the citizen who is in need what makes life more comfortable and more creative, and give young people pathways and roads to realize their dreams. Additionally, the elderly have to be offered active participation in the city's social life. The unemployed should be given the helping hand they need: in short, faith for tomorrow must be created, particularly solidarity in fragile states. The biggest goal should be to allow every citizen, without discrimination, to have access to social services and enjoy the benefits offered.

Keywords: [Social Service, Citizen Special Groups Citizens, Municipality of Ilioupoli]

Περίληψη.....	II
Abstract	III
Περιεχόμενα	XVI
Κατάλογος Πινάκων.....	XIX
Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	XX

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Δήμος Ηλιούπολης

1.1 Εισαγωγή	1
1.2 Ιστορική αναδρομή.....	2
1.3 Χαρακτηριστικά και Φυσιογνωμία του Δήμου Ηλιούπολης	4
1.4 Κοινωνικές Υπηρεσίες	5
1.4.1 Προς τους Δημότες.....	5
1.4.1.1 Δημοτικό Κολυμβητήριο.....	5
1.4.1.2 Δημοτικός Κινηματογράφος	6
1.4.1.3 Δημοτικό Κοιμητήριο	6
1.4.1.4 Κοινωνική Υπηρεσία διάθεσης τροφίμων απ' ευθείας από τον παραγωγό.....	7
1.4.1.5 Κοινωνικό Ιατρείο	7
1.4.1.6 Κοινωνικό Παντοπωλείο	8
1.4.1.7 Κοινωνικό Φαρμακείο.....	8
1.4.1.8 «Σπιτική» Κουζίνα	9
1.4.1.9 Τράπεζα αίματος και αιμοπεταλίων	9
1.4.1.10 Δημοτική Συγκοινωνία – Θαλάσσια Μπάνια.....	10
1.4.1.11 Ψυχοπαιδαγωγικό Ινστιτούτο – Τμήμα Κοινωνικής Μέριμνας.....	11
1.4.1.12 Τράπεζα Χρόνου	12
1.4.2 Προς τις Ειδικές Ομάδες Πολιτών	13
1.4.2.1 Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης	13
1.4.2.2 Δημοτικό Γηροκομείο «η Αγία Ταβιθά».....	13
1.4.2.3 Κοινωνικό Φροντιστήριο	13
1.4.2.5 Βρεφονηπιακοί Σταθμοί και Κέντρο Δημιουργικής Απασχόλησης.....	14

1.4.2.6 Εκπτώσεις Δημοτικών Τελών με απόφαση της Οικονομικής Υπηρεσίας	14
1.4.2.7 Πρόγραμμα «Βοήθεια στο σπίτι».....	14
1.4.2.8 Γραφείο υποστήριξης ανέργων	15
1.5 Δομή Δήμου.....	16
1.5.1 Δημοτικό Συμβούλιο	16
1.5.2 Δημοτική Αρχή.....	16
1.5.3 Οργανόγραμμα	17
1.5.4 Διεθνείς Σχέσεις	17
1.6 Νέα	18
1.7 Ανακεφαλαίωση	18

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Έργα Δήμου Ηλιούπολης

2.1 Εισαγωγή	20
2.2 Εταιρική Επικοινωνία – On -Air	21
2.2.1 Ιστοσελίδα	21
2.2.2 Κοινωνικά Δίκτυα (Social Media)	21
2.2.3 Μ.Ε.Υ.	23
2.2.4 Newsletter.....	24
2.2.5 Online επαγγελματικός Οδηγός	25
2.2.6 E-Citizen.....	26
2.3 Έργο «Ανακύκλωση»	28
2.4 Έργο «Αναδάσωση - Δασοπροστασία»	29
2.5 Έργο του δήμου στον τομέα της Παιδείας	30
2.5.1 Αναβάθμιση Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων	31
2.5.2 Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών «Διεθνείς και Ευρωπαϊκές Πολιτικές στην Εκπαίδευση, Κατάρτιση και Έρευνα »	33
2.6 Ο δήμος τιμά τους αθλητές του	34
2.7 Η σημασία του Εθελοντισμού	35
2.7.1: Εθελοντική δράση στο Πάρκο Ναυαρίνου	36
2.7.2: Εθελοντική Υπηρεσία Δασοπροστασίας και Πυρόσβεσης Δήμου Ηλιούπολης (Ε.Υ.Δ.Π.Δ.Η.)	37
2.8 Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα του Δήμου Ηλιούπολης.....	38

2.9 Ανακεφαλαίωση	40
-------------------------	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Μεθοδολογία της Έρευνας

3.1 Εισαγωγή	41
3.2 Ερευνητική Μεθοδολογία	41
3.3 Σχεδιασμός και Κατάρτιση Ερωτηματολογίου	43
3.4 Δομή Ερωτηματολογίου	48
3.5 Ανακεφαλαίωση	49

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Ανάλυση Δεδομένων

4.1 Εισαγωγή	50
4.2 Περιγραφική Ανάλυση Δεδομένων	50
4.2.1 Περιγραφική Ανάλυση Δεδομένων Δημοτών Δήμου Ηλιούπολης	50
4.2.2 Περιγραφική Ανάλυση Δεδομένων Υπαλλήλων Δήμου Ηλιούπολης	63
4.3 Ανακεφαλαίωση	77

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	83
---------------------------	-----------

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	87
------------------------	-----------

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	99
---------------------------	-----------

Κατάλογος Πινάκων

2.1: MEV Δήμου Ηλιούπολης	23
2.2: Εφαρμογή E-Citizen	27
2.3: Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα του Δήμου Ηλιούπολης	39
3.1: Συγκεντρωτικός Πίνακας Ερωτηματολογίων.....	45
3.2: Συγκεντρωτικός Πίνακας Ερωτηματολογίου Προς τους Δημότες.....	46
3.3: Συγκεντρωτικός Πίνακας Ερωτηματολογίου Προς τους Υπαλλήλους.....	47
4.1: Φύλο	51
4.2: Ηλικία	51
4.3: Θέση στον δήμο.....	52
4.4: Οικογενειακή κατάσταση	54
4.5: Έτη Προϋπηρεσίας στο δήμο	54
4.6: Απαιτείται επιπλέον κατάρτιση για την εκτέλεση των καθηκόντων σας;.....	60
4.7: Έχετε δώσει λύση σε πρόβλημα το οποίο δεν μπορούσε να λυθεί μέσω των τυπικών διαδικασιών του δήμου σε πολίτη;	62
4.8: Ηλικία.....	64
4.9: Πόσα χρόνια είστε κάτοχος πράσινης ή κόκκινης κάρτας Κοινωνικών Υπηρεσιών;.....	67
4.10:Βαθμολογώντας από το 1 έως το 5, πόσο εύκολη βρίσκετε την εξυπηρέτηση από τις Κοινωνικές Υπηρεσίες ως κάτοχος κάρτας.	69
4.11: Αντιμετωπίζεται εσείς ή άλλο προστατευόμενο μέλος της οικογένειάς σας πρόβλημα υγείας που χρήζει τακτικής παρακολούθησης;	70
4.12: Θεωρείτε δίκαιο μέτρο τη θέσπιση εύλογης συνδρομής για τη συμμετοχή στις Κοινωνικές Υπηρεσίες, για λόγους οικονομικής επιβίωσής τους;.....	77
4.13: Θεωρείτε ότι θα μπορούσατε να ανταποκριθείτε σε τυχόν θέσπιση μηνιαίας συνδρομής ποσού 10 ευρώ;	77
4.14: Θεωρείτε ότι χρειάζεται να θεσπιστεί νέα Κοινωνική Υπηρεσία: Αν ναι, περιγράψτε το αντικείμενό της.	77

Κατάλογος Διαγραμμάτων

3.1 Συγκεντρωτικός Πίνακας Ερωτηματολογίων.....	46
3.2: Συγκεντρωτικός Πίνακας Ερωτηματολογίου Προς τους Δημότες.....	47
3.3: Συγκεντρωτικός Πίνακας Ερωτηματολογίου Προς τους Υπαλλήλους.....	48
4.1: Φύλο	51
4.2: Επιπρόσθετες σπουδές.....	52
4.3: Θέση στον Δήμο	53
4.4: Ετήσιο Ατομικό Εισόδημα	53
4.5: Τύπος εργασιακής σχέσης.....	55
4.6: Είστε ικανοποιημένος-η από τη θέση σας στο δήμο;.....	55
4.7: Χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες του δήμου;	56
4.8: Τα παράπονα των πολιτών συνήθως έχουν να κάνουν με:	57
4.9: Με ποιο τρόπο επιλύετε τα προβλήματα που προκύπτουν από την εκτέλεση των εργασιών της θέσης σας;	58
4.10: Απαιτεί η εργασία σας να αναπτύξετε νέες μεθόδους, διαδικασίες ή εγχειρίδια;.....	58
4.11: Τρόπος λήψης αποφάσεων	59
4.12: Το είδος της επικοινωνίας που εκτελείτε κατά την άσκηση των καθηκόντων σας.	60
4.13: Για ποιες από τις παρακάτω Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Ηλιούπολης ο δημότης απευθύνεται περισσότερο στο δήμο σας;.....	61
4.14: Έχετε θέσει ποτέ κάποια πρόταση προς υλοποίηση στον προϊστάμενο σας η οποία να έχει εγκριθεί;.....	62
4.15: Πιστεύετε ότι ο δημότης του δήμου σας είναι ενημερωμένος όσο θα έπρεπε για τα πράγματα που τον αφορούν;.....	63
4.16: Φύλλο	63
4.17: Επίπεδο εκπαίδευσης.....	64
4.18: Εργασία	65
4.19: Ετήσιο ατομικό εισόδημα.....	65
4.20: Οικογενειακή κατάσταση	66
4.21: Προστατευόμενα Μέλη	66
4.22: Κάτοχος Πράσινης και Κόκκινης Κάρτας	67
4.23: Πόσο εύκολη βρήκατε τη διαδικασία χορήγησης των 2 καρτών;.....	68
4.24: Πώς ενημερωθήκατε για τις κάρτες του δήμου;.....	68

4.25: Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την πράσινη ή/και την κόκκινη κάρτα;	69
4.26: Ποιες από τις παρακάτω Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Ηλιούπολης γνωρίζετε;	70
4.27: Ποιες Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Ηλιούπολης επισκέπτεστε εντός μιας εβδομάδας;.....	71
4.28(α): Πόσο σημαντικές βρίσκετε τις παροχές των Κοινωνικών Υπηρεσιών του Δήμου Ηλιούπολης;	72
4.28(β): Πόσο σημαντικές βρίσκετε τις παροχές των Κοινωνικών Υπηρεσιών του Δήμου Ηλιούπολης;	73
4.29: Το προσωπικό των Κοινωνικών Υπηρεσιών του Δήμου Ηλιούπολης είναι.....;	74
4.30: Οι κοινωνικές υπηρεσίες χρειάζονται βελτιώσεις ως προς:	75
4.31: Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες προσφέρουν	76

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ

1.1 Εισαγωγή

Η οικονομική κρίση που πλήττει τη χώρα μας δοκιμάζει μεγάλο αριθμό πολιτών, που αδυνατούν ή δυσκολεύονται να αντεπεξέλθουν στην εκπλήρωση των βιοτικών τους αναγκών.

Οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις αποτέλεσαν καθοριστικό παράγοντα για την άσκηση κοινωνικής πολιτικής από την τοπική αυτοδιοίκηση, σε αυτό συνέβαλε η μετατόπιση του κέντρου βάρους της άσκησης κοινωνικής πολιτικής από την (κεντρική) κρατική ευθύνη σε τοπικό επίπεδο. Οι ΟΤΑ στο υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο οργανώνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες είτε μέσω της σύστασης νομικών προσώπων (ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ, δηλαδή δημοτικές επιχειρήσεις, αναπτυξιακές εταιρίες ή αστικές μη κερδοσκοπικές εταιρείες) είτε μέσω της σύστασης κοινωνικής υπηρεσίας η οποία λειτουργεί στον εσωτερικό κορμό του δήμου. Είναι πράγματι αλήθεια ότι λίγοι Δήμοι λειτουργούν κοινωνικές υπηρεσίες σήμερα.

Οι παραπάνω πολιτικές χαρακτηρίζονται από ποικιλομορφία των παρεμβάσεων, οι οποίες αναπτύσσονται ανομοιόμορφα στις διαφορετικές περιοχές (δήμους, περιφέρειες), χωρίς να λαμβάνονται υπ' όψη οι τοπικές ιδιαιτερότητες και προτεραιότητες. Συνήθως αποτελούν προϊόν των ευρωπαϊκών χρηματοδοτήσεων, τις οποίες οι ΟΤΑ εκμεταλλεύονται ως ευκαιρία άντλησης πόρων, επιχειρώντας να υλοποιήσουν δράσεις κοινωνικού χαρακτήρα. Η συνοπτική καταγραφή των προνομιακών υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης μας επιτρέπει να συνάγουμε χρήσιμα συμπεράσματα για την άσκηση της κοινωνικής πολιτικής από τους ΟΤΑ.

Η άσκηση Κοινωνικής Πολιτικής από τους ΟΤΑ μέχρι αυτήν την περίοδο που διανύουμε διαφαίνεται ότι δεν έχει ενταχθεί πλήρως στο σχήμα αποκέντρωσης που προβλέπουν οι νέες πολιτικές τοπικής ανάπτυξης και δεν ακολουθεί πάντα την εκσυγχρονιστική προσπάθεια ενίσχυσης του ρόλου του «τοπικού κράτους» στο πλαίσιο ανασύνταξης του κράτους. Ο διαρκώς διευρυνόμενος ρόλος των ΟΤΑ και οι κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης για όσον το δυνατόν περισσότερη αποκέντρωση των υπηρεσιών οι οποίες πρέπει να παρέχονται «εγγύτερα» στον πολίτη, ανέδειξε την

αναγκαιότητα πραγματοποίησης μεταρρυθμίσεων στο θεσμικό πλαίσιο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

1.2 Ιστορική αναδρομή

Στην αρχαιότητα, η περιοχή ήταν γνωστή ως δήμος Ευωνύμου. Ο δήμος πήρε το όνομα του από τον Ευώνυμο -γιό του Ουρανού και της Γαίας- και αποτελούσε έναν από τους εκατό Δήμους της αρχαίας Αθήνας που περιλάμβανε ολόκληρη την σημερινή Αττική, εκτός της Μεγαρίδας. Αρχαιολογικές ανασκαφές επιβεβαιώνουν την ύπαρξη Μυκηναϊκού οικισμού στην περιοχή του Αγίου Νικολάου και άλλου, νεώτερου, του 4ου π.χ. αιώνα, στην πλατεία Νικηταρά, όπου εντοπίστηκαν επιτύμβιοι λήκυθοι, πιθάρια, λίθινες πλάκες, αρχαϊκά και παλαιοχριστιανικά λείψανα. Στην περιοχή βρέθηκαν ακόμη, χρυσά, αργυρά και χάλκινα νομίσματα, βέλη, βλήματα και αγγεία, απόδειξη του γεγονότος ότι η περιοχή χρησιμοποιήθηκε ως στρατόπεδο στο Χρεμωνίδειο πόλεμο μεταξύ Μακεδόνων, Πτολεμαίων και Σελευκιδών. Στους χάρτες που υπάρχουν στον Δήμο απεικονίζονται πάρα πολλοί τύμβοι.

Με την πάροδο των αιώνων, η περιοχή ακολουθεί την πορεία της πόλεως των Αθηνών. Παρακμάζει προοδευτικά, ερημώνει, γίνεται έρμαιο ληστρικών και βαρβαρικών επιδρομών, και οι κατακτητές διαδέχονται ο ένας τον άλλο: Βυζαντινοί, Φράγκοι, Καταλανοί, Βενετσιάνοι, Τούρκοι. Αφέντης της ευρύτερης περιοχής στην διάρκεια της Τουρκοκρατίας ήταν ο Καρρά Αλή, ο οποίος άφησε το στίγμα του ονοματίζοντας το μέρος, που αποτελούσε τσιφλίκι του. Το 1830 οι μέχρι τότε Τούρκοι ιδιοκτήτες του, πούλησαν το "τσιφλίκι Καρά" στον Νικόλαο Καπετανάκη και τον Γαετάνο Μοράλια. Στα χοτζέτια με αριθμούς 315.316,317 (συμβόλαια της αγοραπωλησίας, που σήμερα βρίσκονται στα Γενικά Αρχεία του Κράτους) αναφέρεται ότι το "τσιφλίκι Καρά" επιπροσθέτως προς τα θέρετρα και τα χειμαδιά του, ήταν επιδεκτικό "4 ζευγαριών". Τα γεωγραφικά του όρια ήταν βορείως: Οι γαίες της Μονής Πετράκη, νοτίως: Το Τσιφλίκι Μουσταφά Μπέη μέχρι τη θέση Γύρισμα, δυτικά: Η παλιά λεωφόρος Βουλιαγμένης και ανατολικά: Το όρος Υμηττός με σύνορο τις γαίες των Κουρσαλάδων (σημερινό Κορωπί) στη μοιρασιά των οποίων (Εγγραφο του 1793-συλλογή Καμπούρογλου Β τόμος) αναφέρεται ως όμορο κτήμα. Από τότε το "τσιφλίκι (ή Κτήμα) Καρά" άλλαξε αρκετούς ιδιοκτήτες (W.Bell, C.H.Bracebridge, Ι.Σωτηριάδης, Ι.Σκουζέ, Μ.Σκουφής). Το "τσιφλίκι Καρρά" αγοράστηκε το 1922 από τον Αλέξιο Νάστο έναντι 600.000 δραχμών που αντιστοιχούσαν σε 9.500 χρυσές λίρες

περίπου. Ο Σπύρος Θεοδωρόπουλος, (προοδευτικός βουλευτής, ιδρυτής του Εργατικού Κέντρου Αθηνών και νομικός σύμβουλος της Ενώσεως Αποκαταστάσεως Αγροτικών Συνεταιρισμών Ελλάδος) σε υπόμνημά του στη Βουλή το 1920 για τα τσιφλίκια της Αττικής, υπολογίζει την έκταση του κτήματος σε 15.000 στρέμματα (Αρχείο πρωθυπουργού Βενιζέλου).

Οι πρώτοι που ζήτησαν να εγκατασταθούν εκεί ήταν Μικρασιάτες πρόσφυγες, το 1923. Το τωρινό όνομά του ο δήμος το οφείλει στους πρώτους επιχειρηματίες ιδιώτες που δημιούργησαν αυτό το σύγχρονο προάστιο οι οποίοι ήταν Αιγυπτιώτες (Ελληνες εξ Αιγύπτου) και ειδικά στον Δρανδάκη (γόνου κρητικής οικογένειας από το Ρέθυμνο, που σπούδασε στην Ηλιούπολη του Καΐρου), ο οποίος με την εταιρία "Ελληνική Εταιρία Αστικών και Αγροτικών Συνοικισμών - Δρανδάκης Πάγκαλος και Σια" αγόρασε από τον Αλέξιο Νάστο 1.030 στρέμματα τα οποία και οικοπεδοποίησε, ενώ έδωσε στο καινούριο προάστιο το όνομα της αρχαίας αιγυπτιακής πόλης Ηλιούπολης (Πι-Ρα το αιγυπτιακό της όνομα, πόλη του θεού Ρα, Θεού του ήλιου). Έτσι, το 1924, εκπονήθηκε το πρώτο πολεοδομικό σχέδιο σύμφωνα με το οποίο κτίστηκε σιγά-σιγά ο σύγχρονος οικισμός. Περιέργως όμως οι πρώτοι που εγκαταστάθηκαν ήταν κυρίως Λευκαδίτες. Αρχικά κατασκευάστηκαν κυρίως εξοχικές κατοικίες μεγαλοαστών με κήπους και ανεμόμυλους. Η περιοχή "Λόφος Γερμανού" ονομάστηκε από την οικία ενός Γερμανού που υπήρχε εκεί προπολεμικά.

Το 1927 αγοράστηκαν δύο λεωφορεία τα οποία άρχισαν δρομολόγια καθημερινά για την εξυπηρέτηση των απασχολουμένων με τα έργα, των κατοίκων και των επισκεπτών-αγοραστών οικοπέδων. Με νομοθετικό διάταγμα στις 16 Οκτωβρίου 1928, η Ηλιούπολη, που απαριθμούσε περί τους 600 μόνιμους κατοίκους, έγινε κοινότητα, με πρώτο κοινοτάρχη το βιομήχανο Θεόδωρο Παλαμίδα. Μέχρι τότε αποτελούσε περιοχή του Αγίου Δημητρίου (Μπραχαμίου). Γύρω στο 1930 η Ηλιούπολη οργανώθηκε καλύτερα ως κοινότητα και άρχισε να αναπτύσσεται. Τότε δεν υπερέβαινε τους 1400-1500 κατοίκους.

Οι δρόμοι μέχρι το 1945 δεν είχαν ονομασίες, όμως ο πρόεδρος Πάνος Κωνσταντινίδης, άλλαξε τα έως τότε δεδομένα, δίνοντας βυζαντινά και ιστορικά ονόματα στα «βραχοστράτια». Ο ηλεκτροφωτισμός τα πρώτα χρόνια καλύφθηκε από ιδιωτική επιχείρηση. Τα εγκαίνια του ηλεκτροφωτισμού έγιναν την Τρίτη, 5 Αυγούστου 1948. Την περίοδο εκείνη, δεν υπήρχε νερό στα σπίτια. Υπήρχαν όμως πολλά τρεχούμενα νερά, ρέματα (με σημαντικότερα τους 2-3 κλάδους του ρέματος της Πικροδάφνης), πηγές και μια δεξαμενή ψηλά στην πλαγιά του βουνού που

τροφοδοτούσε τον πληθυσμό μέρα παρά μέρα. Επίσης υπήρχε και ένας νερόμυλος κοντά στη λεωφόρο Πρωτόπαπα.

Το 1964 η Ηλιούπολη έγινε δήμος, ενώ κατά την περίοδο της Δικτατορίας αποχαρακτηρίστηκε μεγάλη συνορεύουσα δασική έκταση που απετέλεσε τον οικισμό «Αστυνομικά», με καταφανή παραβίαση της τότε οικιστικής ανάπτυξης, γεγονός που επαναλήφθηκε αργότερα και σε άλλους νοτιότερους δήμους π.χ. Γλυφάδας, Βάρης κλπ¹.

1.3 Χαρακτηριστικά και Φυσιογνωμία του Δήμου Ηλιούπολης

Η Ηλιούπολη βρίσκεται νοτιοανατολικά της Αθήνας στις νοτιοδυτικές παρυφές του Υμηττού ακολουθώντας τις γεωφυσικές του ιδιομορφίες και είναι ένας σύγχρονος προαστιακός δήμος. Απέχει περίπου 6 χμ. από το κέντρο της Αθήνας. Η έκτασή της σύμφωνα με την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία είναι 12.990 στρέμματα ενώ η εντός σχεδίου έκταση είναι 6.300 στρέμματα. Συνορεύει δυτικά με τους δήμους Αγίου Δημητρίου και Αλίμου, βόρεια με τους δήμους Βύρωνα κ Υμηττού, ανατολικά συνορεύει με το δήμο Κορωπίου και νότια με το δήμο Αργυρούπολης-Ελληνικού. Από διοικητικής άποψης η Ηλιούπολη αναγνωρίζεται ως κοινότητα το 1928. Μέχρι τότε υπαγόταν στο Μπραχάμι, ενώ το 1963 αναγνωρίζεται επίσημα ως δήμος. Από την εφαρμογή του Ν. 3852/10 ο δήμος Ηλιούπολης υπάγεται διοικητικά στην περιφέρεια Αττικής και συγκεκριμένα οι Δήμοι Ηλιούπολης, Δάφνης-Υμηττού και Βύρωνος ανήκουν στην Περιφερειακή Ενότητα Κεντρικού Τομέα μαζί με τους Δήμους Αθηναίων, Φιλαδέλφειας, Χαλκηδόνας, Γαλατσίου, Ζωγράφου και Καισαριανής².

Σύμφωνα με την απογραφή του 2001³, ο πραγματικός πληθυσμός του δήμου Ηλιούπολης ανέρχεται σε 75.904 ενώ ο μόνιμος πληθυσμός⁴ σε 81.024 κατοίκους. Λαμβάνοντας υπ' όψιν και τα προσωρινά στοιχεία από την απογραφή του 2011 που

¹https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%97%CE%BB%CE%B9%CE%BF%CF%8D%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%B7_%CE%91%CF%84%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82

²Επιχειρησιακό πρόγραμμα Δήμου Ηλιούπολης 2011-2014 (σελ. 11)

³Επιχειρησιακό πρόγραμμα Δήμου Ηλιούπολης 2011-2014 (σελ. 14)

⁴http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE/PAGE-themes?p_param=A1604&r_param=SAP01&y_param=MT&mytabs=0

υπάρχουν στην Ελληνική Στατιστική Αρχή ο μόνιμος πληθυσμός της Ηλιούπολης ανέρχεται στους 77.850 κατοίκους. Κατά το χρόνο διεξαγωγής της έρευνας, η δημοτική αρχή της Ηλιούπολης, κατόπιν διενέργειας Δημοτικών εκλογών της 25/5/2014 (δεύτερος γύρος), είναι η πλειοψηφούσα Δημοτική Παράταξη «Πρώτα η Ηλιούπολη». Δήμαρχος είναι ο Βασίλειος Βαλασόπουλος.

Η μελέτη του συγκεκριμένου Δήμου παρουσιάζει ερευνητικό ενδιαφέρον για τον κύριο λόγο ότι έχει αναπτύξει ένα ευρύ δίκτυο κοινωνικών υπηρεσιών που έχουν ορισμένες αρμοδιότητες και διοικούνται αυτοτελώς. Σε ένα μικρό σχετικά χρονικό διάστημα, έχει εφαρμόσει σε ευρύ επίπεδο το Πρόγραμμα Καλλικράτης, ως προς τις δυνατότητες που παρέχει για την αποκέντρωση των κοινωνικών παροχών. Η δημιουργία πολλών μικρών ευέλικτων και αυτοτελών υπηρεσιών δεν μπορεί παρά να χρήζει περαιτέρω διερεύνησης των αρμοδιοτήτων τους.

1.4 Κοινωνικές Υπηρεσίες

Οι κοινωνικές υπηρεσίες χωρίστηκαν σε δύο υποκατηγορίες. Η πρώτη είναι αυτή προς τους δημότες. Είναι υπηρεσίες που προσφέρονται σε αυτούς που ανήκουν στο δήμο της Ηλιούπολης, ζουν στην περιοχή αυτή και καθημερινά με τον έναν ή τον άλλον τρόπο συμβάλλουν μοναδικά, ειδικά και δημιουργικά στο δήμο αυτό. Η δεύτερη είναι αυτή προς ειδικές ομάδες πολιτών, όπου ανεξαρτήτου εάν ανήκουν στον δήμο ή όχι είναι δομημένες με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να βοηθούν κάθε πολίτη με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά τα οποία τον κατηγοριοποιούν σε μια ομάδα που χρήζει βοήθεια και από το δήμο αλλά και από τους πολίτες τους ίδιους.

1.4.1 Προς τους Δημότες

Η κατηγορία αυτή μετράει δώδεκα διαφορετικές και χρήσιμες υπηρεσίες προς τους δημότες του δήμου Ηλιούπολης.

1.4.1.1 Δημοτικό Κολυμβητήριο

Το Δημοτικό κολυμβητήριο διαθέτει πισίνα ολυμπιακών προδιαγραφών και οι υπερσύγχρονες εγκαταστάσεις του συνδυάζουν την ασφάλεια με την προσβασιμότητα

και την άνεση. Το Κολυμβητήριο βρίσκεται στη συμβολή των Οδών Ιθάκης και Περικλέους στην Άνω Ηλιούπολη και υπάρχει εύκολη πρόσβαση με τα λεωφορεία του ΟΑΣΘ, τις Γραμμές 32 Α μέσω Γυμναστηρίου στάση Ιθάκης 2 και 34 Άνω Ηλιούπολη στάση Ιερού Ναού Προφήτη Ηλία. Εδώ και χρόνια προσφέρει μια σπάνια όαση δροσιάς σε όσους επιλέξουν να το επισκεφθούν και να συνδυάσουν με αυτό τον τρόπο τη διασκέδαση και τις πολλές επιλογές άθλησης που προσφέρει η κολύμβηση. Σημαντικό ρόλο σε αυτό παίζει και το εξειδικευμένο προσωπικό που αποτελείται από έμπειρους εκπαιδευτές. Τη δεδομένη χρονική στιγμή λειτουργούν τμήματα εκμάθησης κολύμβησης ενηλίκων - ανηλίκων, aqua aerobic, κινητικής αποκατάστασης, ενώ την τιμητική του έχει όπως κάθε χρόνο ο απλός κόσμος ο οποίος θα μπορεί να επισκεφθεί το κολυμβητήριο 5 ημέρες την εβδομάδα και τις προκαθορισμένες ώρες κοινού. Η Διοίκηση του Δήμου, αναλογιζόμενη τη γενικότερη δύσκολη οικονομική κατάσταση, αλλά ταυτόχρονα και την ανάγκη για διασκέδαση και αναψυχή, φρόντισε το αντίτιμο να είναι χαμηλό. Παράλληλα ισχύουν γενναίες εκπτώσεις στις μηνιαίες κάρτες και στις ειδικές κατηγορίες συμπολιτών μας, όπως είναι πολύτεκνοι, τα ΑΜΕΑ κ.α.⁵

1.4.1.2 Δημοτικός Κινηματογράφος

Η πρόσβαση είναι δυνατή τόσο σε δημότες, όσο και σε μη δημότες της Ηλιούπολης. Ωστόσο, η δημοτική αρχή προέβη σε μείωση της τιμής στην πρώτη προβολή σε 5€, και σε 2,5€ για όλα τα παιδιά έως 18 ετών, τα άτομα άνω των 60 ετών, τους πολύτεκνους, τους άνεργους, τους φοιτητές και τους στρατιώτες. Οι πολύτεκνοι και τα άτομα με αναπηρίες εισέρχονται δωρεάν.

1.4.1.3 Δημοτικό Κοιμητήριο

Οι δημότες απολαμβάνουν δωρεάν χρήση του Κυλικείου, ενώ απαλλάσσονται από την καταβολή στο Δήμο δικαιωμάτων ταφής οι οικογένειες θανόντων έως 18 ετών.

⁵<http://www.dikaiologitika.gr/eidhseis/koinonia/112818/dimotiko-kolymvitirio-dimou-paylou-mela-ksekinisan-ta-prota-mathimata-synexizontai-oi-eggrafes>

1.4.1.4 Κοινωνική Υπηρεσία διάθεσης τροφίμων απ' ευθείας από τον παραγωγό

Μέσω της δράσης αυτής διατίθενται σε όλους τους πολίτες προϊόντα σε χαμηλότερες τιμές απευθείας από τους παραγωγούς, χωρίς τη διαμεσολάβηση μεσαζόντων. Μέχρι το χρονικό σημείο της έρευνας, ο δήμος υπολογίζει ότι έχουν ήδη διατεθεί 150 τόνοι πατάτες, 30 τόνοι λαδιού, 15 τόνοι ρυζιού, 10 τόνοι αλεύρου, περίπου 20 τόνοι τυροκομικών, 10 τόνοι οσπρίων, 10 τόνοι μελιού.

1.4.1.5 Κοινωνικό Ιατρείο

Το Κοινωνικό Ιατρείο του Δήμου Ηλιούπολης λειτουργεί με εθελοντές Ιατρούς διαφόρων ειδικοτήτων, που παρέχουν πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας σε κοινωνικά ευάλωτες ομάδες της πόλης μας, προσφέροντας και φαρμακευτική κάλυψη όπου απαιτείται. Στο Κοινωνικό Ιατρείο εξετάζονται – ανασφάλιστοι κάτοικοι του δήμου, οι οποίοι είναι κάτοχοι της σχετικής κάρτας Κοινωνικού Ιατρείου, που εκδίδεται από την κοινωνική υπηρεσία του Δήμου⁶.

Το Ιατρείο λειτουργεί με 32 εθελοντές Ιατρούς διαφόρων ειδικοτήτων (Καρδιολόγος, Παθολόγος, Πνευμονολόγος, Διαβητολόγος, Ακτινολόγος), που παρέχουν πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας σε κοινωνικά ευάλωτες ομάδες της πόλης, προσφέροντας και φαρμακευτική κάλυψη όπου απαιτείται. Το Ιατρείο στηρίζεται από τον Ιατρικό Σύλλογο Αθηνών, την Αρχιεπισκοπή Αθηνών, τους Γιατρούς του Κόσμου και εθελοντές γιατρούς και δημότες της πόλης.

Για τη συμμετοχή σε αυτά είναι απαραίτητη η απόκτηση Κόκκινης Κάρτας. Το κριτήριο απόκτησης κόκκινης κάρτας είναι το ατομικό ετήσιο εισόδημα να είναι μέχρι 4.000 € προσαυξανόμενο κατά 20% για τον/την σύζυγο και 20% για κάθε προστατευόμενο μέλος. Για άτομα με ειδικές ανάγκες το ποσό προσαυξάνεται κατά 50%. Το κοινωνικό Ιατρείο διαθέτει 32 εθελοντές ιατρούς διαφόρων ειδικοτήτων

Πέραν της κτήσεως κόκκινης κάρτας, ο δικαιούχος για να τύχει δωρεάν εξέτασης ή δωρεάν λήψεως φαρμάκων, εξετάζεται πρώτα από τους ιατρούς κατόπιν ραντεβού σε δημοτικό κτήριο ειδικά διαμορφωμένο γι' αυτό το σκοπό. Αφού ο κοινωνικός Ιατρός συνταγογραφήσει φάρμακα ή εξέταση με σφραγίδα του Δήμου, ο δικαιούχος δύναται να επισκεφθεί το Κοινωνικό Φαρμακείο ή τις εγκαταστάσεις των μηχανημάτων.

⁶<http://www.ilioupoli.gr/services/social/44-koinoniko-iatreio>

Σημειωτέον ότι ο δήμος διαθέτει και κινητή Ιατρική Μονάδα ΕΚΑΒ. Δε διαθέτει ωστόσο κέντρο υγείας και αυτό έχει δημιουργήσει πολλά προβλήματα στους δημότες. Γίνεται προσπάθεια από τη δημοτική αρχή, ως τονίζει, να μεταφερθεί στο δήμο η κεντρική μονάδα ΕΚΑΒ Νοτίων Προαστίων.

1.4.1.6 Κοινωνικό Παντοπωλείο

Στο δήμο Ηλιούπολης με μεγάλη επιτυχία και τεράστια κοινωνική προσφορά λειτουργεί το Κοινωνικό Παντοπωλείο, με επωφελούμενες περίπου 1200 οικογένειες. Τα τρόφιμα, τα είδη ένδυσης, υπόδησης και καθαριότητας που διατίθενται στους δικαιούχους εντελώς δωρεάν, καλύπτουν βασικές καθημερινές τους ανάγκες. Μέχρι στιγμής η δράση εξελίσσεται θαυμάσια και στο μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποιούμε τα αιτήματα.

Το Κοινωνικό Παντοπωλείο παρέχει δωρεάν ποσότητες βασικών τροφίμων σε συγκεκριμένο αριθμό δικαιούχων του δήμου Ηλιούπολης. Κριτήριο ένταξης των ενδιαφερομένων στο Κοινωνικό Παντοπωλείο είναι το συνολικό εισόδημα των συννοικούντων με το δικαιούχο, ενώ λαμβάνονται υπόψη παράγοντες όπως η οικογενειακή κατάσταση, τα κοινωνικά προβλήματα, η ανεργία, προβλήματα υγείας και αναπηρίες.

Για την ένταξη στο πρόγραμμα του Κοινωνικού Παντοπωλείου απαιτείται η προσκόμιση συγκεκριμένων δικαιολογητικών τα οποία διασφαλίζουν την ομαλή και δίκαια ένταξη των πολιτών του δήμου που πραγματικά χρήζουν βοήθειας από αυτόν. Οι ενδιαφερόμενοι προς ένταξη οφείλουν να προσκομίσουν οποιοδήποτε άλλο στοιχείο τους ζητηθεί από την αρμόδια Υπηρεσία, το οποίο κρίνεται σημαντικό για τη διαμόρφωση πληρέστερης εικόνας της κοινωνικοοικονομικής κατάστασης του αιτούντος και της οικογένειάς του⁷.

1.4.1.7 Κοινωνικό Φαρμακείο

Το Κοινωνικό Φαρμακείο του δήμου Ηλιούπολης παρέχει δωρεάν φάρμακα, υγειονομικό υλικό και παραφαρμακευτικά προϊόντα σε τακτική βάση σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες: άνεργοι και άποροι που είναι ανασφάλιστοι. Η συλλογή των

⁷<http://www.ilioupoli.gr/news/press-releases/291-anakoinosi-entaksis-sto-koinoniko-pantopoleio-dimou-ilioupolis>

παραπάνω προϊόντων πραγματοποιείται μέσω της σύνδεσης του κοινωνικού φαρμακείου με φαρμακοβιομηχανίες, φαρμακευτικούς φορείς αλλά και την τοπική κοινωνία. Μέσω της λειτουργίας της δομής, παρέχονται και υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και πληροφόρησης με στόχο την ενδυνάμωση και κοινωνική ενσωμάτωση των ωφελουμένων από την κοινωνική λειτουργό⁸.

Το Φαρμακείο εξυπηρετεί άπορους, άνεργους και ανασφάλιστους πολίτες, καλύπτοντας σχεδόν όλες τους τις ανάγκες σε φάρμακα. Λειτουργεί με τη στήριξη των Φαρμακείων, των Φαρμακοποιών και των δημοτών της πόλης, και την επιστημονική εποπτεία της κας Θ. Παπασταϊκούδη, Καθηγήτριας Φαρμακευτικής του Πανεπιστημίου Αθηνών.

1.4.1.8 «Σπιτική» Κουζίνα

Η «Σπιτική» Κουζίνα αποτελεί μια πρωτοβουλία του Ομίλου Salas, στο πλαίσιο του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με κύριο εμπνευστή του προγράμματος τον κ. Νίκο Σαλαπατάρα. Η οικογένεια Σαλαπατάρα με πάνω από 100 χρόνια εμπειρία στο χώρο εγγυάται εξαιρετικές υπηρεσίες εστίασης. Η «Σπιτική Κουζίνα» έχει ήδη γίνει γνωστή στο ευρύ κοινό από τις ενέργειες των Δήμων, αλλά και του Ομίλου Salas, και έχει ως στόχο να μπορέσει να καλύψει ακόμα πιο μεγάλο εύρος περιοχών με την προσθήκη νέων σημείων.

Η πρωτοβουλία ξεκίνησε το 2012 από τον Δήμο Αχαρνών, και εξαπλώθηκε ταχύτατα σε τρεις ακόμα δήμους: τη Νέα Σμύρνη, την Ηλιούπολη και τον Άλιμο. Ο όμιλος εταιρειών Salas, που διαχειρίζεται μεταξύ άλλων την InterSalas Catering και τις αίθουσες Αρίων, βάζει το φαγητό, οι δήμοι βάζουν τις αίθουσες και ο κόσμος την όρεξη και την συμμετοχή, που συχνά ξεπερνά τα εκατό άτομα την ημέρα⁹.

1.4.1.9 Τράπεζα αίματος και αιμοπεταλίων

Ο δήμος Ηλιούπολης συνεχίζοντας με συνέπεια το κοινωνικό έργο διοργανώνει εδώ και 50 έτη την Εθελοντική Αιμοδοσία σε συνεργασία με το Κέντρο Αιμοδοσίας του Περιφερειακού Γενικού Νοσοκομείου Αθηνών «Γεώργιος Γεννηματάς». Η εθελοντική αιμοδοσία πραγματοποιείται στο Δημαρχείο Σοφ. Βενιζέλου.

⁸<http://www.koinoniasos.gr/news/113-2013-06-26-08-40-34>

⁹<http://www.in2life.gr/delight/eat/article/263543/spitikh-koyzina-4-athhnaikoi-dhmoi-mas-tazoyn.html>

Προκειμένου η Κοινωνική Υπηρεσία να έχει τη δυνατότητα να ανταποκρίνεται στις ανάγκες για αίμα των δημοτών η συμμετοχή όλων κρίνεται απαραίτητη με σκοπό την αυτάρκεια του Δήμου σε αίμα καθώς και την αμεσότερη εξυπηρέτηση των συμπολιτών σε κρίσιμες για την υγεία τους στιγμές. Επίσης η Κοινωνική Υπηρεσία έχει δημιουργήσει Μονάδα Δοτών Αιμοπεταλίων σε συνεργασία με το προαναφερθέν νοσοκομείο. Η καταγραφή των συμπολιτών που επιθυμούν να συμμετάσχουν Εθελοντικά σε αυτή την μεγάλη κοινωνική προσφορά πραγματοποιείται από το Γιατρό του Νοσοκομείου που προΐσταται της Αιμοδοσίας του Δήμου. Η ιδιαίτερη ευαισθησία και η σοβαρότητα στο κάλεσμα αυτό της Κοινωνικής Υπηρεσίας, συνειδητοποιώντας ότι η προσφορά αιμοπεταλίων είναι στην κυριολεξία δώρο ζωής ενστερνίζεται σε μεγάλο βαθμό ο δήμος της Ηλιούπολης¹⁰.

1.4.1.10 Δημοτική Συγκοινωνία

Η Δημοτική Συγκοινωνία του Δήμου Ηλιούπολης εξυπηρετεί δωρεάν τους δημότες για τη μεταφορά τους από και προς τους σταθμούς του ΜΕΤΡΟ Ηλιούπολης, Αγίου Δημητρίου και Δάφνης, καθώς και για τις μετακινήσεις τους εντός της πόλης.

Η δυνατότητα μετακινήσεων των συμπολιτών του δήμου Ηλιούπολης, με άνεση, ασφάλεια και ταχύτητα, συμβάλλει στην απρόσκοπτη συμμετοχή όλων στην κοινωνική, οικονομική και πολιτιστική ζωή και στο καθημερινό επίπεδο ζωής τους, γι' αυτό και οι υπηρεσίες της Δημοτικής Συγκοινωνίας παρέχονται δωρεάν σε όλους τους δημότες, ώστε κανείς να μην στερείται αυτού του δημόσιου αγαθού. Για τους ίδιους λόγους, οι υπεύθυνοι του δήμου φροντίζουν να ανταποκρίνονται στις τρέχουσες ανάγκες των συμπολιτών μας, αναπροσαρμόζοντας τα δρομολόγια της Δημοτικής Συγκοινωνίας, σύμφωνα με αυτές τις ανάγκες.

Επιπρόσθετα υπάρχει συνεχής επικοινωνία και διάλογος με τους πολίτες και με τους φορείς της πόλης, προκειμένου να εντοπιστούν αυτές τις ανάγκες, και να ληφθούν υπόψη του δήμου στον σχεδιασμό των δρομολογίων. Με τα λεωφορεία της Δημοτικής Συγκοινωνίας καλύπτονται επιπλέον και άλλες ποικίλες ανάγκες των δημοτών, όπως τη μεταφορά μαθητών, μελών των ΚΑΠΗ και δημοτών, για τη συμμετοχή τους σε πολιτιστικές και άλλες δραστηριότητες.

¹⁰<http://sfygmsthilioypolis.blogspot.gr/2015/12/2-0-1-5.html>

Σημαντικό είναι τα λεωφορεία να λειτουργούν με ασφάλεια, γι' αυτό και ο δήμος φροντίζει για την κατάλληλη συντήρησή τους στο αναβαθμισμένο τεχνικό συνεργείο του Δήμου, μέσω του οποίου έχει εξασφαλιστεί όχι μόνο η ποιότητα των εργασιών, αλλά και η εξοικονόμηση δαπανών, που ξοδεύονταν στο παρελθόν σε εξωτερικά συνεργεία. Προκειμένου η εξυπηρέτηση των δημοτών να είναι η καλύτερη δυνατή, έχουν φροντίσει να εξοπλιστεί η Δημοτική Συγκοινωνία με τρία επιπλέον λεωφορεία καθώς και με ένα υπερσύγχρονο πούλμαν, για την μεταφορά των δημοτών σε πολιτιστικές, αθλητικές και άλλες εκδηλώσεις που διενεργούνται είτε από τις δομές του Δήμου και τα Νομικά του Πρόσωπα, είτε από τους συλλογικούς φορείς της πόλης.

Τέλος, λόγω των δυσκολιών που διανύονται σήμερα η παροχή δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες αποτελεί χρέος του δήμου Ηλιούπολης, προσπαθώντας διαρκώς να βελτιώνει αυτές της υπηρεσίες προς όφελος όλων των δημοτών¹¹.

1.4.1.11 Ψυχοπαιδαγωγικό Ινστιτούτο – Τμήμα Κοινωνικής Μέριμνας

Ο δήμος Ηλιούπολης, σε συνεργασία με τον μη Κερδοσκοπικό Οργανισμό Κ.Ε.Σ.Δ.Ε.Ο. «ΕΔΡΑ», ίδρυσε το 2011 και λειτουργεί έως σήμερα το Ψυχοπαιδαγωγικό Κέντρο «ΠΝΟΗ» Ηλιούπολης. Στόχος είναι η παροχή υπηρεσιών στην παρέμβαση, αξιολόγηση, αποκατάσταση παιδιών νηπιακής και σχολικής ηλικίας (3-17 ετών) και τις οικογένειες τους, που αντιμετωπίζουν διαταραχές λόγου, ορθογραφημένης γραφής και ανάγνωσης, ελλειμματικής προσοχής και υπερκινητικότητας καθώς και σχολικής προσαρμογής. Το πρόγραμμα διεξάγεται με την υποστήριξη επαγγελματιών ψυχικής υγείας και δεν επιφέρει οικονομική επιβάρυνση στους γονείς, αφού το κόστος καλύπτεται από τα ασφαλιστικά ταμεία.

Σε συνέχεια της επιτυχούς λειτουργίας της δομής αυτής, με κριτήρια την επίτευξη των κοινωνικών στόχων που έθεσε ο δήμος Ηλιούπολης και την εποικοδομητική συνεργασία με την Κ.Ε.Σ.Δ.Ε.Ο. «ΕΔΡΑ», κρίθηκε απαραίτητη η επέκταση αυτής μέσω της δημιουργίας ΚΔΑΠΜΕΑ (Κέντρο Απασχόλησης Παιδιών με Αναπηρία), Κέντρου Δημέρευσης (άτομα ανεξαρτήτου ηλικίας) καθώς και Κέντρου Πρώιμης Παρέμβασης Προσχολικής Ηλικίας (2-6 ετών). Στόχος της επέκτασης η εξυπηρέτηση μεγαλύτερου αριθμού παιδιών που ανήκουν στις διαγνωστικές κατηγορίες της νοητικής υστέρησης, των κινητικών δυσκολιών και των αναπτυξιακών προβλημάτων,

¹¹<http://www.cityofilioupolis.gr/content/view/4800/2/>

παρέχοντας υπηρεσίες θεραπευτικής αγωγής, παιδαγωγικής υποστήριξης και φιλοξενίας, μέσω ολιστικής επιστημονικής προσέγγισης στη θεραπεία των παιδιών αλλά και στην εκπαίδευση της οικογένειας και την εμπλοκή της στη θεραπευτική διαδικασία.

Για τους σκοπούς αυτούς το πρόγραμμα υποστηρίζεται από διεπιστημονική πολυκλαδική ομάδα, που απαρτίζεται από λογοθεραπεύτρια, εργοθεραπευτή, ψυχολόγο, ειδική παιδαγωγό, καθηγήτρια ειδικής φυσικής αγωγής και ψυχίατρο. Διενεργείται σε χώρο που διέθεσε ο δήμος με την κατάλληλη διαμόρφωση και την απαιτούμενη υποδομή για την ασφαλή και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των ωφελούμενων παιδιών και των οικογενειών τους. Οι υπηρεσίες παρέχονται με την οικονομική κάλυψη των ασφαλιστικών ταμείων, ενώ ο δήμος καλύπτει το κόστος θεραπειών άπορων, ανασφάλιστων και όσων δεν καλύπτονται από ασφαλιστικό φορέα παιδιών¹².

1.4.1.12 Τράπεζα Χρόνου

Ο δήμος Ηλιούπολης έχει δημιουργήσει μια κοινωνία αλληλεγγύης, στήριξης, και προσφοράς με ελπίδα, αγάπη και σεβασμό. Η τράπεζα χρόνου όπως έχει ονομαστεί, είναι μια νέα κοινωνική δομή που λειτουργεί στα πλαίσια του προγράμματος «Αντιμετώπισης της Φτώχειας» του Δήμου Ηλιούπολης. Είναι ένα δίκτυο ανταλλαγής υπηρεσιών χρησιμοποιώντας ως μέσο συναλλαγής το χρόνο και όχι το χρήμα. Επίσης δίνεται η δυνατότητα στα μέλη της να ανταλλάσσουν μεταξύ του αγαθά, χρησιμοποιημένα ή μη. Με αυτόν τον τρόπο ενισχύεται η εναλλακτική οικονομία η οποία βασίζεται στην αρχή του «δούναι και λαβείν». Ο νέος αυτός τρόπος ανταλλαγής - μέσω της προσφοράς και της ζήτησης - έχει στόχο την οργάνωση αχρήματων συναλλαγών με την οποία ενισχύεται η κοινωνική αλληλεγγύη.

Παράδειγμα περίπτωσης ανταλλαγής υπηρεσιών θα μπορούσε να αποτελέσει ένας υδραυλικός ο οποίος προσφέρει τις υπηρεσίες του και σαν αντάλλαγμα δέχεται τις υπηρεσίες κάποιου άλλου. Το ίδιο ισχύει και για τα αγαθά. «Δώσε αξία στο χρόνο σου»¹³.

¹²<http://www.ilioupoli.gr/news/announcements/139-egkainia-tou-kdap-ilioupolis>

¹³<http://tacthellas.org/domesilioupoli.socialcare.gr/%CF%84%CF%81%CE%AC%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B1-%CF%87%CF%81%CF%8C%CE%BD%CE%BF%CF%85/>

1.4.2 Προς τις Ειδικές Ομάδες Πολιτών

Η κατηγορία αυτή μετράει επτά διαφορετικές και χρήσιμες υπηρεσίες προς τις ειδικές ομάδες πολιτών, ανεξαρτήτου δήμου.

1.4.2.1 Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης

Στο Κέντρο παρέχεται πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας σε όλους τους δημότες Τρίτης Ηλικίας. Στο Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης στεγάζονται τα πρώην 3ο και 5ο ΚΑΠΗ. Λειτουργούν τμήματα χοροθεραπείας, δραματοθεραπείας, μουσικοθεραπείας, για τα μέλη του Κέντρου και όλους τους δημότες. Υλοποιείται πρόγραμμα εξοικείωσης με τους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές.

Στο ίδιο Κέντρο λειτουργεί Ιατρείο Μνήμης για πάσχοντες από Νόσο Αλτσχάιμερ καθώς και Κέντρο οστεοπόρωσης, υπό την αιγίδα του Ελληνικού Συλλόγου Υποστήριξης Ασθενών με Οστεοπόρωση του Νοσοκομείου ΚΑΤ. Για τα άτομα που δεν δύνανται να μετακινούνται, ή διαθέτουν δική τους κατοικία (κατά την περίοδο της έρευνας υπολογίζονται από το Δήμο σε 120 άτομα) εφαρμόζεται το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι»

Τέλος, για άτομα άνω των 50 ετών παρέχεται δωρεάν εκμάθηση ηλεκτρονικών υπολογιστών και εξοικείωση με τη σύγχρονη τεχνολογία, από επαγγελματίες καθηγητές.

1.4.2.2 Δημοτικό Γηροκομείο «η Αγία Ταβιθά»

Το Δημοτικό γηροκομείο, δυναμικότητας 25 κλινών, εξυπηρετεί άπορους ηλικιωμένους δημότες μας χωρίς καμία συμμετοχή στα τροφεία, καθώς και χαμηλοσυνταξιούχους χωρίς υποστηρικτικό περιβάλλον, οι οποίοι με συμμετοχή του 80% της σύνταξής τους απολαμβάνουν όλες τις παροχές (στέγη, τροφή, υγιεινή περιποίηση), σε άρτιες συνθήκες, από εξειδικευμένο προσωπικό.

1.4.2.3 Κοινωνικό Φροντιστήριο

Στις αίθουσες του 1ου Δημοτικού Σχολείου Ηλιούπολης, ξεκίνησαν το 2013 δωρεάν φροντιστηριακά μαθήματα Φυσικής, Χημείας, Μαθηματικών, Ελληνικών (Αρχαία,

Νέα), Οικονομικών, από εθελοντές καθηγητές του Δήμου που απευθύνονται σε μαθητές Γυμνασίου και Λυκείου.

1.4.2.4 Βρεφονηπιακοί Σταθμοί και Κέντρο Δημιουργικής Απασχόλησης

Καθιερώθηκε σύστημα μοριοδότησης για την εγγραφή των τέκνων των δημοτών στους Βρεφονηπιακούς Σταθμούς, με αντικειμενικά κοινωνικοοικονομικά κριτήρια, για την στήριξη των κοινωνικά ευάλωτων ομάδων. Με το σύστημα αυτό, το 40% των παιδιών φιλοξενούνται εντελώς δωρεάν. Παράλληλα, κατά τους θερινούς μήνες υλοποιούνται δύο προγράμματα, τα οποία παρέχουν δημιουργική απασχόληση σε παιδιά, κατά το διάστημα των καλοκαιρινών τους διακοπών.

1.4.2.5 Εκπτώσεις Δημοτικών Τελών με απόφαση της Οικονομικής Υπηρεσίας

Η δημοτική αρχή προώθησε πλαίσιο απαλλαγής από την καταβολή δημοτικών τελών μέχρι το έτος 2014, για όλους τους πολίτες. (πάγωμα για ορισμένο διάστημα). Πλέον απαλλάσσονται πλήρως από την καταβολή δημοτικών τελών όλοι οι πολύτεκνοι δημότες και τα άτομα με αναπηρία 67%. Οι τρίτεκνοι απολαμβάνουν εκπτώσεως 50%.

1.4.2.6 Πρόγραμμα «Βοήθεια στο σπίτι»

Την κοινωνική του ευαισθησία επιδεικνύει ο δήμος Ηλιούπολης, με την επέκταση του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» σε ακόμα περισσότερους δημότες. Έτσι, προβαίνοντας στις απαιτούμενες ενέργειες, εξασφάλισε τα μέσα, ώστε να εξυπηρετούνται από το εξειδικευμένο προσωπικό 90 επιπλέον δημότες, με τον συνολικό αριθμό των εξυπηρετούμενων να φτάνει τους 200. Το πρόγραμμα καλύπτει μοναχικούς ηλικιωμένους, άτομα με ειδικές ανάγκες και ανίατες ασθένειες, που δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα να ανταποκριθούν στις καθημερινές ανάγκες διαβίωσής τους. Απασχολούνται σ' αυτό Κοινωνικοί Λειτουργοί, Νοσηλευτές και Οικιακοί Βοηθοί, οι οποίοι προσφέρουν σε εβδομαδιαία βάση τις υπηρεσίες τους στα άτομα που καλύπτουν τα προγράμματα, στο χώρο διαμονής τους. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι ψυχολογική υποστήριξη του ατόμου και της οικογένειας, συμβουλευτική, διευθέτηση κοινωνικών υποθέσεων και πρόνοιας, ατομική υγιεινή,

συνοδεία σε νοσοκομεία και ασφαλιστικούς φορείς, αγωγή υγείας, φροντίδα οικιακής υγιεινής, μέριμνα και φροντίδα σίτισης, εξωτερικές και άλλες εργασίες¹⁴.

1.4.2.7 Γραφείο υποστήριξης ανέργων

Στο πλαίσιο άσκησης κοινωνικής πολιτικής, στο Δήμο Ηλιούπολης λειτουργεί το Γραφείο Απασχόλησης με κύριο στόχο τη διευκόλυνση και υποστήριξη των κατοίκων της πόλης στην προσπάθειά τους να βρουν δουλειά και να πετύχουν τους επαγγελματικούς τους στόχους.

➤ **Οι ομάδες που θα ωφεληθούν από το Γραφείο Υποστήριξης Ανέργων είναι:**

- **Ανεργοί**: άτομα άνω των 18 ετών που δε διαθέτουν θέση εργασίας ή την έχουν χάσει και επιθυμούν να ενταχθούν στην αγορά εργασίας.
- **Άτομα που απειλούνται με αποκλεισμό από την αγορά εργασίας**: (Άτομα με Αναπηρίες, οικογένειες με ένα γονέα, κακοποιημένες γυναίκες, πρώην χρήστες εξαρτησιογόνων ουσιών, αποφυλακισμένοι, άτομα με γλωσσικές ή θρησκευτικές ιδιαιτερότητες, μετανάστες, πρόσφυγες, αλλοδαποί, άστεγοι-φιλοξενούμενοι σε κοινωνικούς ξενώνες, άτομα που φροντίζουν εξαρτώμενα μέλη της οικογένειάς τους και για το λόγο αυτό δυσκολεύονται να βρουν εργασία, κ.α.)
- **Εργαζόμενοι που επιθυμούν να αλλάξουν αντικείμενο εργασίας** ή να αναβαθμίσουν το εκπαιδευτικό τους επίπεδο και να εμπλουτίσουν τις γνώσεις και δεξιότητές τους.

➤ **Οι Υπηρεσίες που παρέχει το Γραφείο είναι:**

Εξατομικευμένη προσέγγιση (διάγνωση και καταγραφή των αναγκών του εξυπηρετούμενου)

- Συμβουλευτική Εργασίας-Ψυχοκοινωνική στήριξη (ενδυνάμωση του ατόμου για την αντιμετώπιση των προβλημάτων του και κινητοποίησή του για την ανάληψη ευθυνών και δράσεων)
- Πληροφόρηση σχετικά με θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού
- Ενημέρωση για ευκαιρίες μεταπτυχιακών σπουδών και μετεκπαίδευση
- Σύνταξη Βιογραφικού Σημειώματος και Συνοδευτικής Επιστολής

¹⁴<http://www.cityofilioupolis.gr/content/view/2141/2/>

- Ενημέρωση για τις Τεχνικές Αναζήτησης Εργασίας στον Ιδιωτικό Τομέα
- Ενημέρωση για τη διαδικασία συμμετοχής σε διαγωνισμούς του Α.Σ.Ε.Π. , που αφορούν μόνιμο και εποχικό προσωπικό (κριτήρια, απαραίτητα δικαιολογητικά, μοριοδότηση, βοήθεια στη συγκέντρωση των δικαιολογητικών και τη συμπλήρωση της ανάλογης αίτησης).
- Τεχνικές υποστήριξης για τη διαδικασία της Συνέντευξης
- Ενημέρωση για υπάρχουσες θέσεις εργασίας στον Ιδιωτικό και το Δημόσιο Τομέα
- Ενημέρωση για την έκδοση κάρτας ανεργίας
- Ενημέρωση για προγράμματα του ΟΑΕΔ
- Ενημέρωση για επιδοτούμενα σεμινάρια κατάρτισης του Ο.Α.Ε.Δ. για ανέργους
- Πληροφόρηση για παροχές ιατροφαρμακευτικής κάλυψης και περίθαλψης
- Αρχείο αγγελιών και δημοσιευμάτων στα οποία μπορεί κανείς να ανατρέξει για αναζήτηση αγγελιών και προκηρύξεων
- Συνεργασία και διασύνδεση με:
- Δομές προώθησης στην απασχόληση
- Φορείς εκπαίδευσης και κατάρτισης
- Επιχειρήσεις της ευρύτερης περιοχής
- Φορείς κοινωνικής φροντίδας¹⁵

1.5 Δομή Δήμου

1.5.1 Δημοτικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελείται από 25 μέλη τα οποία αποτελούν και το κέντρο λήψης των αποφάσεων του δήμου. Τα ονόματα αυτών, φωτογραφίες καθώς και η περιουσιακή τους κατάσταση είναι αναρτημένα στην επίσημη ιστοσελίδα του δήμου έτσι ώστε ο κάθε ενδιαφερόμενος να μπορεί να έχει πρόσβαση ανά πάσα στιγμή¹⁶.

1.5.2 Δημοτική Αρχή

Η δημοτική αρχή αποτελείται από τον Δήμαρχο, τον αντιδήμαρχο και τους συμβούλους του δημάρχου. Τα ονόματα αυτών είναι επίσης αναρτημένα στην επίσημη ιστοσελίδα

¹⁵<http://www.ilioupoli.gr/services/social/85-grafeio-ypostiriksis-anergon>

¹⁶<http://www.ilioupoli.gr/council/composition>

του Δήμου, ενώ γίνεται μια αρκετά εκτεταμένη παρουσίαση και αναφορά στο επαγγελματικό και μορφωτικό υπόβαθρο του κάθε μέλους. Επιτεύγματα, επίσημες δράσεις που έχουν διατελέσει καθώς και προγράμματα εθελοντισμού που έχουν διοργανώσει και συμμετάσχει επίσης αναφέρονται στο ιστορικό τους. Με αυτή την κίνηση ο δήμος δείχνει το κοινωνικό του πρόσωπο το οποίο είναι ανοιχτό προς όλους τους πολίτες. Ενδιαφέρεται για τους δημότες του και επιθυμεί να γνωρίζουν ποιοι είναι εκείνοι που τους κυβερνούν ως δήμος.

1.5.3 Οργανόγραμμα

Ένα οργανόγραμμα είναι απλοποιημένη σχηματική απεικόνιση της οργανικής δομής ή των λειτουργιών μιας επιχείρησης, ενός ιδιωτικού, δημόσιου οργανισμού κλπ. Τα οργανογράμματα διακρίνονται, αναφορικά με τον παράγοντα χρόνο, σε στατικά και δυναμικά. Στατικά είναι αυτά που απεικονίζουν <<φωτογραφικά>> την οργανωτική διάρθρωση ή τις δραστηριότητες μιας συγκεκριμένης χρονικής περιόδου, ενώ δυναμικά είναι εκείνα που δείχνουν τις διαχρονικές εξελίξεις τους. Από λειτουργική άποψη τα οργανογράμματα διακρίνονται σε αναλυτικά και συνθετικά, ενώ από πλευράς προγραμματισμού σε εμπειρικά και προγραμματισμένα.

Ο δήμος Ηλιούπολης διαθέτει στην επίσημη ιστοσελίδα της δύο ειδών οργανογράμματα το Οργανόγραμμα Υπηρεσιών Δήμου και το Οργανόγραμμα Εσωτερικής Υπηρεσίας Δήμου.

1.5.4 Διεθνείς Σχέσεις

Ο δήμος Ηλιούπολης επιχειρεί να προωθήσει, ένα καινούριο δρόμο αποκέντρωσης και αυτονομίας της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Να αναδείξει τον κοινωνικό ρόλο και την μακροπρόθεσμη δυναμική των τοπικών κοινωνιών στον Ευρωπαϊκό χάρτη. Για τον λόγο αυτό έχει αδελφοποιηθεί με τους εξής Δήμους:

- **Νοβι Σαντ Σερβίας 1999.** Στα πλαίσια της Αδελφοποίησης αυτής προσφέρει την υποστήριξη του στον δοκιμαζόμενο λαό της πόλεως, αναπτύσσει συνεργασία σε πολλούς τομείς και πραγματοποιεί πολιτιστικές ανταλλαγές.
- **Λάρνακα Κύπρου 2000**

- Ολοκληρώθηκαν οι διαδικασίες για την αδελφοποίηση με την Ηλιούπολη της Αιγύπτου, αρχαιότατη πόλη από την οποία έλκουμε και το όνομά μας.
- Πριν τρία χρόνια έγινε Υιοθεσία του Δήμου Ανάφης, στα πλαίσια της οποίας ο δήμος μας προσφέρει την υποστήριξη του στον μικρό αυτό Δήμο της άγονης γραμμής, παραχωρώντας ένα απορριμματοφόρο για την αποκομιδή των απορριμμάτων του νησιού. Επιχορηγεί την πραγματοποίηση πολιτιστικών εκδηλώσεων και βραβεύει τους πρωτεύσαντες μαθητές.

Ο Δήμαρχος Ηλιούπολης είναι μέλος της Ελληνικής Αντιπροσωπίας στην Επιτροπή των Περιφερειών της Ευρώπης, στην οποία παρουσιάζει σημαντικό έργο. Το σύνθημά του δήμου είναι ‘Μία πόλη με ανοιχτούς ορίζοντες’¹⁷.

1.6 Νέα

Τα ΝΕΑ αποτελεί μια ειδική κατηγορία που έχει δημιουργηθεί διαδικτυακά στον ιστότοπο του δήμου της Ηλιούπολης και περιλαμβάνει 4 υποκατηγορίες α) Ανακοινώσεις, β) Δελτία τύπου, γ) Προσλήψεις και δ) διαγωνισμοί. Και οι τέσσερις αυτές υποκατηγορίες δομούν άρτια τις οποιαδήποτε νέες εξελίξεις που πραγματοποιούνται στον δήμο και αναρτούνται άμεσα σε αυτόν. Οι πολίτες είναι σε θέση να γνωρίζουν την οποιαδήποτε εξέλιξη που συμβαίνει στον δήμο χωρίς να είναι αναγκαία η φυσική τους παρουσία σε αυτόν.

1.7 Ανακεφαλαίωση

Σίγουρα μέχρι αυτό το σημείο της εργασίας αντλήθηκαν αρκετές πληροφορίες και στοιχεία για το δήμο της Ηλιούπολης. Έννοιες όπως, κοινωνικές υπηρεσίες, νοιάζομαι για τον πολίτη και προσφέρω στο μέγιστο, αποτέλεσαν λέξεις κλειδιά τα οποία μας οδήγησαν να καταλάβουμε καλύτερα τη φιλοσοφία, τη δομή και τη λειτουργικότητα του δήμου. Ανατρέξαμε στο παρελθόν, παρατηρώντας την ιστορικότητα μέσα στο χρόνο, ενώ είδαμε συνοπτικά τις κατηγορίες των κοινωνικών υπηρεσιών του δήμου Ηλιούπολης προς τους δημότες αλλά και προς τις ειδικές ομάδες πολιτών. Παρακολούθησαμε τη διάρθρωση του δημοτικού συμβουλίου, τη δημοτική αρχή και το

¹⁷<http://www.ilioupoli.gr/municipality/international>

οργανόγραμμα, στοιχεία που μας έδωσαν μια πιο εμπειριστατωμένη και σαφή εικόνα για το πώς κινείται ο δήμος τα τελευταία χρόνια.

Ο δήμος έχει επιδείξει πολλά και σημαντικά έργα μέχρι σήμερα, έργα τα οποία θέλουν σχεδιασμό, οργάνωση και σχέδιο. Θέλει προετοιμασία, προγραμματισμό και να επιδεικνύεις δύναμη σε κάθε στιγμή δυσκολίας. Χρειάζεται όραμα και θέληση αλλά και υποστήριξη, κυρίως οικονομική. Η έλλειψη ρευστότητας αποτελεί μια πραγματικότητα σήμερα και γεμίζει με προβληματισμό αυτούς που θέλουν να κάνουν το επόμενο βήμα για εξέλιξη και ανάπτυξη, ακόμα και για τους ίδιους τους δήμους που αποτελούν ουσιαστικά ένα από τα κύρια κομμάτια της ελληνικής κοινωνίας. Η οικονομία της Ελλάδας δε βοηθάει στην ανάπτυξη του τόπου και οι δήμοι έχουν να επιλέξουν ανάμεσα στις υπηρεσίες που επιθυμούν να προσφέρουν στους δημότες τους και σε αυτά που πραγματικά μπορούν να υλοποιήσουν. Τα κρατικά κονδύλια μειώνονται για όλους τους φορείς και ο κάθε δήμος είναι αυτός που πρέπει να βρει τη λύση για τους συνανθρώπους τους. Ο δήμος είναι αυτός που είναι πιο κοντά στην τοπική κοινωνία και αφουγκράζεται τους προβληματισμούς των πολιτών του, είναι αυτός που στο πρώτο χτύπημα της πόρτας πρέπει να είναι εκεί, έτοιμος να βοηθήσει με κύρια και εναλλακτικά σχέδια όταν τα πρώτα δεν λειτουργήσουν όπως θα έπρεπε. τους στη χώρα όπου δραστηριοποιούνται και στην έξοδο τους από αυτήν.

Αναμφισβήτητα, ο τρόπος που λειτουργεί ο δήμος έχει προσδώσει ένα μεγάλο όφελος στην περιοχή και στην κοινωνία εν γένει. Η ανάγκη του πολίτη για υποστήριξη και βοήθεια όταν αυτή ζητηθεί είναι σημαντικό να μπορεί ο δήμος να του την παρέχει. Το κέντρο κοινωνικής αλληλεγγύης, το δημοτικό γηροκομείο η Αγία Ταβιθά, το γραφείο υποστήριξης ανέργων, είναι μόνο μερικές από τις υπηρεσίες του δήμου, οι οποίες σχεδιάστηκαν βάσει των ουσιαστικών αναγκών του δημότη αφουγκράζοντας τα κοινωνικά «θέλω» και όχι τα «πρέπει» του δήμου προς τους δημότες. Η αλληλεγγύη και το ύψος της προσφοράς του δήμου Ηλιούπολης μιλούν και φαίνονται μέσα από τα έργα της, τα οποία και παρουσιάζονται και στο δεύτερο και τελευταίο μέρος της παρούσας διπλωματικής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΈΡΓΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ

2.1 Εισαγωγή

Οι συνθήκες εφαρμογής της Κοινωνικής Πολιτικής εν μέσω κρίσης στενεύει τα περιθώρια για διευρύνσεις δράσεων. Με βάση τις νέες προκλήσεις, το νέο τοπίο όπως διαμορφώνεται στο χώρο της Κοινωνικής Πολιτικής στην Τοπική Αυτοδιοίκηση δημιουργεί σκέψεις και προβληματισμούς. Το βασικό ερώτημα που προκύπτουν είναι: θα δημιουργηθεί ένα μοντέλο άσκησης Κοινωνικής Πολιτικής σε τοπικό επίπεδο για την αντιμετώπιση των τοπικών κοινωνικών προβλημάτων και αναγκών;

Το παραπάνω εγχείρημα δημιουργεί προβληματισμούς ως προς την έννοια του «τοπικού», της «ιδιαιτερότητας», της «εγγύτητας» και της «αποκέντρωσης» των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών. Δημιουργεί προκλήσεις και θέτει σε νέες βάσεις την αναδιοργάνωση της άσκησης της κοινωνικής πολιτικής στο τοπικό επίπεδο και μάλιστα σε μια περίοδο αποδυνάμωσης του κοινωνικού κράτους και του κοινωνικού ρόλου της αυτοδιοίκησης. Για παράδειγμα, θα προκύψουν αλλαγές, οι οποίες θα βασίζονται σε σύγχρονες αντιλήψεις που χαρακτηρίζουν τις πολιτικές, όσον αφορά στη δομή και την οργάνωση των κοινωνικών υπηρεσιών (συντονισμός, ολοκληρωμένη διάσταση, εταιρικότητα) ή θα κυριαρχήσουν οι τοπικιστικές αντιλήψεις και οι πελατειακές σχέσεις ως προς την παροχή υπηρεσιών (τόπος, τρόπος παροχής και επιλογής ομάδας); Θα χρησιμοποιηθούν νέα εργαλεία για το σχεδιασμό των πολιτικών; Θα δημιουργηθούν νέοι τρόποι αντιμετώπισης των αναγκών. Στα παραπάνω ερωτήματα και προβληματισμούς θα κληθεί η Τοπική Αυτοδιοίκηση να απαντήσει με τη χάραξη πολιτικών και την οργάνωση των κοινωνικών της υπηρεσιών σε κεντρικό και αποκεντρωμένο επίπεδο στους νέους Δήμους.

Στην παρούσα ενότητα γίνεται μια προσπάθεια επισκόπησης των έργων που έχει επιτελέσει ο δήμος Ηλιούπολης και πως αυτά έχουν συμβάλει στην εξέλιξη της τοπικής αυτοδιοίκησης ως μοναδιαίους φορείς υποστήριξης των αναγκών του πολίτη.

2.2 Εταιρική Επικοινωνία– On -Air

Μέχρι πριν λίγο καιρό ο δήμος Ηλιούπολης δεν είχε τα μέσα εκείνα μέσα από τα οποία θα ερχόταν πιο κοντά με τους πολίτες του. Δεν είχε ουσιαστικά τα «εργαλεία», τις εφαρμογές, το οργανωμένο δίκτυο για να βοηθήσει τους δημότες του να επικοινωνήσουν τις επιθυμίες τους για τη γειτονιά τους και για την πόλη γενικά. Η επικοινωνία στηριζόταν κατά βάσει μόνο με ένα μικρό δίκτυο φίλων – συγγενών και γνωστών και δεν υπήρχε η δυνατότητα να γνωριστούν οι κάτοικοι του δήμου μεταξύ τους και να ανταλλάξουν ιδέες, απόψεις, ενδιαφέροντα και προβληματισμούς. Στην ενότητα αυτή θα παρουσιαστούν αναλυτικά οι τρόποι με τους οποίους ο δήμος της Ηλιούπολης κατάφερε να γεφυρώσει την επικοινωνία μεταξύ του κέντρου αποφάσεων του δήμου με τους δημότες του.

2.2.1 Ιστοσελίδα

Ο ιστότοπος του δήμου Ηλιούπολης αποτελεί ίσως ένα από τα πιο σημαντικά δημιουργήματα του. Ο σύνδεσμος <http://www.ilioupoli.gr/> οδηγεί σε μια αστείρευτη πηγή πληροφοριών η οποία είναι διαθέσιμη και προσβάσιμη από όλους τους επισκέπτες του διαδικτύου. Αυτοί ωστόσο που βρίσκουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον για να την επισκεφθούν είναι οι δημότες του. Αναμφισβήτητα δεν θα μπορούσαν να βρουν κάποιος καλύτερο μέσο και πηγή για να ενημερωθούν για το τι συμβαίνει στο δήμο τους. Η Ηλιούπολη είναι ένας μεγάλος δήμος της Αθήνας και έχει διαμορφώσει τη δική του μικρή κοινωνία. Οι εκδηλώσεις, τα δρώμενα, οι ιδιαίτεροι πολιτιστικοί χώροι καθώς και μία σειρά από χρήσιμα links είναι διαθέσιμα στον ιστότοπο για να κατευθύνουν τον επισκέπτη σε κάθε είδους πληροφορία που θεωρείται χρήσιμη και αξιόλογη για τους δημότες αλλά και γενικότερα για τους ενδιαφερόμενους.

2.2.2 Κοινωνικά Δίκτυα (SocialMedia)

Τα κοινωνικά δίκτυα αποτελούν πλέον αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας των ανθρώπων γενικά, αλλά και των Ελλήνων συγκεκριμένα. Σύμφωνα με πανελλήνια έρευνα του εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN), του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, που δημοσιεύτηκε πρόσφατα, για την «Στάση, αξιοποίηση και εμπιστοσύνη των Ελλήνων στα social media», οι Έλληνες χρήστες μπορούν να χαρακτηριστούν ως έμπειροι, αφού το 50% δηλώνει ότι χρησιμοποιεί τα social media

πάνω από 3 χρόνια. Το 68% των Ελλήνων επισκέπτεται σελίδες κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. facebook) και το 60% blogs και fora. Επίσης 1 στους 2 Έλληνες αναζητά πληροφορίες σε σελίδες με αξιολογήσεις χρηστών. Η έρευνα διεξήχθη στα τέλη του 2011 με 1050 έμπειρους χρήστες του Internet που είναι ενεργοί στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και αγορές. Από την πλευρά των επιχειρήσεων, μία στις τρεις πλέον χρησιμοποιούν πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης. Η χρήση των κοινωνικών δικτύων από τους εργαζομένους στο πλαίσιο της εργασίας τους έχει τη δυναμική να μεταμορφώσει συνολικά τον κόσμο της εργασίας. Πολλές γνωστές εταιρείες αξιοποιούν τις δυνατότητες διασύνδεσης που προσφέρουν τα social media για να ενισχύσουν την παραγωγικότητα, την καινοτομία, τη φήμη, τη συνεργασία και τη δέσμευση των εργαζομένων τους με την εταιρεία. Το 75% των επιχειρήσεων διεθνώς δεν διαθέτουν επίσημη πολιτική για τη χρήση ιστοχώρων κοινωνικής δικτύωσης σε ώρα εργασίας. Στην Ελλάδα το ποσοστό αυτό ανέρχεται στο 86%, στην περιοχή EMEA είναι στο 87% και στην Αμερική στο 69%. Κάθε επιχείρηση πρέπει να προχωρήσει στην ανάπτυξη επίσημης πολιτικής για τη χρήση των κοινωνικών δικτύων. Οι επικεφαλής θα πρέπει να αναζητήσουν τρόπους αξιοποίησης της δημοτικότητας και της αξίας που μπορούν να τους προσθέσουν τα social media, ενισχύοντας έτσι την απόδοση των οργανισμών τους και προάγοντας τους εταιρικούς στόχους¹⁸.

Ο δήμος της Ηλιούπολης δεν έχει μείνει εκτός των παραπάνω στρατηγικών προσεγγίσεων του κοινού στο οποίο απευθύνεται. Στόχος του είναι να πηγαίνει μπροστά και να είναι δίπλα και όχι πίσω στη σχέση του με τον δημότη του. Όσο του επιτρέπεται από τις συνθήκες καθώς και από οικονομοπολιτικές και διαδικαστικές αποφάσεις εγκρίσεων έχει ήδη δημιουργήσει δύο λογαριασμούς facebook και twitterόπου φροντίζει καθημερινά να ενημερώνει και να ψυχαγωγεί αυτούς που αυτούς που έχουν κάνει «Like» και «Follow» αντίστοιχα για κάθε δρώμενο σημαντικό γεγονός που συμβαίνει στην κοινότητα τους.

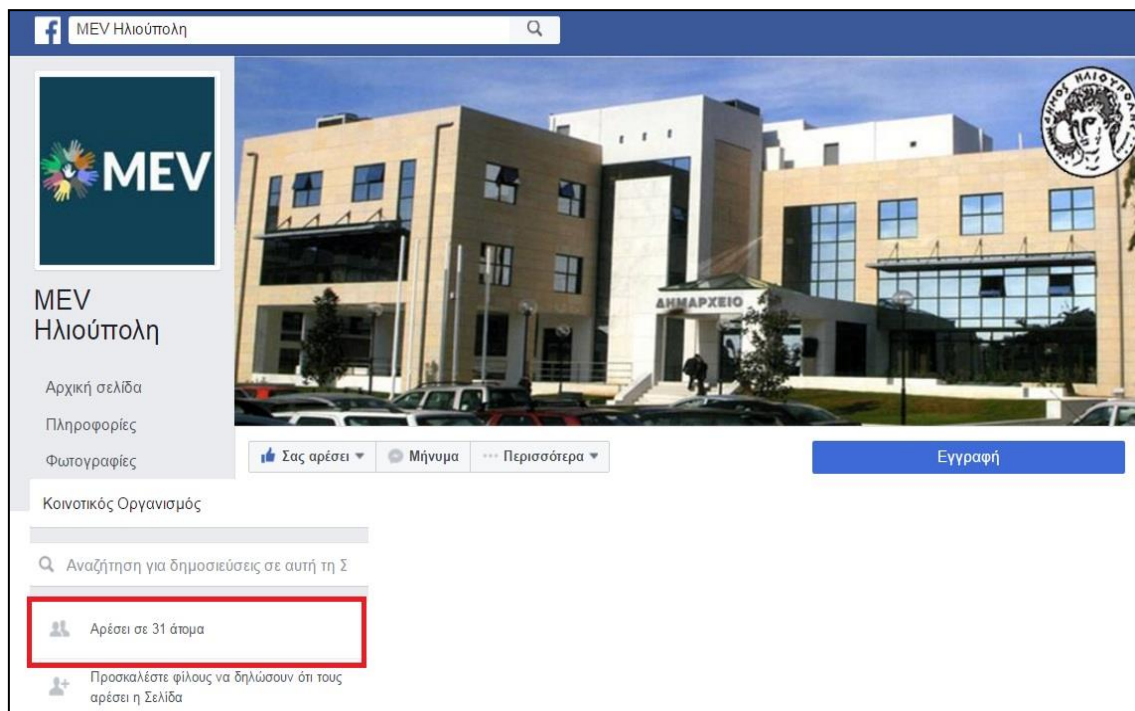
¹⁸ https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9C%CE%AD%CF%83%CE%B1_%CE%B%BF%

2.2.3 Μ.Ε.Υ.

Ο δήμος Ηλιούπολης ακούγεται πλέον μέσω του πρώτου τοπικού Δημοτικού Social Media με την ονομασία Mev (Municipality Electronic Village). Πρόκειται για ένα Ηλεκτρονικό “Χωριό” που δίνει την δυνατότητα στους κατοίκους της Ηλιούπολης να βρουν τους συμπολίτες τους γείτονές τους με τα ίδια ενδιαφέροντα, να ανταλλάξουν απόψεις, να δημιουργήσουν κοινές ενέργειες, να αναπτύξουν σχέσεις, να εξυπηρετηθούν άμεσα και να μεταφέρουν τα μηνύματα τους στους συμπολίτες τους και στην Δημοτική Αρχή.

Το σλόγκαν το οποίο συνοδεύει το Μ.Ε.Υ είναι: " Όλη η Πόλη σου στα Χέρια σου" τόσο γιατί, μέσω του pc όσο και του tablet ή του κινητού, κάθε χρήστης μπορεί να διαμορφώνει την πόλη του αλλά και γιατί ο δήμος δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να πάρουν στα χέρια τους την τύχη της πόλης τους.

Εικόνα 2.1
ΜΕΥΔήμου Ηλιούπολης



Πηγή: <https://www.facebook.com/MEV-%CE%97%CE%/>

Το Mev θεωρεί κάθε πολίτη μοναδικό, δημιουργεί δίκτυα ενεργών πολιτών, τους συνδέει μεταξύ τους και με τη Δημοτική αρχή, ανταλλάσσει πληροφορίες μεταξύ δικτύων και πολιτών, οργανώνει τη δράση τους, τους βοηθά να αλλάξουν την καθημερινότητά τους. Η παρουσίαση πραγματοποιήθηκε την Τετάρτη 30 Μαρτίου 2016

στις 12:00 στο Δημαρχείο Ηλιούπολης, όπου έγινε επίδειξη της λειτουργίας και της χρήσης του. Το MEV είναι το site κοινωνικής δικτύωσης το οποίο δίνει όλες τις εφαρμογές ώστε να φτάσει ο δημότης την οποιαδήποτε επιθυμία του. Πρέπει να ακουστεί από τους ανθρώπους που πρέπει και να επιλυθεί με τον καταλληλότερο τρόπο να δημιουργηθούν σχέσεις με ανθρώπους που δεν γνωρίζουν αλλά να έχουν κοινά.

Το Men θεωρεί κάθε Ηλιουπολίτη μοναδικό, δημιουργεί δίκτυα ενεργών πολιτών, συνδέει τους πολίτες και με τη δημοτική αρχή, ανταλλάσσει πληροφορίες μεταξύ δικτύων και πολιτών, οργανώνει τη δράση τους και βοηθά να αλλάξουν την τους. Η επίσημη ιστοσελίδα είναι www.mymen.net όπου μέσω αυτής ο κάθε δημότης μπορεί να ανοίξει το δικό του προφίλ, αποκτώντας τη δική του σελίδα.

Το Men δημιουργήθηκε για να Αναπτύσσει Σχέσεις μεταξύ ανθρώπων – μεταξύ ανθρώπων και τοπικής αυτοδιοίκησης – μεταξύ ομάδων και δικτύων ανθρώπων. Το Men ήρθε να βοηθήσει τους ανθρώπους να συνεργαστούν οργανωμένα για να πετύχουν τις επιθυμίες τους να αλλάξουν την εικόνα, να λύσουν προβλήματα, να αναβαθμίσουν τη γειτονιά τους, να γνωρίσουν ανθρώπους, να τους δίνει τη δυνατότητα να ακουστούν πραγματικά και πρακτικά, ώστε να γίνεται πραγματικότητα η επιθυμία τους. Το Men δημιουργήθηκε από μία ομάδα Ελλήνων ειδικών στην επικοινωνία και τις κοινωνικές επιστήμες, οι οποίοι κατανόησαν πολύ καλά μία διπλή ανάγκη. Το πως οι άνθρωποι θα αποκτήσουν τη δυνατότητα να πετυχαίνουν τις επιθυμίες τους οι οποίες σχετιζόνταν με την αλλαγή απλών αλλά σοβαρών προβλημάτων της καθημερινότητας τους και δεύτερον πως αυτό θα είχε αποτέλεσμα και δεν θα έπεφταν στο κενό οι ενέργειες κανενός πολίτη¹⁹.

2.2.4 Newsletter

Η ενημέρωση μπορεί να γίνει όπως είδαμε μέχρι στιγμής μέσω πολλών μέσων και διαύλων επικοινωνίας. Ένας ακόμη τρόπος είναι το Newsletter, όπου περιλαμβάνει τις σημαντικότερες ειδησεογραφικές εξελίξεις του δήμου της Ηλιούπολης. Η ενημέρωση γίνεται σε συγκεκριμένο αριθμό φύλλων, τα οποία και αποστέλλονται μέσω email σε αυτούς που έχουν πραγματοποιήσει την αντίστοιχη εγγραφή σε αυτό. Με αυτόν τον τρόπο δεν χρειάζεται ο δημότης να εισέρχεται απαραίτητως στον ισότοπο του δήμου

¹⁹http://www.antenna.gr/webtv/watch?cid=_y_m8_u_bs_k_aoh_a%3d&p=10

και να διαβάζει όλα τα νέα για αυτόν παρά να λαμβάνει την περίληψη αυτού σε ένα περιεκτικό email με τη μορφή newsletter²⁰.

2.2.5 Online επαγγελματικός Οδηγός

Ο επαγγελματικός οδηγός της Ηλιούπολης (<http://www.odigos-ilioupolis.gr/>) ο οποίος ανανεώθηκε πρόσφατα από τους διαχειριστές του αποτελεί ίσως έναν από τους πιο εκσυγχρονισμένους οδηγούς. Το πλήθος των πληροφοριών, η δομή, η ευκολία εύρεσης του θέματος προς αξιολόγηση καθώς και η αμεσότητα που μεταφέρει στους δημότες της πόλης μόνο μέσω ενός «κλικ», είναι λίγα μόνο από τα στοιχεία που κάνουν τον δήμο αυτό ξεχωριστό. Οι σελίδες του κεντρίζουν καθημερινά περισσότερους επαγγελματίες κι ο δήμος τους το ανταποδίδει, προσπαθώντας να γίνονται όλο και καλύτεροι.

Η κατασκευή του ισότοπου έγινε το 2016 από την διαφημιστική εταιρεία WEBDesign. Το περιεχόμενο και το στήσιμο της ιστοσελίδας έχει γίνει με βάση το τι είδους πληροφορίες θα επιθυμούσε κάποιος να δει μέσω μιας ενημερωτικής πλατφόρμας. Έτσι λοιπόν κατηγορίες όπως:

- Οδηγός Αγοράς
- Πολιτισμός
- Αθλητισμός
- Διασκέδαση

Είναι μερικές μόνο από τις κατηγορίες που έχει δημιουργήσει ο δήμος για τους δημότες του. Όραμα του δήμου είναι να έρθει όσο πιο κοντά γίνεται με τους δημότες του χωρίς απαραίτητα να τους φέρνει στα γραφεία του. Να νιώθουν ότι με κάποιο τρόπο μπορούν να επικοινωνήσουν άμεσα και αποτελεσματικά όντας κοντά ακόμα και εάν φυσική παρουσία δεν υφίσταται. Πληροφορίες για την πόλη, το δημαρχείο, τα events, χάρτης της πόλης καθώς και χρήσιμα τηλέφωνα έκτακτης ανάγκης διατίθενται προς τους πολίτες. Όλα τα παραπάνω συνοδεύονται με φωτογραφικό υλικό το οποίο δίνει μια πιο αισθητή εικόνα στους δημότες ακόμα και εάν δεν είχαν την ευκαιρία ή το χρόνο να παρευρεθούν σε αυτά.

²⁰http://www.cityofilioupolis.gr/component/option.com_wrapper/Itemid,63/

Τέλος, σημαντικό είναι να αναφερθεί ότι οι επιχειρηματίες του δήμου έχουν ήδη δηλώσει το παρόν τους μέσω διαφημιστικών καταχωρήσεων που έχουν αποφασίσει να διαθέσουν στον συγκεκριμένο ιστότοπο. Έχουν καταχωρήσει τα επικοινωνιακά τους στοιχεία, τον ιστότοπο τους καθώς και εικόνα των προϊόντων-υπηρεσιών τους. Οι εταιρείες είναι καταχωρημένες βάσει της δραστηριότητας τους έτσι ώστε όταν ο επισκέπτης της ιστοσελίδας αποφασίσει π.χ. να βρει κάποιο εφημερεύον φαρμακείο να μπορεί να βρει τη συγκεκριμένη πληροφορία στην κατηγορία Υγεία – φαρμακεία.

Σε γενικές γραμμές, ο επαγγελματικός οδηγός της Ηλιούπολης αποτελεί ένα χρήσιμο διαδικτυακό εργαλείο για τους δημότες του δίνοντάς τους έγκαιρα και έγκυρα τη πληροφορία που χρειάζονται. Πλατφόρμα επικοινωνίας σε περίπτωση που ο δημότης επιθυμεί να απευθυνθεί στους υπεύθυνους του δήμου είναι επίσης προσχεδιασμένο²¹.

2.2.6 E-Citizen

Το E-citizen αποτελεί μία ξεχωριστή εφαρμογή η οποία εστιάζει στην εξυπηρέτηση του πολίτη και στα αιτήματα των δημοτών. Μέσα από αυτήν οι δημότες του δήμου έχουν την ευκαιρία να έρθουν άμεσα σε επικοινωνία με τους υπευθύνους του δήμου θέτοντας τους θέματα τα οποία τους απασχολούν. Αυτά μπορούν να έχουν τις εξής μορφές:

- α) αιτημάτων
- β) παράπονων
- γ) εισηγήσεων
- δ) ερωτήσεων

ή οτιδήποτε άλλο θεωρούν ότι μπορεί να διεκπεραιωθεί χωρίς να είναι απαραίτητη η παρουσία τους στα γραφεία του Δήμου. Παρακάτω αποτυπώνεται σε μορφή printscreen η σημερινή μορφή της εφαρμογής e-citizen η οποία είναι διαθέσιμη προς όλους τους δημότες χωρίς να χρειάζεται κάποια προεγγραφή. Επιπλέον σημαντικό είναι να αναφερθεί ότι η δομή και το στήσιμο της εφαρμογής είναι κατανοητό στους επισκέπτες της εφαρμογής καθώς το μενού των επιλογών είναι κατανοητό και εύκολο στη χρήση²².

²¹<http://www.odigos-ilioupolis.gr/>

²²<http://84.205.225.67/CRMS/default.asp>

Εικόνα 2.2
Εφαρμογή E-Citizen

Στείλτε το Αίτημα σας

Μπορείτε να στείλετε προς τις Υπηρεσίες του Δήμου:

- α) τα αιτήματα σας,
- β) τα παράπονα σας,
- γ) τις εισηγήσεις σας,
- δ) τις ερωτήσεις σας,

ή οτιδήποτε άλλο νομίζετε ότι μπορεί να διεκπεραιωθεί χωρίς να είναι απαραίτητη η παρουσία σας στα γραφεία του Δήμου.

Λίστα διαθέσιμων Αιτήσεων

Επιλέξτε από τις διαθέσιμες αιτήσεις για την αποστολή αιτήματος:

Κατηγορία	Υποκατηγορία
	<input type="button" value="Αποστολή"/> <input type="button" value="Καθαρισμ"/>

Dropdown menu options:

- > Επιλέξτε <--
- > Επιλέξτε <--
- Αδέσποτα ζώα
- Αίτηση
- Βλάβη
- Διαμαρτυρία
- Δικαιολογητικά
- Έκδοση Άδειας
- Ερώτηση
- Καταγγελία
- Κυκλοφοριακό
- Πληρωμές
- Πρόταση
- Συντήρηση Αλσουλίων
- Συντήρηση Νησίδων
- Συντήρηση Οικοπέδων
- Υλοτομία
- Φοινικοειδή

Πηγή: <http://84.205.225.67/CRMS/default.asp>

Τέλος, διατίθεται ειδική ενότητα για τις ανακοινώσεις του δήμου καθώς και λίστα αιτημάτων όπου βοηθούν και καθοδηγούν τον πολίτη να εκφράσει όσο το δυνατόν καλύτερο το θέμα προς συζήτηση. Συμπληρωματικά, η λίστα αυτή δεν βοηθά μόνο τους δημότες αλλά και τον δήμο αφού κατηγοριοποιώντας τα αιτήματα μπορούν να εξάγουν ποσοτικά αποτελέσματα προς αξιολόγηση και εξοικονόμηση χρόνου για την επίλυση τους²³.

²³<http://84.205.225.67/CRMS/default.asp>

2.3 Έργο «Ανακύκλωση»

Ο δήμος Ηλιούπολης, δεν θα μπορούσε να μείνει πίσω από τις εξελίξεις που τρέχουν στον τομέα του περιβάλλοντος. Ήδη για πρώτη φορά τοποθετούνται 250 μπλε κάδοι ανακύκλωσης συσκευασιών κοντά σε σχολικά συγκροτήματα σε συνεργασία με την Ελληνική Εταιρία Αξιοποίησης και Ανακύκλωσης. Ξεκινάει πιλοτικό πρόγραμμα κομποστοποίησης για την ανακύκλωση οργανικών αποβλήτων, διαμένοντας δωρεάν συσκευές κομποστοποίησης σε νοικοκυριά της Ηλιούπολης. Επίσης, έχει τοποθετηθεί στην πλατεία Εθνικής Αντίστασης, το πρώτο κέντρο Ανταποδοτικής Ανακύκλωσης. Οι πολίτες μπορούν να εξαργυρώνουν το κουπόνι που παίρνουν από το μηχάνημα είτε στον ΑΒ ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟ είτε να προσφέρουν το αντίτιμο στο δημοτικό γηροκομείο “Αγία Ταβιθά”. Ο δήμος βρίσκεται στην διαδικασία να προμηθευτεί εντελώς δωρεάν 2 απορριμματοφόρα φυσικού αερίου. Από τον Σεπτέμβριο θα τοποθετηθούν σε όλα τα σχολικά συγκροτήματα κάδοι ανακύκλωσης μπαταριών.

1. Προγράμματα Ανακύκλωσης:

Μπλε κάδοι: Το 2001-2013 έγινε σημαντική αύξηση στον αριθμό των μπλε κάδων, με την προμήθεια 195 νέων, φτάνοντας το συνολικό τους αριθμό στους 515 σε ολόκληρη την πόλη, ούτως ώστε όλοι οι δημότες να έχουν εύκολη πρόσβαση σ’ αυτούς.

Ειδικό κάδοι (κώδωνες) για γυαλί: Τοποθετήθηκαν σε 4 κεντρικά σημεία της πόλης (Κεντρική Πλατεία –κάτω από την παιδική χαρά, Πλ. Ηρώδου Αττικού –πίσω από την εκκλησία της Αγίας Παρασκευής, Πλατεία Φλέμινγκ και Πλατεία Ανεξαρτησίας). Επίσης ο δήμος έχει ξεκινήσει την προμήθεια των καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος (καφετέριες, μπαρ, εστιατόρια κ.λπ.) με ειδικά δοχεία κάδους, όπου θα συλλέγονται μόνο τα απόβλητα από γυαλί, προκειμένου να προωθήσουμε την ανακύκλωση του γυαλιού στην πηγή. •

Πρόγραμμα Ανακύκλωσης ηλεκτρικών συσκευών και λαμπτήρων: Για τις μικρές ηλεκτρικές συσκευές και τους λαμπτήρες έχουν τοποθετηθεί 10 κάδους στα εξής σημεία: Δημαρχείο, Κ.Ε.Π., ΚΑΠΗ, Δημοτική Βιβλιοθήκη, Κλειστό Γυμναστήριο και Δημοτικό Κολυμβητήριο. Για τις μεγάλες ηλεκτρικές συσκευές, ο δήμος έχει φροντίσει να έρχεται φορητό στο σπίτι των δημοτών, μετά από τηλεφώνημά τους, και να παραλαμβάνει τις συσκευές, τις οποίες εν συνεχεία ανακυκλώνονται, ενώ παράλληλα εξακολουθεί να είναι στη διάθεση των δημοτών το μεγάλο κοντέινερ στο Σταθμό

Μεταφόρτωσης. Ένα άλλο πρόγραμμα ανακύκλωσης είναι αυτό της κομποστοποίησης όλων των φυτικών υπολειμμάτων του Δήμου, τα οποία προέρχονται από τα κλαδέματα είτε των δημόσιων χώρων είτε των νοικοκυριών. Τα φυτικά υπολείμματα συγκεντρώνονται σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο του Δήμου, όπου γίνεται η απαραίτητη επεξεργασία, και παράγεται το κομπόστ το οποίο εν συνεχεία χρησιμοποιείται για την ενίσχυση του πρασίνου του Δήμου ή διανέμεται δωρεάν στους δημότες. Κατά τον πρώτο χρόνο υλοποίησης του προγράμματος έχουν διανεμηθεί περισσότεροι από 12 τόνοι κομπόστ, στους δημότες. Αυτί, μπορούν να προμηθεύονται κομπόστ από τα φυτώρια του Δήμου, κατά τις ώρες λειτουργίας τους.

Πρόγραμμα Ανακύκλωσης των μαγειρεμένων - καμένων λαδιών: Κατάλληλοι κάδοι έχουν τοποθετηθεί σε όλους τους Βρεφονηπιακούς και Παιδικούς Σταθμούς καθώς και στα ΚΑΠΗ στους οποίους συγκεντρώνονται, και εν συνεχεία αποστέλλονται για ανακύκλωση, τα λάδια που έχουν χρησιμοποιηθεί, και των οποίων η απόρριψη στις αποχετεύσεις προκαλεί τεράστια ζημιά στον υδροφόρο ορίζοντα.

Για τα φάρμακα: Η απόρριψη των οποίων στα οικιακά απορρίμματα προκαλεί επίσης πολύ μεγάλη μόλυνση του περιβάλλοντος, ο δήμος έχει φροντίσει, σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς και τα Φαρμακεία της πόλης, για την τοποθέτηση ειδικών κάδων, στα οποία απορρίπτονται όλα τα φάρμακα που έχουν λήξει, και εν συνεχεία προωθούνται για την καταστροφή τους, με τον ενδεδειγμένο επιστημονικά τρόπο. Ενώ τα φάρμακα που δεν έχουν λήξει, συγκεντρώνονται στο Φαρμακείο Κοινωνικής Αλληλεγγύης, για να χρησιμοποιηθούν από τους δημότες που τα έχουν ανάγκη²⁴.

2.4 Έργο «Αναδάσωση - Δασοπροστασία»

Ο δήμος Ηλιούπολης είναι ιδιαίτερος ευαίσθητος στη προστασία του περιβάλλοντος. Επιδιώκει την διαμόρφωση ενός χώρου, που θα βοηθά τον πολίτη να αναπτύξει την προσωπικότητα και τις όποιες δεξιότητές του. Αναπτύσσει το πράσινο μέσα στα όρια της πόλης και στο περιαστικό δάσος. Έχει εφαρμόσει ολοκληρωμένα προγράμματα με σκοπό να αναπτύξει την περιβαλλοντική συνείδηση στα παιδιά από τα πρώτα μαθητικά χρόνια.

²⁴http://www.ilioupoli.gr/images/pdf/DH_Anakyklwsi_8selido_L.pdf

Πιο συγκεκριμένα, από την 1-10 μέχρι την 31-3 κάθε χρόνου σε συνεργασία με τους διευθυντές των σχολείων, τα παιδιά της Ηλιούπολης φυτεύουν και υιοθετούν τουλάχιστον ένα δέντρο. Το προστατεύουν, το βλέπουν να μεγαλώνει και να αναπτύσσεται, μαζί με τα ίδια. Στην αναδάσωση του περιαστικού δάσους του Υμηττού, που επλήγη δύο φορές, συμμετέχουν τμήματα του Στρατού, των Προσκόπων, των Οδηγών, Τοπικοί Σύλλογοι ακόμα και κλιμάκιο Βουλευτών.

Με τη συνδρομή των γεωπόνων και των έμπειρων κηπουρών του Δήμου υλοποιούνται φυτεύσεις σε νησίδες, πάρκα, άλση, σχολεία, δημόσια οικόπεδα και όλους τους κοινόχρηστους χώρους, με σκοπό τόσο την αύξηση του πρασίνου στην πόλη, όσο και τη διαφύλαξη της δημόσιας περιουσίας από τους επίδοξους καταπατητές. Μέχρι σήμερα έχουμε διαθέσει δωρεάν στους δημότες 34.000 δενδρύλλια και φυτά, για την ενίσχυση του πρασίνου στις οικίες. Η δράση αυτή θα συνεχιστεί. Σε συνεργασία με συλλόγους και σχολεία, υλοποιούνται δράσεις αναδάσωσης στον Υμηττό και στις παρυφές του.

Τέλος, από τον Μάιο μέχρι τον Οκτώβριο λειτουργούν τμήματα δασοπροστασίας και σε εθελοντική βάση. Ο δήμος πιστεύει ακράδαντα ότι όλοι πρέπει να βοηθήσουν στη προστασία του δάσους θέτοντας το ως βασική αρχή και πηγή ζωής για εκείνους και τα παιδιά τους²⁵.

2.5 Έργο του δήμου στον τομέα της Παιδείας

Ο τομέας της παιδείας αποτελεί ακόμη έναν σπουδαίο κομμάτι για τη δημοτική αρχή της Ηλιούπολης. Επενδύει σε αυτόν και μέσα από διάφορους μηχανισμούς προσπαθεί να βοηθήσει τους δημότες της πόλης φέρνοντας πιο ακόμη πιο κοντά τα παιδιά του δήμου στη γνώση και στη δια βίου μάθηση. Έτσι λοιπόν, θέλοντας να κάνει τις επιθυμίες αυτές πράξη αποφάσισε μέσω συγκεκριμένων προγραμμάτων να θέσει σε λειτουργία τον μηχανισμό «Η Παιδεία για τον Δήμο μας μετράει».

2.5.1 Αναβάθμιση Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων

Ο δήμος Ηλιούπολης, συνεχίζοντας και στη διάρκεια της νέας σχολικής χρονιάς τις προσπάθειες του για τη συνεχή αναβάθμιση της Εκπαίδευσης, αναπτύσσει τις εξής δραστηριότητες:

²⁵<http://www.ilioupoli.gr/services/environment>

1. Συμπληρώνει τις εκπαιδευτικές υποδομές της πόλης με τρία νέα κτήρια Βρεφονηπιακών Σταθμών και, πολύ σύντομα, με ένα ακόμη νέο μεγάλο σχολικό συγκρότημα στην περιοχή της Αγίας Μαρίνας.
2. Καλύπτει άμεσα και αποτελεσματικά τις ανάγκες που προκύπτουν καθημερινά στους τομείς της συντήρησης και βελτίωσης των σχολικών εγκαταστάσεων, της συμπλήρωσης του σχολικού εξοπλισμού και της λειτουργίας των σχολείων.
3. Συνεχίζει την πρότυπη εφαρμογή έντοκα προγραμμάτων και θεσμών που συμπληρώνουν το βασικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα:
 - Το Πρόγραμμα Δημιουργική Απασχόληση Μαθητών, δίνει τη δυνατότητα στους μαθητές πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης της πόλης να προετοιμάζονται για τα μαθήματα τους και να επιδίδονται σε πολιτιστικές δραστηριότητες, με τη συμπαράσταση ειδικών εκπαιδευτικών.
 - Το Πρόγραμμα Ψυχολόγοι στα σχολεία, στο πλαίσιο του οποίου ειδικοί ψυχολόγοι προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στους μαθητές που αντιμετωπίζουν προβλήματα προσαρμογής, ενισχύοντας το δύσκολο έργο των εκπαιδευτικών και των γονιών στην αντιμετώπιση των κινδύνων που απειλούν τους νέους από ορισμένα αρνητικά φαινόμενα που παρατηρούνται στο σύγχρονο κοινωνικό περιβάλλον.
 - Το Πρόγραμμα Φύλακες στα σχολεία, που περιφρουρούν σχολικά συγκροτήματα της πόλης.
 - Το Πρόγραμμα Άθληση για όλους του Αθλητικού Οργανισμού του Δήμου, που δίνει την δυνατότητα της συμμετοχής σε αθλητικές δραστηριότητες προσαρμοσμένες στις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα των παιδιών και των νέων της πόλης όλων των εκπαιδευτικών βαθμίδων.
4. Λειτουργία του Πάρκου Κυκλοφοριακής Αγωγής, στο οποίο εκπαιδεύονται οι μαθητές όλων των σχολείων Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης της πόλης.
5. Στήριξη, μέσω του Πολιτιστικού Κέντρου και του Αθλητικού Οργανισμού του, της προετοιμασίας και της πραγματοποίησης του πρωτοποριακού ετήσιου θεσμού Πολιτιστική και Αθλητική Συνάντηση Μαθητών Ηλιούπολης, στην οποία παρουσιάζουν εκδηλώσεις και μετέχουν σε αθλητικούς αγώνες όλα τα σχολεία της πόλης όλων των βαθμίδων.

6. Εκτέλεση ειδικών δρομολογίων της Δημοτικής Συγκοινωνίας για την μεταφορά των μαθητών στα σχολεία τους καθώς και των φοιτητών στην Πανεπιστημιούπολη του Ζωγράφου.

7. Οργάνωση ειδικής εκδήλωσης για τους εκπαιδευτικούς που υπηρετούν στα σχολεία της Ηλιούπολης, στη διάρκεια της οποίας τιμάει τους εκπαιδευτικούς που συνταξιοδοτούνται. Η εφετινή εκδήλωση πλαισιώθηκε από Ημερίδα στην οποία οι εκπαιδευτικοί φορείς της πόλης θα συζητήσουν για τα προβλήματα της Παιδείας.

8. Βράβευση, μέσω του «Ιδρύματος Τουραμάνογλου» των μαθητών που άριστευσαν στη διάρκεια της προηγούμενης σχολικής χρονιάς.

9. Βράβευση των μαθητών των Λυκείων της Ηλιούπολης που πέτυχαν στις Πανελλήνιες εξετάσεις για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.

10. Ταυτόχρονα συνεχίζεται η υλοποίηση του πρωτοποριακού μέτρου της επιδότησης του ενοικίου φοιτητών απόρων οικογενειών της πόλης που φοιτούν σε ΑΕΙ και ΤΕΙ εκτός Αττικής.

Ταυτόχρονα, ο δήμος Ηλιούπολης, δίνει τη δυνατότητα ανάπτυξης των πολιτιστικών δραστηριοτήτων των μαθητών της πόλης έξω από τους χώρους των σχολείων τους, δίνοντας τους τη δυνατότητα συμμετοχής σε Εργαστήρια Καλλιτεχνικής Εκπαίδευσης και Δημιουργίας, στα οποία περιλαμβάνονται:

- Τα Εργαστήρια Εικαστικών Τεχνών (Ζωγραφικής, σκίτσου και αγιογραφίας) στα οποία εκπαιδεύονται εκατοντάδες παιδιά και νέοι της πόλης.
- Το θεατρικό Εργαστήρι Δήμου Ηλιούπολης.
- Τα Μουσικά Σχήματα του Δήμου Ηλιούπολης, στα οποία εκπαιδεύονται ως εκτελεστές μουσικών οργάνων δεκάδες παιδιά και νέοι της πόλης μας. Στα μουσικά αυτά σχήματα περιλαμβάνονται:
 - Η Συμφωνική Μαθητική Ορχήστρα «Ν. Μάντζαρος»
 - Η Ορχήστρα Ελληνικής Μουσικής «Μάνος Λοΐζος»
 - Το Μουσικό Εργαστήρι Δήμου Ηλιούπολης
 - Η Ρεμπέτικη Εστουδιαντίνα
 - Η Δημοτική Φιλαρμονική «Απόστολος Μόσχος»
 - Η Δημοτική Χορωδία και το Φωνητικό Σύνολο Νέων Ηλιούπολης

Τέλος, στη διάθεση των μαθητών και των νέων της πόλης είναι η Δημοτική Βιβλιοθήκη Ηλιούπολης, στο πλαίσιο της οποίας λειτουργούν και ειδικά προγράμματα για παιδιά²⁶.

2.5.2 Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών «Διεθνείς και Ευρωπαϊκές Πολιτικές στην Εκπαίδευση, Κατάρτιση και Έρευνα»

Το Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών της Σχολής Επιχειρηματικών, Οικονομικών και Διεθνών Σπουδών του Πανεπιστημίου Πειραιώς από το ακαδημαϊκό έτος 2015-2016 έχει θέσει σε λειτουργία ένα καινοτόμο και εξωστρεφές Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) με τίτλο "Διεθνείς κι Ευρωπαϊκές Πολιτικές στην Εκπαίδευση, Κατάρτιση και Έρευνα".

Το Πρόγραμμα απευθύνεται:

- α) σε εκπαιδευτικούς πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης όλων των ειδικοτήτων
- β) σε εκπαιδευτικούς και επιμορφωτές φορέων κατάρτισης
- γ) σε στελέχη Πανεπιστημίων και ΤΕΙ,
- δ) σε στελέχη του Υπουργείου Πολιτισμού, Παιδείας και Θρησκευμάτων και σε στελέχη των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ Βαθμού
- ε) σε στελέχη επιχειρήσεων που ασχολούνται με το ανθρώπινο δυναμικό, προγράμματα επιμόρφωσης, κατάρτισης και έρευνας καθώς και με προγράμματα του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου στ) σε ερευνητές και εργαζόμενους σε ερευνητικά κέντρα,
- ζ) σε εργαζόμενους Ιδιωτικών Φορέων Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και Μ.Κ.Ο.
- η) σε στελέχη Κοινωνικών Επιχειρήσεων (ΚΟΙΝΣΕΠ, ΚΟΙΣΠΕ κ.ά.) σε αναλυτές δημόσιων πολιτικών και δημοσιογράφων σχετικά με τα αντικείμενα και ι) σε όσους επιθυμούν να απασχοληθούν σε διεθνείς και ευρωπαϊκούς οργανισμούς και ερευνητικά κέντρα του εξωτερικού στα σχετικά αντικείμενα της εκπαίδευσης, κατάρτισης και έρευνας.

Σκοπός του ΠΜΣ είναι η παροχή εξειδικευμένης γνώσης στους τομείς των πολιτικών της εκπαίδευσης, της κατάρτισης και της έρευνας ως προς τη διεθνή κι ευρωπαϊκή

²⁶<http://www.ilioupoli.gr/services/education/86-to-ergo-tou-dimou-ilioupolis-ston-tomea-tis-ekpaidefsis>

διάστασή τους, η κατάρτιση στελεχών υψηλού επιπέδου καθώς και η ανάπτυξη των ικανοτήτων των στελεχών στο να οριοθετηθούν και να αξιολογούν τα σύνθετα ζητήματα με διεπιστημονική προσέγγιση, αξιοποιώντας στο έπακρο τις υφιστάμενες γνώσεις και εμπειρίες.

Στο πλαίσιο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος αναπτύσσονται συνεργασίες με διεθνή και ευρωπαϊκά ερευνητικά κέντρα και Πανεπιστήμια με στόχο την ανάπτυξη κοινών δράσεων και κινητικότητας. Κατά το τελευταίο εξάμηνο, οι φοιτητές δύναται να ενταχθούν σε πρόγραμμα πρακτικής άσκησης, μέσω του Erasmus. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα συμμετοχής στις εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες του Εργαστηρίου Εκπαιδευτικής Πολιτικής, Έρευνας, Ανάπτυξης και Διαπανεπιστημιακής Συνεργασίας του Πανεπιστημίου Πειραιώς ή/και πραγματοποίηση πρακτικής άσκησης σε αυτό (<http://erdic.unipi.gr/>). Τέλος, προβλέπονται υποτροφίες στους Μεταπτυχιακούς φοιτητές με τις καλύτερες επιδόσεις²⁷.

2.6 Ο δήμος τιμά τους αθλητές του

Στα πλαίσια του Εορτασμού των 53 χρόνων από την ίδρυση του Δήμου Ηλιούπολης, την Δευτέρα 18 Απριλίου 2016 και ώρα 19.30, στην κατάμεστη αίθουσα εκδηλώσεων του Δημαρχιακού Μεγάρου ο Πολιτιστικός Αθλητικός Οργανισμός, τίμησε διακριθέντες αθλητές, ομάδες της Πόλης μας καθώς και αθλητές των ομάδων που έχουν εισαχθεί σε ΑΕΙ και ΤΕΙ κατά την περίοδο του 2015.

Στην εκδήλωση βραβεύθηκε επίσης ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός (Περιφερειακή Επιτροπή Ηλιούπολης) για την προσφορά του αλλά και την αμέριστη συμπαράσταση και στήριξή του στον Π.Α.Ο.Δ.ΗΛ. Την εκδήλωση τίμησαν με την παρουσία τους ο Δήμαρχος της πόλης, οι Αντιδήμαρχοι και μέλη Δημοτικού Συμβουλίου Δήμου Ηλ/λης, καθώς και ο Γ. Γραμματέας της Παραολυμπιακής Επιτροπής, οι Παλαίμαχοι αθλητές της πόλης, παράγοντες αθλητικών Σωματείων και πλήθος κόσμου²⁸.

²⁷<http://www.ilioupoli.gr/services/education/87-metaptyxiako-programma>

²⁸<http://www.ilioupoli.gr/news/announcements/175-o-dimos-timise-tous-athlites-tou>

2.7 Η σημασία του Εθελοντισμού

Στο πλαίσιο ενός παγκοσμιοποιημένου περιβάλλοντος, όπου οι ανθρώπινες αξίες υποσκελίζονται ή ισοπεδώνονται από την αδυσώπητη δύναμη των αριθμών και των οικονομικών μεγεθών, ο πολίτης μετατρέπεται σταδιακά και σταθερά σε μια άβουλη παρουσία, που αδυνατεί να βιώσει την προσωπικότητα και την κοινωνικότητά του με τρόπο πλήρη και ουσιαστικό. Οδηγείται στην αποξένωση, στον φόβο και τον ατομικισμό, και καταλήγει να μεταλλάσσεται σε ένα πλάσμα εσωστρεφές, εγκλωβισμένο στον μικρόκοσμό του, αποψιλωμένο από τα θεμελιώδη χαρακτηριστικά της ανθρώπινης ύπαρξης: την κοινωνική του συνείδηση και το αίσθημα ανθρώπινης αλληλεγγύης.

Αναπτύσσονται έτσι στάσεις ζωής και συμπεριφορές, που με μαθηματική ακρίβεια οδηγούν σε διάρρηξη του κοινωνικού ιστού, αλλά και σε κοινωνικά φαινόμενα σήψης και διάτρησης του αξιακού πλέγματος, που έχει ανάγκη κάθε κοινωνία για την υγιή λειτουργία της. Με την ακράδαντη πίστη ότι η ελληνική κοινωνία, όπως και η τοπική κοινωνία της Ηλιούπολης, διαθέτει ακόμη ισχυρές αντιστάσεις σ' αυτά τα διαλυτικά φαινόμενα, ο δήμος επιθυμεί να ενισχύσει με κάθε δυνατό τρόπο πρωτοβουλίες και δράσεις, που κινούνται στον αντίποδα αυτών των ατομικιστικών στάσεων.

Για τον Δήμο οι εθελοντικές ομάδες και φορείς που ήδη δρουν στην πόλη, καθώς και ένας ικανός αριθμός δημοτών, που επιθυμεί να δραστηριοποιηθεί σε εθελοντική βάση σε μια σειρά από δράσεις, με στόχο την κοινωνική συμμετοχή, προσφορά και αλληλεγγύη, αποτελούν δυναμική απάντηση στις τάσεις κοινωνικής παθολογίας, και μπορούν να συμβάλλουν τα μέγιστα στην σύσφιξη των κοινωνικών σχέσεων και την ανάπτυξη πνεύματος κοινωνικής αλληλεγγύης και αλληλοβοήθειας. Η εθελοντική συνεισφορά σε οποιονδήποτε τομέα της κοινωνικής ζωής αποτελεί ύψιστο δείγμα κοινωνικής συνείδησης, αφού τάσσεται στην υπηρεσία του κοινωνικού συνόλου, χωρίς καμία εξάρτηση από προσωπικό όφελος.

Για τους λόγους αυτούς και στο πλαίσιο του Έτους Εθελοντισμού που διανύει η χώρα μας, η Δημοτική Αρχή αποφάσισε να συστήσει Γραμματεία Εθελοντισμού, επανδρωμένη με εθελοντές, που θα λειτουργεί στο Δήμο, και θα έχει σαν σκοπό την υποστήριξη, τον συντονισμό και την ανάπτυξη εθελοντικών πρωτοβουλιών.

Αποφασίστηκε επίσης να δημιουργηθούν στο Δήμο Μητρώο Εθελοντών & Εθελοντικών Οργανώσεων, καθώς και Ομάδες Εθελοντών, προκειμένου να αναπτυχθεί ένα δίκτυο εθελοντικών φορέων και δράσεων, στους τομείς του περιβάλλοντος, της

κοινωνικής αλληλεγγύης, του πολιτισμού, της παιδείας κλπ., που θα δώσει τη δυνατότητα στις δημιουργικές δυνάμεις της πόλης μας να ενεργοποιηθούν, να συναντηθούν, και να συμπράξουν.

Σ' αυτή την κατεύθυνση και με στόχο την ευρύτερη δυνατή ανάπτυξη του εθελοντικού κινήματος στην Ηλιούπολη, η Γραμματεία Εθελοντισμού καλεί όλες τις εθελοντικές ομάδες και φορείς της πόλης, καθώς και όσους δημότες επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν στις Εθελοντικές Ομάδες που θα δημιουργηθούν, να έρθουν σε επαφή μαζί της²⁹.

2.7.1 Εθελοντική δράση στο Πάρκο Ναυαρίνου

Με μεγάλη επιτυχία πραγματοποιήθηκε, στις 26/4/2015, η εθελοντική περιβαλλοντική δράση για τον καθαρισμό του πάρκου Ναυαρίνου που διοργανώθηκε από το Δήμο Ηλιούπολης στα πλαίσια της καμπάνιας let's do it Greece. Η δράση η οποία προγραμματίστηκε υπό την καθοδήγηση του Δημάρχου της Ηλιούπολης, υποστηρίχθηκε ένθερμα σε τεχνικό και οργανωτικό επίπεδο από τον αρμόδιο Αντιδήμαρχο Ποιότητας Ζωής.

Η επιτυχία της δράσης οφείλεται στην ενεργή συμμετοχή και πολύτιμη βοήθεια πολλών εθελοντών κατοίκων, φορέων και συλλόγων της πόλης μας και εκπροσώπων της Δημοτικής Αρχής. Η προσπάθεια αυτή βρήκε πολλούς υποστηρικτές, φίλους εθελοντές δημότες, την Εθελοντική Υπηρεσία Δασοπροστασίας Πυρόσβεσης Ηλιούπολης, το Σώμα Ελληνικού Οδηγισμού, τον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό, το Σώμα Ελλήνων Προσκόπων, το Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Α. "Ορίζοντες", εκπροσώπους Αθλητικών Σωματείων και του Συλλόγου Κυριών Ηλιούπολης "Η ΠΡΟΟΔΟΣ". Το πολύτιμο παρών τους έδωσαν επίσης ο Πρόεδρος του Δημοτικού Συμβουλίου, οι τρεις Αντιδήμαρχοι, ο Πρόεδρος του ΠΑΟΔΗΛ, ο Πρόεδρος του ΚΑΦΑΔΗΛ ο Πρόεδρος της Α΄ βάθμιας Σχολικής Επιτροπής και δυο οι Δημοτικοί Σύμβουλοι του δήμου³⁰.

²⁹<http://www.ilioupoli.gr/services/volunteering>

³⁰<http://www.airetos.gr/default.aspx?pageid=15637>

2.7.2 Εθελοντική Υπηρεσία Δασοπροστασίας και Πυρόσβεσης Δήμου Ηλιούπολης (Ε.Υ.Δ.Π.Δ.Η.)

Τα μέλη της Εθελοντικής Υπηρεσίας και πυρόσβεσης του Δήμου Ηλιούπολης μιλάνε για την μεγάλη τους αγάπη, το δάσος και προσκαλούν όλους τους ενεργούς πολίτες να οργανωθούν και να δραστηριοποιηθούν.

Ο Μάκης, 25 ετών, είναι προγραμματιστής, ο 31χρονος Χρήστος, μάγειρας και ο Γιώργος, 37 χρονών, συμβασιούχος στην Τοπική Αυτοδιοίκηση. Ο καθένας τους έχει τα δικά του ενδιαφέροντα, τα δικά του προβλήματα, τη δική του ζωή. Έχουν, όμως, και μια κοινή αγάπη που τους ενώνει και τους κάνει να περνούν ατέλειωτες ώρες μαζί. Είναι η αγάπη τους για το δάσος, η αγάπη τους για τον άνθρωπο, η ελπίδα τους για ένα καλύτερο αύριο. Είναι τρία από τα 39 μέλη της Εθελοντικής Υπηρεσίας και πυρόσβεσης του Δήμου Ηλιούπολης, που δίνουν τον καλύτερό τους εαυτό κάθε φορά που ο Υμηττός –και όχι μόνο αυτός- παραδίδεται στις φλόγες. Χωρίς χρήματα, χωρίς ασφάλεια, χωρίς πολλές φορές τον απαραίτητο εξοπλισμό, αγωνίζονται για τη διατήρηση του ελάχιστου πια πρασίνου που έχει απομείνει στην Αττική. Για το κοινό καλό, χωρίς προσωπικά οφέλη. Ρίχνονται με αυταπάρνηση στη μάχη ενάντια στις φλόγες, με σθένος ψυχής και καρδιάς, και τα καταφέρνουν άριστα.

Αφιερώνουν την επιτυχία τους στον αδικοχαμένο νεαρό εθελοντή δασοπυροσβέστη, Δημήτρη Καραμολέγκο, ο οποίος έχασε τη ζωή του εννιά χρόνια πριν, στις 22 Ιουλίου του 1999, σε μια χαράδρα του Υμηττού, στην προσπάθειά του να δαμάσει τις φλόγες που κατέκαιαν το όμορφο δάσος. Τους συναντήσαμε στον χώρο όπου έχει εγκατασταθεί η Υπηρεσία από το 1999, στις παρυφές του Υμηττού, απ' όπου ανά πάσα στιγμή είναι έτοιμοι να δράσουν, μόλις σταλεί μέσω ασυρμάτου η είδηση για φωτιά.

«Όταν παλεύουμε με τις φλόγες, στιγμιαία περνούν τα πάντα απ' το μυαλό μας, αφού καίγεται το σπίτι μας, το δάσος», λένε χαρακτηριστικά. «Εκείνη την ώρα, μοναδικό μας μέλημα είναι να σβήσουμε τη φωτιά, με οποιοδήποτε κόστος. Δεν σκεφτόμαστε τίποτα άλλο. Και ειδικά όταν πρόκειται για μεγάλες φωτιές, αρχικά υπάρχει μια στενοχώρια, μία απόγνωση, που αμέσως μετατρέπεται σε πείσμα και αποφασιστικότητα να πετύχουμε το στόχο μας. Η πυρόσβεση δεν χρειάζεται ήρωες, ούτε πολλά λόγια, αλλά να αφοσιώνεται αποκλειστικά σε αυτό που κάνεις».

Η ομάδα συγκροτήθηκε αμέσως μετά την καταστρεπτική πυρκαγιά του 1998, όταν δέκα φίλοι – κάτοικοι της Ηλιούπολης αποφάσισαν να οργανωθούν καλύτερα για την αντιμετώπιση επικίνδυνων φυσικών φαινομένων. Κάποιοι είχαν εμπειρία από

αντίστοιχη προϋπηρεσία ή συμμετοχή τους σε άλλες τέτοιες ομάδες, ενώ άλλοι είχαν πλήρη άγνοια και καθοδηγούνταν από τους υπολοίπους. Κύριος σκοπός τους ήταν η προστασία του ευρύτερου δασικού τομέα της Ηλιούπολης και βέβαια οι φυσικές καταστροφές το χειμώνα (πλημμύρες, χιονοπτώσεις κλπ.).

Σήμερα, σε συνεργασία με τον Δήμο Ηλιούπολης, τη Νομαρχία Αθηνών, την Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας και κάτω από την ομπρέλα του Πυροσβεστικού Σώματος, έχουν οργανωθεί στο μέγιστο δυνατό βαθμό και δηλώνουν έτοιμοι να ανταποκριθούν σε κάθε δυσκολία. Κάθε χειμώνα προετοιμάζονται για τη δύσκολη καλοκαιρινή επικίνδυνη για φωτιές περίοδο. Εκπαιδεύονται από έμπειρους αξιωματικούς της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας, διδάσκονται σε εξειδικευμένα σεμινάρια, συμμετέχουν σε διεθνή συνέδρια. Τελευταία έχουν ξεκινήσει προσπάθειες ενημέρωσης των μαθητών των δημοτικών σχολείων, μέσα από ειδικά προγράμματα που οργανώνει ο Δήμος.

Η Υπηρεσία λειτουργεί όλο το 24ωρο κατά την καλοκαιρινή περίοδο, με αρκετούς από τους εθελοντές να κάνουν δωρη βάρδια αμέσως μετά από τη δουλειά τους. Όλοι είναι καλοδεχούμενοι. Ό,τι μπορεί ο κάθε εθελοντής, προσφέρει. Είναι λίγος ο κόσμος και πάρα πολύ δουλειά που υπάρχει. «Ο κόσμος δεν ξέρει τι σημαίνει εθελοντής», αναφέρουν με πικρία. «Μας ρωτάνε γιατί το κάνουμε, αφού δεν έχουμε οικονομικά οφέλη. Μα, όλα στη ζωή αυτή έχουν να κάνουν με το χρήμα; Οι πολίτες δεν πρέπει να ενεργοποιούνται μόνο όταν βλέπουν καπνό. Να έρθουν κοντά μας, να οργανωθούμε. Έχει διαφορά να πολεμάς κάτι που δεν το ξέρεις καθόλου, από το να το πολεμάς κάτω από οργάνωση και συντονισμό από έμπειρους ανθρώπους. Οι ομάδες έχουν ανάγκη τους πολίτες. Οργανωμένα μπορούμε να καταφέρουμε πολλαπλάσια πράγματα»³¹.

2.8 Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα του Δήμου Ηλιούπολης

Το Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα του δήμου Ηλιούπολης αποτελεί μια εξαιρετική εφαρμογή του δήμου η οποία δίνει τη δυνατότητα σε αυτόν που την έχει «κατεβάσει» στο κινητό/υπολογιστή/tablet να περιηγηθεί σε διαδραστικούς χάρτες του δήμου αντλώντας πληροφορίες για κάθε σημείο της πόλης. Η οργάνωση των δεδομένων έχει γίνει με τέτοιον τρόπο, ώστε ο χρήστης να μπορεί ανά πάσα στιγμή να αναγνωρίζει, να αναζητά και να ανακτά όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με τα

³¹<http://www.ilioupoli.gr/services/environment>

γεωγραφικά δεδομένα που παρουσιάζονται στον διαδραστικό χάρτη της κάθε εφαρμογής.

Εικόνα 2.3

Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα του Δήμου Ηλιούπολης

Εφαρμογή
Πολυεδομικών
Δεδομένων



Εφαρμογή Κοινωνικών
Υποδομών



Εφαρμογή Οδηγού
Πόλης



Εφαρμογή
Δοκιμαστικού
Χάρτη Πόλης



Πηγή: <http://84.205.225.210/webgis/>

Όπως φαίνεται και στην εικόνα 2.2 η εφαρμογή έχει να παρουσιάσει τέσσερα τμήματα πληροφοριών:

- Εφαρμογή Πολυεδομικών Δεδομένων
- Εφαρμογή Κοινωνικών Υποδομών
- Εφαρμογή Οδηγού Πόλης
- Εφαρμογή Δοκιμαστικού Χάρτη Πόλης

Ο σύνδεσμος μέσα από τον οποίο μπορεί κάποιος να εισέλθει είναι ο <http://84.205.225.210/webgis/> ο οποίος βέβαια βρίσκεται σε δοκιμαστική λειτουργία. Είναι ωστόσο σίγουρο ότι αποτελεί μια αξιόλογη εφαρμογή η οποία χρήζει βελτίωσης και εξέλιξης και έχει ακόμη πολλά να προσφέρει. Στους δημότες της Ηλιούπολης³².

³²<http://84.205.225.210/webgis/>

2.9 Ανακεφαλαίωση

Το δεύτερο μέρος της παρούσας διπλωματικής αφιερώθηκε στα έργα του δήμου Ηλιούπολης εξηγώντας πως αυτά βοήθησαν τους πολίτες της να επενδύσουν όχι μόνο σε αυτά αλλά και στην αξία που αυτά προσδίδουν. Οι πρώτες κινήσεις όπως είδαμε ήταν η διαμόρφωση και το στήσιμο της εταιρικής επικοινωνίας. Η εταιρική επικοινωνία είναι αυτή που προσδίδει στον δήμο κοινωνική ταυτότητα και συνδέει τους δημότες με αυτόν με τον πιο άμεσο και διαδεδομένο τρόπο που υπάρχει. Η κατασκευή μιας αξιόλογης ιστοσελίδας μέσω της οποίας οι πολίτες θα ήταν σε θέση να ενημερωθούν για τις κινήσεις και τις υπηρεσίες του δήμου χωρίς να χρειάζεται να απευθυνθούν εκείνοι στο κτιριακό συγκρότημα οι ίδιοι ήταν ένα από τα βασικά εγχειρήματα των υπευθύνων του δήμου. Επιπλέον ολοκληρωμένη πληροφόρηση, οι δημότες μπορούν πλέον να αντλούν και από τα βασικά κοινωνικά δίκτυα, μέσω του Newsletter αλλά και του Online επαγγελματικού οδηγού. Η διαφάνεια του δήμου είναι εμφανής καθώς υπάρχει έγκαιρη και έγκυρη βάση δεδομένων ενώ οι αρθρογράφοι και οι υπεύθυνοι του ισότοπου φροντίζουν να εξυπηρετούν διαδικτυακά τον κάθε ενδιαφερόμενο όταν αυτός χρήζει βοήθειας και ενημέρωσης. Επιπρόσθετα, και σε αυτό το κεφάλαιο της εργασίας, φαίνεται το πόσο ο δήμος στηρίζει την παιδεία και τη δια βίου μάθηση. Έργο σημαντικό αποτέλεσε όπως είδαμε η αναβάθμιση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων ενώ κατά καιρούς σημαντικές υποτροφίες παρέχονται στους δημότες της Ηλιούπολης μέσα από ειδικές συμφωνίες που έχει προχωρήσει ο δήμος με χορηγούς. Το μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών Διεθνείς και Ευρωπαϊκές Πολιτικές στην εκπαίδευση κατάρτιση και έρευνα αποτελεί ακόμη μία κίνηση ευγενούς προσφοράς καθώς οι ενδιαφερόμενοι του δήμου αποκτούν ένα μια ακόμη πρόσβαση σε ένα υψηλότερο σκαλοπάτι της εκπαιδευτικής βαθμίδας. Η αλήθεια είναι ότι οι άνθρωποι που θέλουν πραγματικά να προσθέσουν, έχουν θέληση και όραμα για ένα καλύτερο μέλλον. Ένα μέλλον όχι μόνο για τα παιδιά και τους συμπολίτες τους αλλά γιατί είναι σημαντικό να αφήνει κάποιος πίσω στη χώρα του, στον τόπο του μια σημαντική κληρονομιά η οποία θα αποτελέσει το λιθαράκι εκείνο που θα πάει ακόμη πιο μπροστά την κοινωνία. Ωστόσο, όλοι παίρνουν κάποιο ρίσκο χωρίς να γνωρίζουν το πόσο αποτελεσματική μπορεί να είναι η συμβολή τους στο τέλος. Είναι κάτι για το οποίο πρέπει να αναγνωριστεί στους ανθρώπους του δήμου Ηλιούπολης γιατί πάνω από όλα στηρίζουν τους πολίτες, κάτι το οποίο το κατά πόσο ισχύει ή όχι και σε ποιο βαθμό θα φανεί μέσα από το ερευνητικό κομμάτι της παρούσας διπλωματικής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 Εισαγωγή

Μέχρι στιγμής, έχουν παρουσιαστεί οι κοινωνικές υπηρεσίες του δήμου Ηλιούπολης, ο ρόλος τους στην τοπική κοινωνία αυτής καθώς και τα οφέλη που αυτές προσφέρουν στον πολίτη αλλά και μη του δήμου αυτού. Οι υπηρεσίες είναι αυτές που δημιουργούν ευκαιρίες για την πραγματοποίηση και κάλυψη μιας ανάγκης μέσα από την ανταλλαγή. Οι κοινωνικές υπηρεσίες ωστόσο είναι αυτές οι οποίες κάνουν αυτές τις ευκαιρίες μοναδικές και ουσιαστικές γιατί προέρχονται από μια κοινωνική πηγή προσφοράς χωρίς οικονομικό αντάλλαγμα. Με βάση αυτά, έγινε ανασκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας και διατυπώθηκαν όροι και έννοιες οι οποίες θεωρούνται απαραίτητες για την κατανόηση της κοινωνικής προσφοράς, των υπηρεσιών που δύναται να προσφέρει ένας δήμος καθώς και των αναγκών των πολιτών που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής και σημασίας από τους φορείς προς αυτούς. Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται οι μέθοδοι που ακολουθήθηκαν κατά την εκπόνηση της έρευνας πεδίου.

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να εξετάσει κατά πόσο η γνώμη των πολιτών και των φορέων του δήμου Ηλιούπολης αναφορικά με τις κοινωνικές υπηρεσίες του συμπίπτουν και συμφωνούν μεταξύ τους. Αναμφισβήτητα το έργο του δήμου και το πόσο καλά οργανωμένο φαίνεται και παρουσιάζεται μέσα από την κεντρική ιστοσελίδα του στο διαδίκτυο είναι εμφανή, ωστόσο η λειτουργικότητα αυτού και το κατά πόσο ωφελεί ουσιαστικά τον σύγχρονο πολίτη με τις σημερινές δυσκολίες που καλείται να αντιμετωπίσει είναι κάτι διαφορετικό. Τα ερωτήματα αυτά, παρουσιάζονται, αναλύονται και απαντιούνται στα επόμενα μέρη της παρούσας εργασίας. Η έρευνα διεξάχθηκε με την χρήση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου.

3.2 Ερευνητική Μεθοδολογία

Στην παρούσα εργασία στόχος ήταν να αποτυπωθούν οι έννοιες και η σημασία των κοινωνικών υπηρεσιών του δήμου Ηλιούπολης, καθώς και τον ρόλο τους στην καθημερινή ζωή των δημοτών αλλά και πολιτών εν γένει. Προκειμένου να ανακύψουν εμπειριστατωμένα συμπεράσματα πάνω σε αυτό το θέμα θεωρήθηκε απαραίτητο να

πραγματοποιηθεί έρευνα και να ζητηθεί η γνώμη ανθρώπων που έχουν άμεση σχέση με τη χρήση των παραπάνω υπηρεσιών αλλά και με αυτούς που καλούνται να θέσουν τις προδιαγραφές χρήσεως και σωστής αξιοποίησης των παραπάνω υπηρεσιών. Έτσι, ερευνήθηκαν οι δύο πιο αξιόπιστες πηγές για την άντληση των παραπάνω πληροφοριών που δεν είναι άλλοι από τους ίδιους τους υπαλλήλους και τους δημότες της Ηλιούπολης.

Οι πηγές που χρησιμοποιήθηκαν για την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας είναι πρωτογενείς. Τα πρωτογενή στοιχεία που θα προκύψουν θα δώσουν πολλές και χρήσιμες πληροφορίες οι οποίες θα απαντούν και στο βασικό θέμα της εργασίας, που δεν είναι άλλο από το εάν οι κοινωνικές υπηρεσίες του δήμου Ηλιούπολης αποτελούν σημαντικό συντελεστή βοήθειας στους πολίτες-δημότες αυτού με τις τωρινές δυσκολίες που καλούνται αυτοί να αντιμετωπίσουν. Το βασικό πλεονέκτημα των πηγών αυτών είναι ότι τα δεδομένα και οι πληροφορίες που προκύπτουν ανταποκρίνονται στην υφιστάμενη κατάσταση καθρεπτίζοντας την κατάσταση που επικρατεί σήμερα.

Μελετώντας τα εργαλεία της έρευνας και τα χαρακτηριστικά του καθενός από αυτά θεωρήθηκε περισσότερο αποτελεσματική η δημοσκόπηση με τη χρήση ερωτηματολογίων. Η δημοσκόπηση είναι η συστηματική συλλογή πληροφοριών από ερωτώμενους με σκοπό την κατανόηση ή την πρόβλεψη της συμπεριφοράς του τμήματος του πληθυσμού που ερευνάται (Σταθακόπουλος, 2001). Οι στόχοι της δημοσκόπησης καθώς και οι τρόποι χρήσης της είναι πολλοί και ποικίλοι. Ωστόσο, στη συγκεκριμένη περίπτωση λόγω του ότι το ενδιαφέρον, εστιάζεται στην ανάλυση της ως ερευνητική μέθοδος θα γίνει μια μικρή αναφορά στο ρόλο της και ως ειδικό εργαλείο έρευνας.

Η συλλογή των πληροφοριών γίνεται με τη βοήθεια κάποιας μορφής ερωτηματολογίου, μέθοδος με την οποία συλλέχτηκαν οι πληροφορίες στην παρούσα μελέτη. Το ερωτηματολόγιο αποτελεί ένα τυποποιημένο σχέδιο για τη συλλογή και την καταγραφή εξειδικευμένης και συναφούς με ένα θέμα πληροφόρησης με σχετική ακρίβεια και πληρότητα. Με άλλα λόγια καθοδηγεί τη διαδικασία συλλογής των πληροφοριών και προωθεί την καταγραφή τους με συστηματικό τρόπο (Luck D. AndRubin R., 1987). Σε γενική βάση το ερωτηματολόγιο είναι ένα σύνολο γραπτών (ή σε ηλεκτρονική μορφή) ερωτήσεων σχετικών με ένα πρόβλημα τις οποίες ο ερευνητής απευθύνει ομοιόμορφα στα υποκείμενα του δείγματος με σκοπό να συγκεντρώσει τις αναγκαίες πληροφορίες. Ο τρόπος σύνταξης και η εφαρμογή του δεν αποτελεί μια εύκολη διαδικασία, ενώ ασκεί τεράστια επίδραση στην ποιότητα των δεδομένων που θα

συλλεχθούν (είδος ερωτήσεων, διατύπωση, σαφήνεια, σειρά, έκταση ερωτηματολογίου κλπ).

Όλα τα ερευνητικά εργαλεία έχουν πλεονεκτήματα αλλά και μειονεκτήματα. Η χρήση ενός ερευνητικού εργαλείου δεν αποκλείει τη χρήση ενός δεύτερου ή και ενός τρίτου σε συνδυασμό. Αυτό σημαίνει ότι ο ερευνητής μπορεί να διασταυρώσει τα ερευνητικά εργαλεία εάν αυτό απαιτείται από τις ανάγκες της μελέτης του. Λέγεται χαρακτηριστικά ότι καμία στατιστική έρευνα δεν μπορεί να είναι καλύτερη από το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε σε αυτή (SirMoser C. AndKalton G., 1977).

Η συλλογή στοιχείων έγινε με αυτόν τον τρόπο γιατί θεωρήθηκε ότι ήταν ο μοναδικός τρόπος μέσα από τον οποίο θα συλλέγονταν ένας ικανοποιητικός όγκος πληροφοριών που θα αντικατόπτριζε καλύτερα το θέμα της διπλωματικής. Τέλος, η ανάλυση και η στατιστική επεξεργασία των απαντήσεων μέσω ερωτηματολογίου καθιστά πιο έγκυρη τη ροή των αποτελεσμάτων.

3.3 Σχεδιασμός και Κατάρτιση Ερωτηματολογίου

Στην παρούσα διπλωματική χρησιμοποιήθηκαν δύο διαφορετικά ερωτηματολόγια ίδιου τύπου. Θεωρήθηκε ο μοναδικός τρόπος συλλογής στοιχείων από δύο διαφορετικές πλευρές και πηγές προκειμένου να αξιολογηθούν τα κοινά ή μη σημεία συμφωνίας απόψεων αυτών. Τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν, σχεδιάστηκαν έπειτα από μελέτες παρόμοιων ερευνητικών μελετών και ολοκληρώθηκε με προσωπική συνάντηση με εκπρόσωπο του δήμου Ηλιούπολης. Σημαντικό είναι να αναφερθεί ότι έγινε πιλοτική έρευνα σε μερικούς από τους ερωτηθέντες αρχές Σεπτέμβρη, προκειμένου να αντληθούν επιπρόσθετα ερωτήματα και πληροφορίες που θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν στη παρούσα έρευνα. Τα ερωτηματολόγια σχεδιάστηκαν να είναι απλά, σύντομα και να μην κουράζουν τον ερωτώμενο κατά τη διάρκεια εκτέλεσης τους. Είναι λειτουργικά και οι ερωτήσεις είναι διατυπωμένες με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε όλοι οι ερωτηθέντες ανεξαρτήτου ακαδημαϊκού υπόβαθρου να είναι σε θέση να τις συμπληρώσουν. Έπειτα από τη πιλοτική έρευνα, μειώθηκε η έκταση των ερωτηματολογίου ώστε να είναι πιο σύντομα στη συμπλήρωσή τους αλλά και στο να μπορούν να εστιάζουν επακριβώς στο κυρίως ερώτημα της παρούσας εργασίας.

Τα ερωτηματολόγια αναρτήθηκαν σε ειδική φόρμα στο site της Google και συγκεκριμένα στην ιστοσελίδα www.googledrive.gr. Η χρήση της συγκεκριμένης

πλατφόρμας είναι η πιο διαδεδομένη και επικρατεί σε όλες τις σύγχρονες ερευνητικές εργασίες. Ο λόγος είναι η χρήση της πλατφόρμας από τον ερωτώμενο με μεγαλύτερη ευκολία, ταχύτητα και αμεσότητα. Τα αποτελέσματα για τον ερευνητή επίσης είναι εύκολα διαχειρίσιμα αφού οι δικτυακές πλατφόρμες περιέχουν άμεσο σύστημα εξαγωγών αποτελεσμάτων μέσω πινάκων και διαγραμμάτων για την πιο εύκολη οπτική τους απεικόνιση. Η διαδικτυακή διεύθυνση η οποία οδηγεί στο ερωτηματολόγιο είναι η https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfP7wJZk6F7xDWGbEEoBq39izW77q4t9xtR_6D3RsW7Lvb59w/viewform και η https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdVHVUEpu0hHBA_kjx5XvH8WoBfnUGW2FzMzsgOn4KAx6lDnA/viewform.

Το ερωτηματολόγιο που αφορούσε τους υπαλλήλους του δήμου στάλθηκε σε ηλεκτρονική μορφή για την πιο άμεση και σωστή συμπλήρωση του. Το ερωτηματολόγιο που απευθυνόταν στους δημότες, τους δόθηκε σε έντυπη μορφή και συμπληρώθηκε χειρόγραφα, καθώς η ηλεκτρονική αποστολή και συμπλήρωση αυτού καθίστατο δύσκολη και χρονοβόρα. Στη συνέχεια αυτά περάστηκαν κανονικά στην Googleφόρμα έτσι ώστε τα αποτελέσματα και η οποιαδήποτε σύγκριση μεταξύ των δύο ερωτηματολογίων να γίνεται δομημένα και διαχειρίσιμα στη χρήση και επεξεργασία. Το ηλεκτρονικό μήνυμα που απεστάλη περιελάμβανε συνοδευτική επιστολή, η οποία περιέγραφε την έρευνα τον σκοπό της και επεξηγούσε την διαδικασία συμπλήρωσης στους ερωτηθέντες. Σε ερωτηματολόγιο χρησιμοποιούνται 3 τύποι ερωτήσεων. Οι ερωτήσεις αυτές είναι: ερωτήσεις ανοικτού τύπου, κλειστού και ερωτήσεις σύντομης απάντησης. Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις κλειστού τύπου, δηλαδή ερωτήσεις όπου ο ερωτώμενος καλείται να επιλέξει μέσα από συγκεκριμένο και περιορισμένο αριθμό απαντήσεων. Ο τρόπος αυτός βοήθησε έτσι ώστε να μην υπάρξει μεγάλο ποσοστό αρνητικών απαντήσεων καθώς ο ερωτώμενος καλείται να διαλέξει την απάντηση και όχι να τη δημιουργήσει.

Ο αριθμός των πολιτών που επιλέχθηκαν για τη συμπλήρωση του πρώτου ερωτηματολογίου επιλέχθηκε μέσα από τη βάση του δήμου που είχαν τη λιγότερη επισκεψιμότητα στο κτίριο του δήμου αλλά και σε πολίτες που επισκέπτονταν αρκετά συχνά τις κτιριακές εγκαταστάσεις αυτού λόγω κάποιου αιτήματος τους. Στόχος ήταν να σχηματιστεί μια πιο αναλυτική εικόνα όχι μόνο για αυτούς που έρχονται στον δήμο και ενδεχομένως να γνωρίζουν τις υπηρεσίες που αυτός προσφέρει αλλά να προσεγγιστούν και άτομα τα οποία αποτελούν δημότες, δεν έχουν επισκεφθεί τον δήμο και ενδεχομένως να μην γνωρίζουν για την ύπαρξη των υπηρεσιών αυτού. Ο αριθμός

των υπαλλήλων αποτέλεσε μια πιο εύκολη διαδικασία καθώς αυτός σχηματίστηκε από τους υπαλλήλους που εργάζονται στον δήμο τις νόμιμες εργασιακές ώρες.

Οι πολίτες-δημότες που επιλέχθηκαν ήταν στο σύνολο 18. Ο ίδιος αριθμός κατά αντιστοιχία ήταν και αυτός των υπαλλήλων. Δεν υπήρχε κάποιο ηλικιακό κριτήριο και η επιλογή έγινε μέσα από τυχαίο δείγμα πολιτών-υπαλλήλων. Η έρευνα επικεντρώθηκε σε στην περιοχή Ηλιούπολη. Η αποστολή των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε την 23/09/2016.

Παρόλα αυτά, κρίθηκε αναγκαίο να αφαιρεθούν από την ερευνητική διαδικασία τα ερωτηματολόγια εκείνα τα οποία δεν απάντησαν εξολοκλήρου από δημότες και υπαλλήλους καθώς θεώρησαν ότι αντλούνταν πληροφορίες που δεν επιθυμούσαν να μοιραστούν προς το κοινό. Θετικό ήταν ότι ο αριθμός των αρνηθέντων ήταν μόνο 5 στον αριθμό, 2 δημότες και 3 υπάλληλοι.

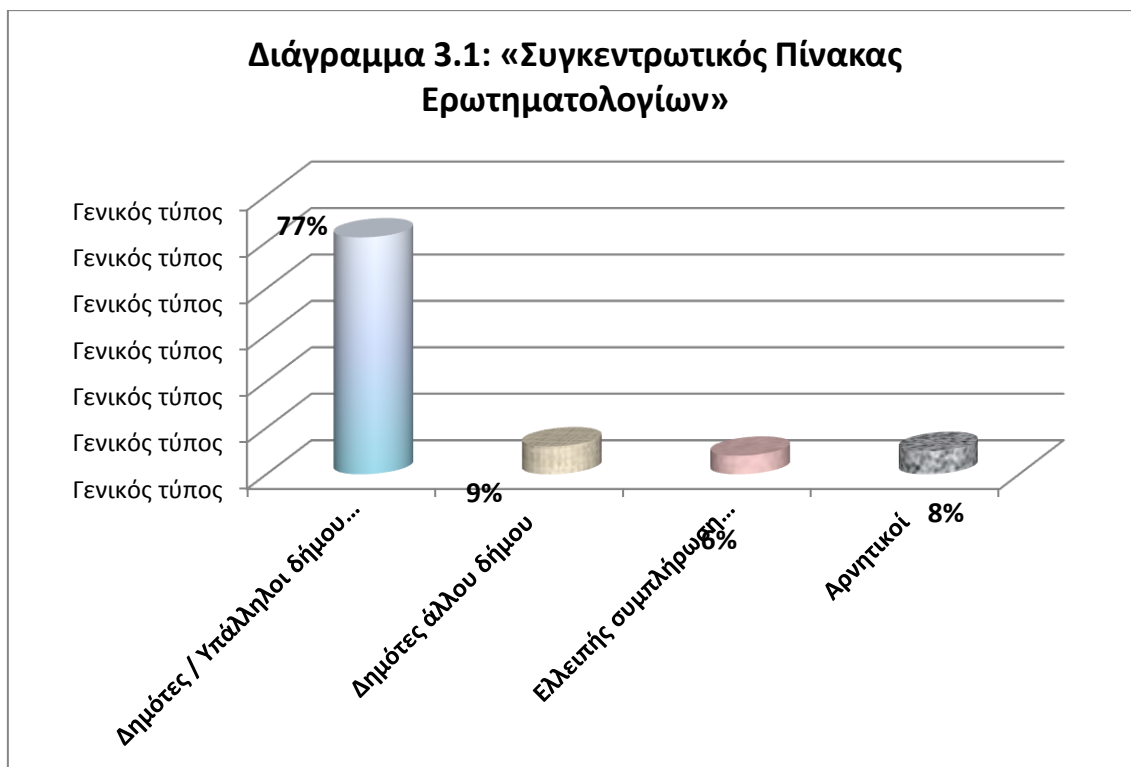
Στη συνέχεια, κατά τη διάρκεια της αποστολής ερωτηματολογίων παρουσιάστηκαν επιπρόσθετα εμπόδια όπως ήταν α) η συμπλήρωση από δημότες άλλων δήμων που απλώς επισκέφτηκαν τον δήμο Ηλιούπολης για γενικού τύπου ερωτήσεις και πληροφορίες, β) Ελλιπής συμπλήρωση ερωτηματολογίων γ) Αρνητικοί. Έτσι, τα ερωτηματολόγια τα οποία εστάλησαν ήταν στο σύνολο τους 51. Ωστόσο, ο αριθμός των ερωτηματολογίων που ελήφθησαν και ήταν κατάλληλα για χρήση ήταν 36, με ποσοστό ανταπόκρισης 70,58%.

Η έρευνα αυτή δημιουργεί πεδία για μελλοντικές έρευνες, οι οποίες θα βασιστούν σε πρωτογενή στοιχεία και τα αποτελέσματα των οποίων θα συγκριθούν με τα δευτερογενή.

Στο ακόλουθο διάγραμμα αποτυπώνονται τα πεδία έρευνας που ακολουθήθηκαν για τα δύο ερωτηματολόγια συνολικά.

Πίνακας 3.1: «Συγκεντρωτικός Πίνακας Ερωτηματολογίων»	
Δημότες / Υπάλληλοι δήμου Ηλιούπολης	51
Δημότες άλλου δήμου	6
Ελλιπής συμπλήρωση ερωτηματολογίων	4
Αρνητικοί	5
TOTAL	36

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνα



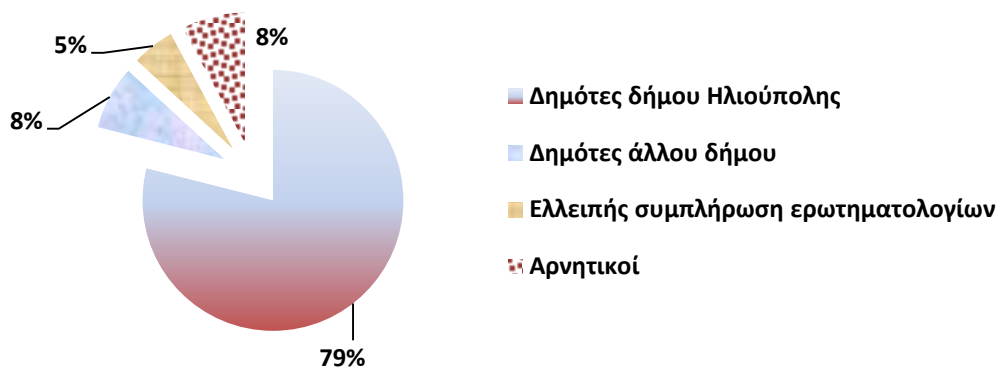
Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνα

Στο παρόν πίνακα και διάγραμμα παρουσιάζεται αναλυτικά ο αριθμός συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου που δόθηκε στους δημότες του δήμου Ηλιούπολης. Παρατηρούμε ότι από τα 30 άτομα που καλέστηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο, οι 3 προέρχονταν από άλλους δήμους και γι' αυτό αφαιρέθηκαν από την συνολική έρευνα. Τα 2 ερωτηματολόγια επιστράφηκαν δίχως συμπληρωμένα σωστά και πλήρης, ενώ μόνο 3 ήταν αρνητικοί (προαναφερθείς λόγοι). Το τελικό ποσοστό συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου αυτού ήταν 73,33%.

Πίνακας 3.2: «Συγκεντρωτικός Πίνακας Ερωτηματολογίου Προς τους Δημότες»	
Δημότες δήμου Ηλιούπολης	30
Δημότες άλλου δήμου	3
Ελλιπής συμπλήρωση ερωτηματολογίων	2
Αρνητικοί	3
TOTAL	22

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνα

Διάγραμμα 3.2: «Συγκεντρωτικός Πίνακας Ερωτηματολογίου Προς τους Δημότες»



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

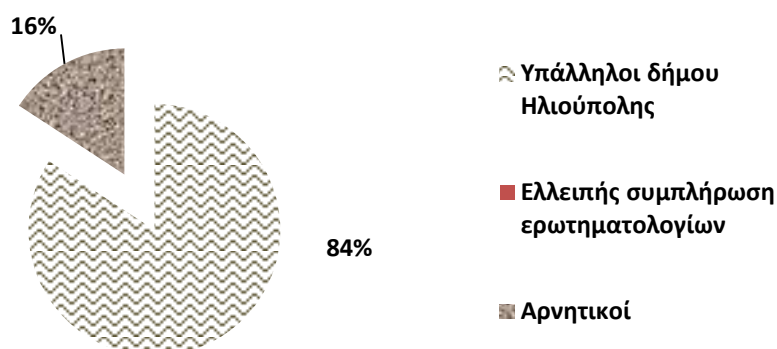
Στο παρόν πίνακα και διάγραμμα παρουσιάζεται αναλυτικά ο αριθμός συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου που δόθηκε στους υπαλλήλους του δήμου Ηλιούπολης. Παρατηρούμε ότι από τα 16 άτομα που καλέστηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο μόνο 3 ήταν αρνητικοί (προαναφερθείς λόγοι), ενώ η ηλεκτρονική τους υποβολή δεν έφερε κάποια αρνητικό αποτέλεσμα κατά την διεξαγωγή του. Το τελικό ποσοστό συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου αυτού ήταν 81,25%.

Πίνακας 3.3: «Συγκεντρωτικός Πίνακας Ερωτηματολογίου Προς τους Υπαλλήλους»

Υπάλληλοι δήμου Ηλιούπολης	16
Ελλιπής συμπλήρωση ερωτηματολογίων	0
Αρνητικοί	3
TOTAL	13

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Διάγραμμα 3.3: «Συγκεντρωτικός Πίνακας Ερωτηματολογίου Προς τους Υπαλλήλους»



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνα

3.4 Δομή Ερωτηματολογίου

Τα ερωτηματολόγια αποτελούνται από τα εξής 3 μέρη:

- 1. Ταυτότητα (Ερωτώμενου):** Αποτελείται από ένα σύνολο ερωτήσεων, στις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει προκειμένου να συλλεχθούν στοιχεία για το ποιος συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο, ηλικία, φύλο κτλ. Στην ουσία, επρόκειτο για δημογραφικά στοιχεία τα οποία αποσκοπούν στην απεικόνιση του προφίλ αυτού που καλείται να απαντήσει στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου και έχει άμεση ή και έμμεση επαφή με τον δήμο.
- 2. Γενικές ερωτήσεις προς δημότες και υπαλλήλους του δήμου:** Αποτελείται από ένα σύνολο ερωτήσεων, στις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει προκειμένου να συλλεχθούν στοιχεία για τη γνώση ύπαρξης των κοινωνικών υπηρεσιών, ποιές από αυτές θεωρούν ωφέλιμες και χρησιμοποιούν. Ποιο είναι το περιεχόμενο των παραπόνων που έχουν οι δημότες και πως καλούνται οι υπεύθυνοι του δήμου να απαντήσουν σε αυτά;
- 3. Ερωτήσεις προς τους δημότες κατόχους κοινωνικών καρτών:** Οι ερωτήσεις αυτές επικεντρώνονται σε ένα από τα πιο ανταγωνιστικά οφέλη που θεωρεί ο δήμος Ηλιούπολης ότι έχει δημιουργήσει σε σχέση με άλλες πρακτικές του παρελθόντος. Η δημιουργία των κοινωνικών καρτών έχουν ως στόχο την κατηγοριοποίηση των πολιτών σε ομάδες με ειδικές και κατηγοριοποιημένες ανάγκες έτσι ώστε να μπορούν να απευθύνονται στον κάθε έναν πολίτη

ξεχωριστά δίνοντας όσο το δυνατόν πιο προσωποποιημένες λύσεις και όχι γενικού επιπέδου.

Αφού προσδιορίστηκαν οι μέθοδοι οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν για την εκπόνηση της παρούσας έρευνας, στο επόμενο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα ευρήματα της έρευνας αυτής.

3.5 Ανακεφαλαίωση

Η σωστή επιλογή μεθόδου συλλογής στοιχείων αποτελεί ίσως το σημαντικότερο βήμα για μια σωστή έρευνα αγοράς. Είναι σημαντικό τα στοιχεία που θα παρουσιαστούν να πηγάζουν από πρωτογενείς παράγοντες οι οποίοι θα θέσουν νέα θεμέλια για σύγκριση στοιχείων στο μέλλον. Η δημοσκόπηση είναι η πιο διαδεδομένη μέθοδος συλλογής πρωτογενή στοιχείων καθώς έχουν τη δυνατότητα να δίνουν στοιχεία για τη στάση, τη γνώμη, τα πιστεύω και, γενικώς περιγραφικά μεγέθη που αφορούν τους ερωτώμενους.

Η δημοσκόπηση συνήθως σχετίζεται με τη συμπλήρωση κάποιου ερωτηματολογίου. Αυτή ακριβώς η μέθοδος χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα διπλωματική για τη συλλογή στοιχείων. Κρίθηκε η καταλληλότερη καθώς το ερωτηματολόγιο είναι λιγότερο πολύπλοκο στη συμπλήρωση του, συλλέγει μεγάλο όγκο πληροφοριών με υψηλό ποσοστό αξιοπιστίας, ενώ συνδυάζει ταχύτητα και μικρότερο κόστος για την ολοκλήρωση του. Ωστόσο, για να μπορέσει να καθιστά ακόμη πιο εύκολη η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, κρίθηκε αναγκαίο η χρήση μιας ειδικής φόρμας η οποία θα επέτρεπε στους ερωτώμενους να διαθέσουν τον λιγότερο δυνατό χρόνο για την ολοκλήρωση τους. Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε και «ανέβηκε» σε συγκεκριμένο δικτυακό τόπο της Google, χωρισμένο σε βασικά μέρη και με ειδική δομή, η οποία να επιτρέπει την έγκυρη και έγκαιρη συμπλήρωση του. Συνεπώς, δημιουργήθηκε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο, εύκολα διαχειρίσιμο με όσο δυνατόν μικρότερα περιθώρια για «τυχαία σφάλματα», διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την αξιοπιστία και την ανωνυμία των ερωτηθέντων.

Τέλος, αποτυπώθηκαν με τη μορφή πινάκων και διαγραμμάτων το δείγμα που προσεγγίστηκε από τις κτιριακές εγκαταστάσεις του δήμου Ηλιούπολης. Καταγράφηκαν τα επιτυχή ποσοστά προσέγγισης των ερωτηθέντων καθώς επίσης και το ύψος των προβλημάτων συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων. Τα αποτελέσματα φανερώνουν το ποσοστό επίτευξης της έρευνας και το άνοιγμα για μια νέα ερευνητική προσέγγιση μελλοντικά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

4.1. Εισαγωγή

Η παρούσα έρευνα στηρίχτηκε σε απόψεις δημοτών του δήμου Ηλιούπολης και των υπαλλήλων που δουλεύουν σε αυτόν. Αφού συμπληρώθηκαν τα ερωτηματολόγια, επεξεργάστηκαν από το πρόγραμμα SPSS. Το SPSS είναι το πιο διαδεδομένο πρόγραμμα για τη στατιστική ανάλυση δεδομένων.

4.2. Περιγραφική Ανάλυση Δεδομένων

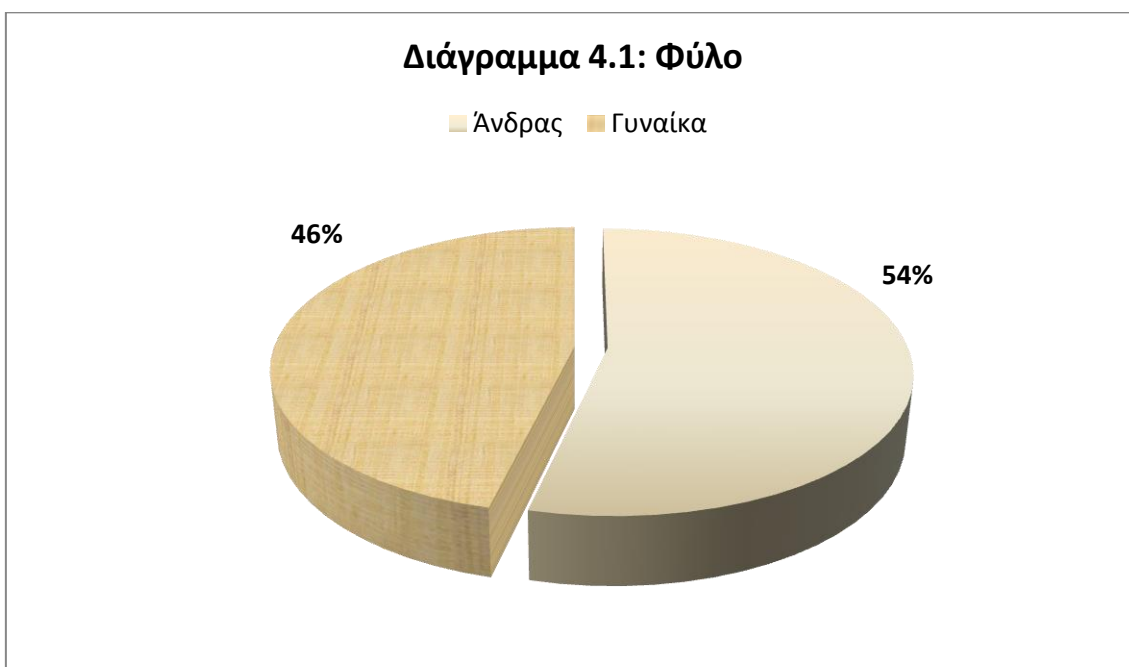
Τα ερωτηματολόγια απαρτίζονται από 2-3 τμήματα. Τα τμήματα αυτά διαμορφώθηκαν έτσι ώστε να μπορούν να αντλήσουν τις απαραίτητες πληροφορίες από τους ερωτώμενους και να μας δώσουν μια πλήρη εικόνα του περιβάλλοντος του δήμου αλλά και των κοινωνικών υπηρεσιών που αυτό προσφέρει στους δημότες του. Τέλος, σημαντικό είναι να αναφερθεί ότι τα αποτελέσματα που πρόεκυψαν αντανακλούν το 70,58% των ερωτηθέντων, δημοτών και υπαλλήλων του δήμου Ηλιούπολης. Η παρουσίαση ξεκινά με την καταγραφή των αποτελεσμάτων της έρευνας με την ενότητα των δημογραφικών στοιχείων για τους δημότες του δήμου. Στη συνέχεια θα παρουσιαστούν ξεχωριστά και τα αποτελέσματα από το δεύτερο ερωτηματολόγιο, αυτό προς τους υπαλλήλους που δουλεύουν σε αυτόν..

4.2.1. Περιγραφική Ανάλυση Δεδομένων Υπαλλήλων Δήμου Ηλιούπολης

Το πρώτο μέρος αφιερώθηκε στο προφίλ των ερωτωμένων, με σκοπό να σκιαγραφηθεί η ταυτότητα αυτών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο.

Α) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥ

Η πρώτη ερώτηση αφορά το φύλο των ερωτώμενων. Το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν άνδρες, συγκεντρώνοντας το 54% ενώ το υπόλοιπο 46% αντιστοιχεί σε γυναίκες.



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Πίνακας 4.1: Φύλο

		Συχνότητα	Ποσοστό
Έγκυρο	Άρρεν	7	53,85
	Θήλυ	6	46,15
	Σύνολο	13	100,0

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

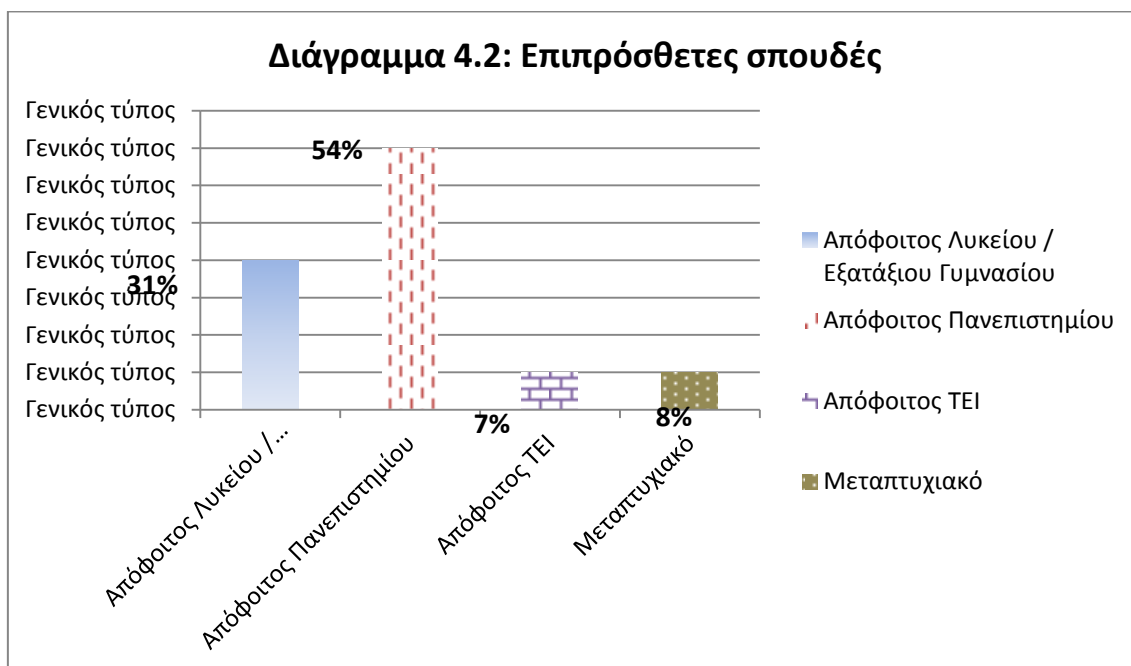
Η δεύτερη ερώτηση αναφέρεται στην ηλικιακή κατηγορία αυτών που απάντησαν, όπου με ποσοστό 30,77% η κλίμακα >55 ήταν και η επικρατέστερη.

Πίνακας 4.2: Ηλικία

		Συχνότητα	Ποσοστό
Έγκυρο	18-25	0	0
	26-35	2	15,38
	36-45	2	15,38
	46-55	5	38,47
	Άνω των 55	4	30,77
	Σύνολο	13	100,0

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Η τρίτη ερώτηση αφορά τις σπουδές των υπαλλήλων. Το 54% απάντησε ότι έχει πραγματοποιήσει ανώτατες σπουδές (π.χ. ΑΕΙ), το 7% τις ανώτερες (π.χ. ΤΕΙ), το 31% τη βασική εκπαίδευση του λυκείου, ενώ ένα αρκετά σημαντικό ποσοστό της τάξεως του 8% έχει προχωρήσει ένα εκπαιδευτικό στάδιο παραπέρα με την απόκτηση ενός μεταπτυχιακού διπλώματος.



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

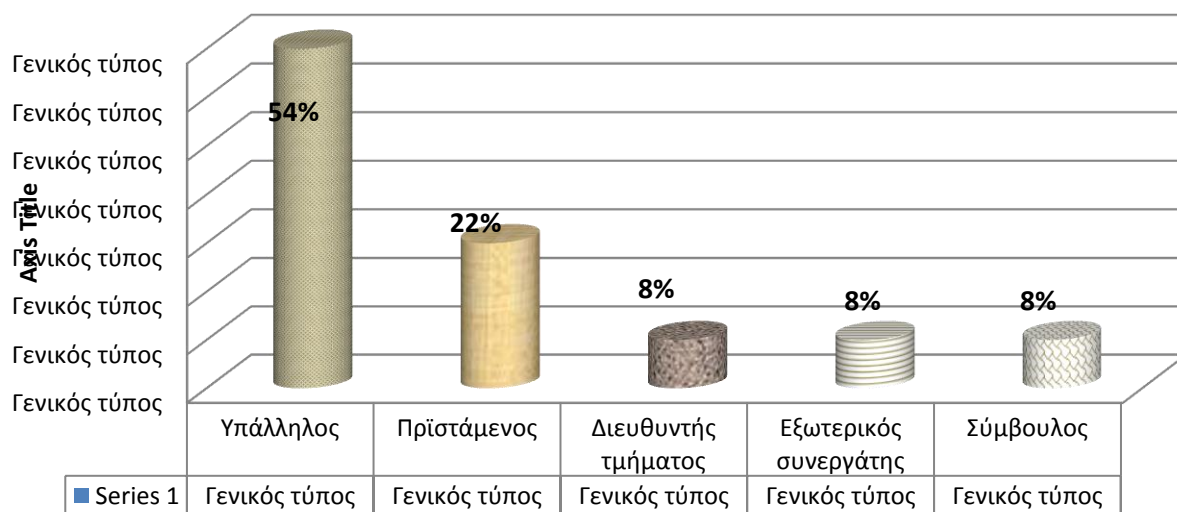
Στην τέταρτη ερώτηση της παρούσας ενότητας, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να δηλώσουν τη θέση τους στο δήμο. Περισσότερο αναλυτικά, από τον δήμο απάντησαν 7 υπάλληλοι, 3 προϊστάμενοι τμημάτων, 1 εξωτερικός συνεργάτης, 1 σύμβουλος και 1 Διευθυντής.

Πίνακας 4.3: Θέση στον δήμο

		Συχνότητα	Ποσοστό
Έγκυρο	Υπάλληλος	7	53,9
	Προϊστάμενος	3	23
	Διευθυντής τμήματος	1	7,70
	Εξωτερικός συνεργάτης	1	7,70
	Σύμβουλος	1	7,70
	Σύνολο	13	100,0

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

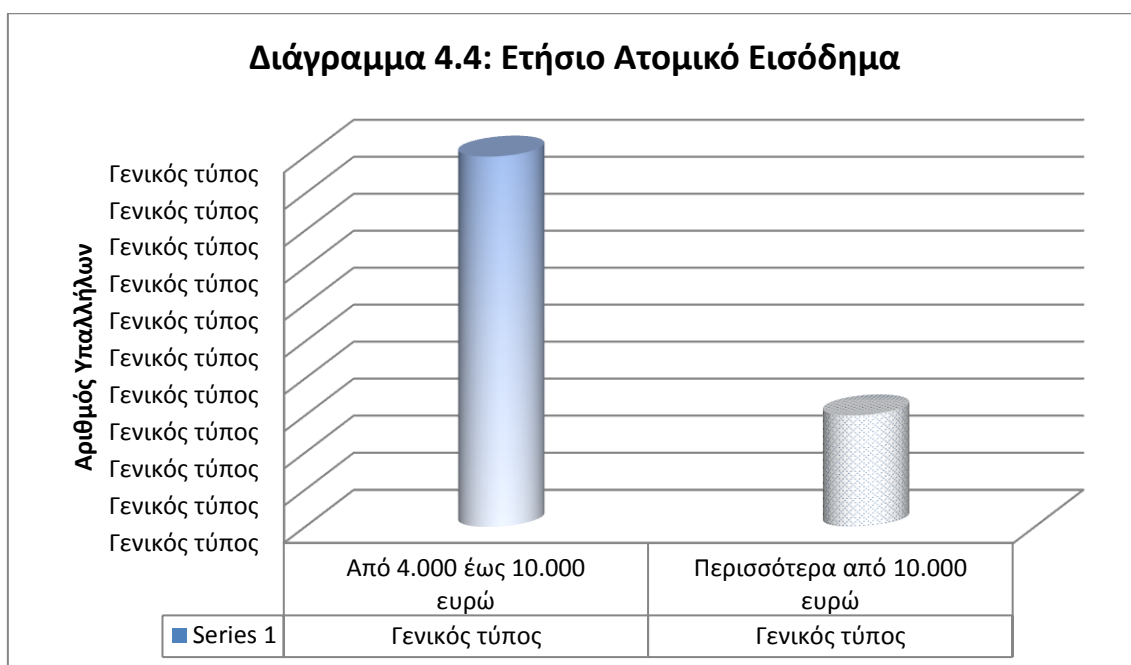
Διάγραμμα 4.3: Θέση στον Δήμο



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Όπως φαίνεται και στο ακόλουθο διάγραμμα, οι 10 ερωτώμενοι απάντησαν ότι το ετήσιο ατομικό τους εισόδημα είναι μεταξύ των 4.000€ και 10.000€ ενώ οι 3 από αυτούς ξεπερνούν μισθολογικά τα 10.000€ ετησίως.

Διάγραμμα 4.4: Ετήσιο Ατομικό Εισόδημα



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Το επόμενο ερώτημα έχει να κάνει με την οικογενειακή κατάσταση των υπαλλήλων που εργάζονται στον δήμο της Ηλιούπολης. Οι δέκα εργαζόμενοι στο δήμο στους 13 είναι παντρεμένοι, 1 από αυτούς είναι διεξυγμένος και 2 δεν έχουν παντρευτεί.

Πίνακας 4.4: Οικογενειακή κατάσταση

	Συχνότητα	Ποσοστό
Έγκυρο Άγαμος	2	15,38
Έγγαμος	10	76,92
Διαζευγμένος	1	7,70
Χήρος	0	0
Σύνολο	13	100,0

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Πίνακας 4.5: Έτη Προϋπηρεσίας στο δήμο

	Συχνότητα	Ποσοστό
Έγκυρο <1	0	0
1-2	1	7,70
3-5	1	7,70
Άνω των 5	11	84,6
Σύνολο	13	100,0

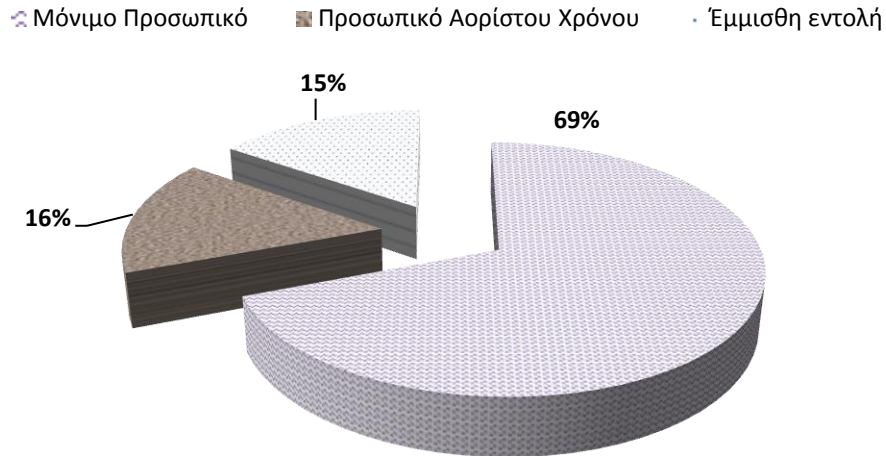
Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

B) ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ.

Το δεύτερο μέρος αποτελείται από ερωτήσεις που σκιαγραφούν την εργασιακή σχέση των υπαλλήλων μεταξύ τους, αλλά κυρίως σε σχέση με τον ίδιο τον δήμο ως φορέα και εάν είναι σε θέση να γνωρίζουν όλα όσο πρέπει για την ομαλή διεξαγωγή των διαδικασιών αυτού προς τους πολίτες.

Όπως φαίνεται και από το ακόλουθο διάγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων έχουν σταθερή σύμβαση εργασίας αποτελώντας και το μόνιμο προσωπικό του δήμου (69%). Το 16% είναι προσωπικό αορίστου χρόνου και το 15% είναι με έμμισθη εντολή.

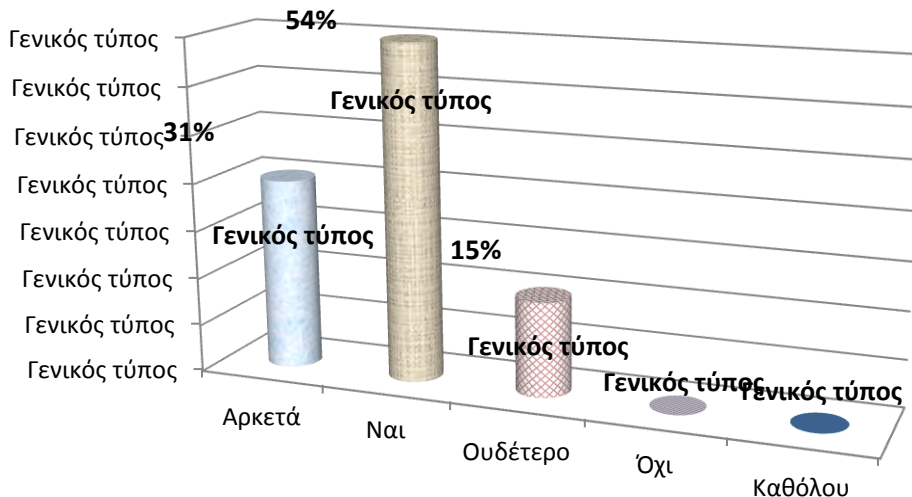
Διάγραμμα 4.5: Τύπος εργασιακής σχέσης



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Στη συνέχεια αποτυπώνεται ο βαθμός ικανοποίησης των υπαλλήλων στο δήμο. Περισσότερο αναλυτικά το 54% είναι ικανοποιημένοι από τη θέση και την εργασία τους, το 31% αρκετά και μόνο το 15% αμφιταλαντεύεται κρατώντας ουσιαστικά μια πιο ουδέτερη στάση.

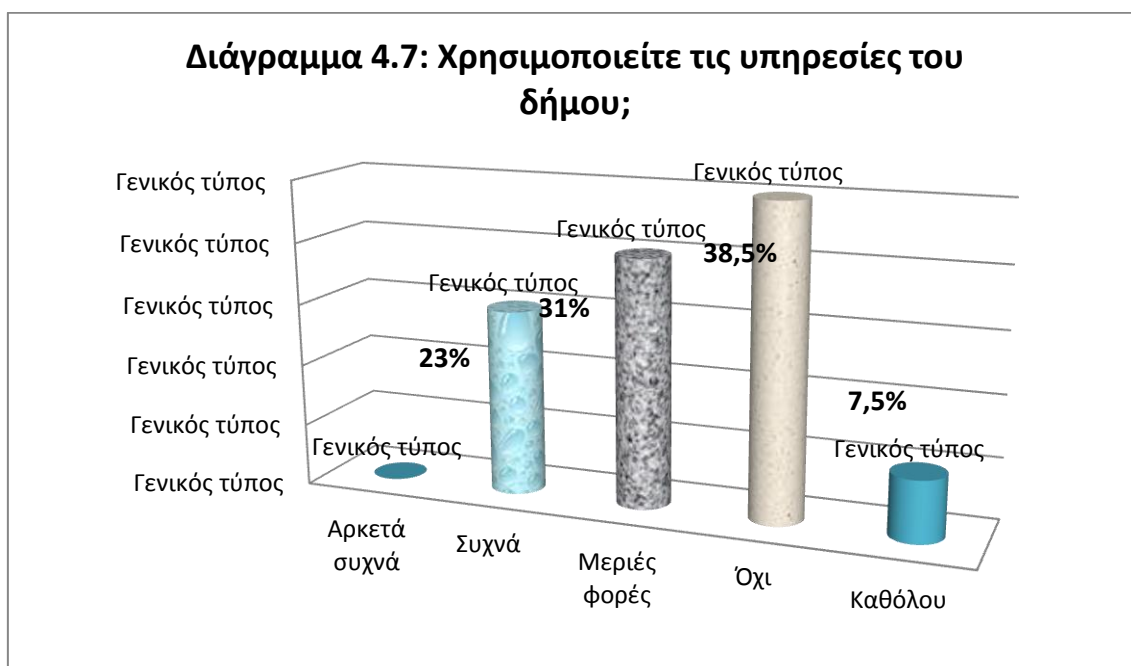
Διάγραμμα 4.6: Είστε ικανοποιημένος-η από τη θέση σας στο δήμο;



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Παρακάτω μπορεί να διαπιστώσει κανείς το ποσοστό χρήσης των υπηρεσιών του δήμου από τους ίδιους τους υπαλλήλους. Το 46% των υπαλλήλων, δηλαδή 6 στους 13

υπαλλήλους του δήμου Ηλιούπολης δεν χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του, 4 στους 13 μερικές φορές ενώ 3 στους 13 αρκετά συχνά.

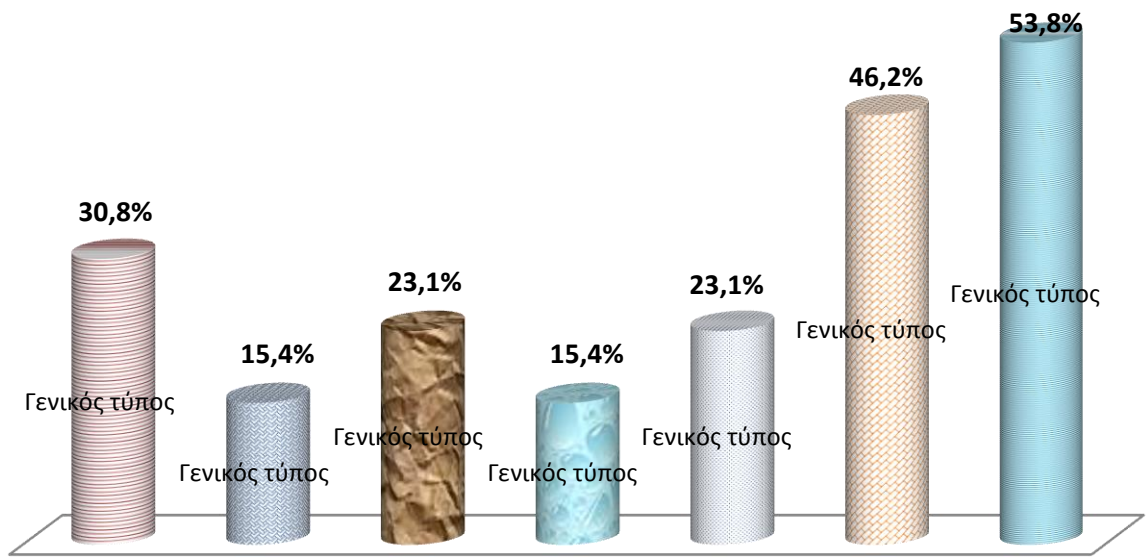


Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Η επόμενη ερώτηση απεικονίζει τα παράπονα των πολιτών έτσι όπως τα εκλαμβάνουν οι υπάλληλοι του δήμου. Πιο αναλυτικά, το 53,8%, θεωρεί ότι δεν υπάρχει αρκετό υλικό προς διάθεση, Το 46,2% δεν κατάφεραν να επιλύσουν το πρόβλημα για το οποίο είχαν επισκεφθεί τον δήμο. Το 23% πιστεύει ότι δεν ακολουθείται σειρά προτεραιότητας,, το 15,4% θεωρεί ότι δεν ασχολούνται συνήθως με τα προβλήματα τους, το 23% πιστεύει ότι οι υπηρεσίες του δήμου είναι ανεπαρκείς το 15,4% δεν έχουν μείνει ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες του δήμου και τέλος ένα αρκετά υψηλό ποσοστό (30,8%) ενοχλείται από την υψηλή αναμονή κατά την επίσκεψη του σε αυτόν.

Διάγραμμα 4.8: Τα παράπονα των πολιτών συνήθως έχουν να κάνουν με:

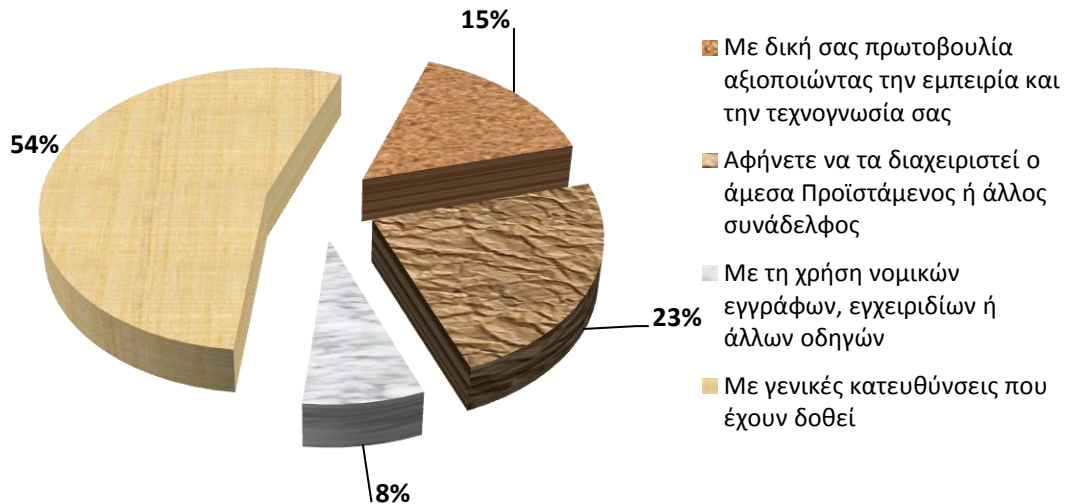
- ▬ Υψηλή αναμονή
- ▨ Μη ικανοποίηση από τις υπηρεσίες του Δήμου
- Ανεπαρκείς υπηρεσίες
- Δεν ασχολούνται ιδιαίτερα
- ▨ Δεν ακολουθείται η σειρά προτεραιότητας
- ▨ Δεν έχουν λύση το θέμα για το οποίο αρχικά είχαν έρθει
- ▨ Έλλειψη έντυπο ενημερωτικού υλικού προς διάθεση (φυλλάδια, εγχειρίδια κ.α.)



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Οι τρόποι από την άλλη που αποφασίζουν να επιλύσουν τα προβλήματα των δημοτών οι υπάλληλοι του δήμου είναι ποικίλοι. Κάποιοι από αυτούς είναι α) Με δική τους πρωτοβουλία αξιοποιώντας την εμπειρία και την τεχνογνωσία τους (15%), β) Αφήνουν να τα διαχειριστεί ο άμεσα Προϊστάμενος ή άλλος συνάδελφος,(23%) γ) Με τη χρήση νομικών εγγράφων, εγχειριδίων ή άλλων οδηγών (8%) και δ) Με γενικές κατευθύνσεις που έχουν δοθεί, τυποποιημένες διαδικασίες ή/και εγχειρίδια (54%).

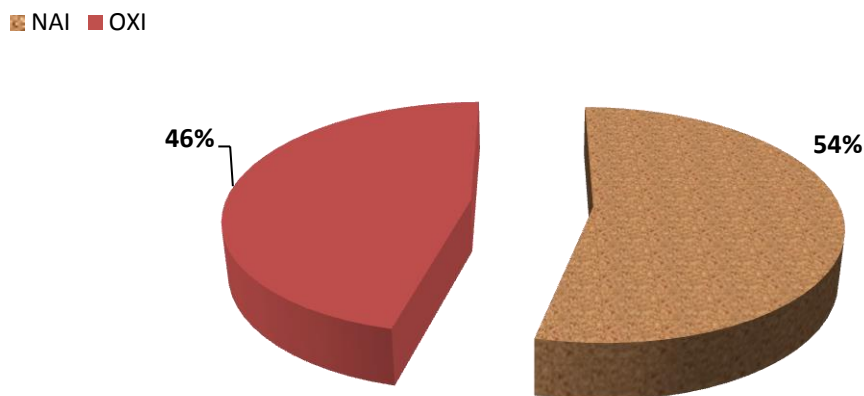
Διάγραμμα 4.9: Με ποιο τρόπο επιλύετε τα προβλήματα που προκύπτουν από την εκτέλεση των εργασιών της θέσης σας;



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

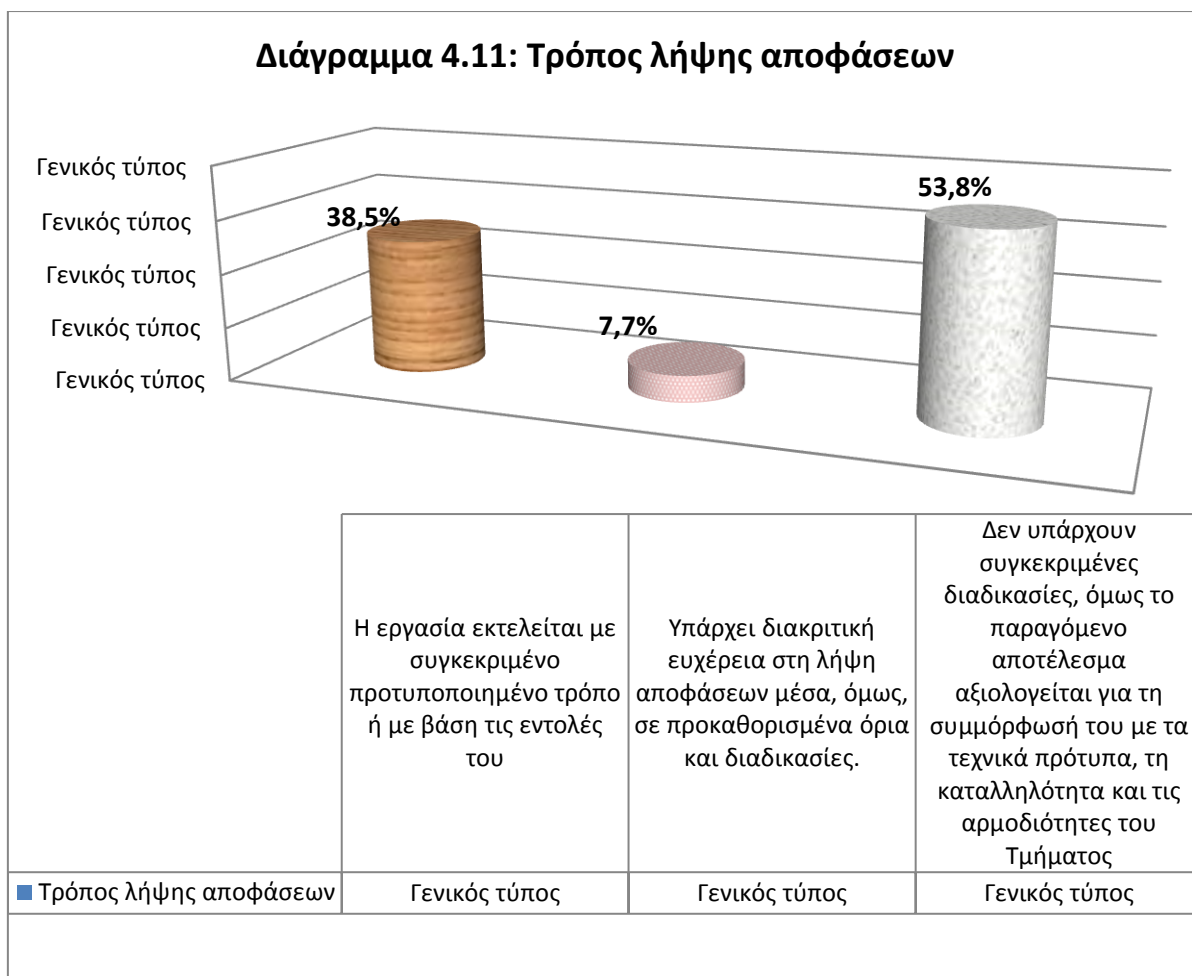
Το παραπάνω ερώτημα έρχεται να επιβεβαιώσει την αναγκαιότητα ύπαρξης νέων μεθόδων, διαδικασιών και εγχειριδίων με ποσοστό 54%. Το 46% των ερωτηθέντων ωστόσο, ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό, δεν θεωρεί ότι ύπαρξη επιρόσθητου πληροφοριακού υλικού θα τους διευκόλυνε τη θέση την οποία έχουν στον δήμο και ότι όλα λειτουργούν όπως θα έπρεπε και όπως τους τα έχουν μεταφέρει και εκπαιδευτεί εν γένει.

Διάγραμμα 4.10: Απαιτεί η εργασία σας να αναπτύξετε νέες μεθόδους, διαδικασίες ή εγχειρίδια;



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

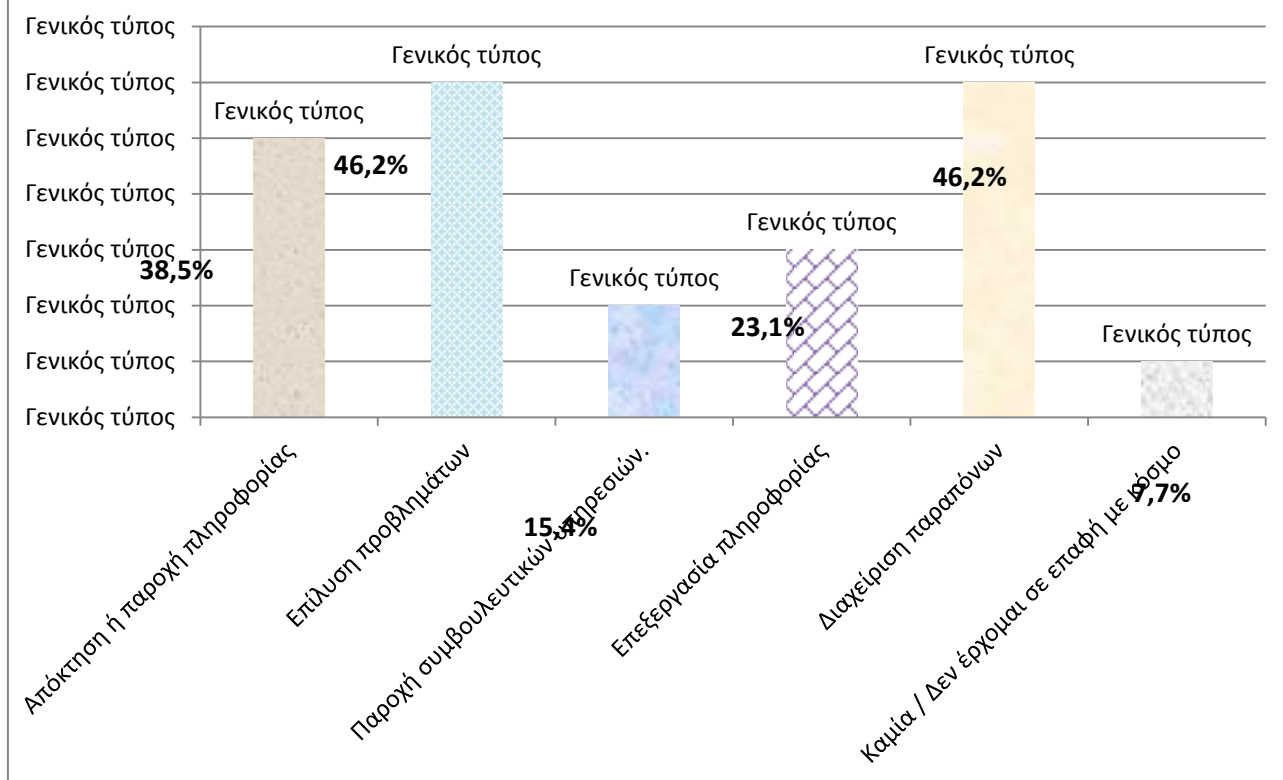
Ο τρόπος λήψης των αποφάσεων γίνεται με συγκεκριμένο τρόπο και περισσότερο αναλυτικά με α) με συγκεκριμένο προ-τυποποιημένο τρόπο ή με βάση τις εντολές του υπευθύνου (38,5%), β) υπάρχει διακριτική ευχέρεια στη λήψη αποφάσεων μέσα, όμως, σε προκαθορισμένα όρια και διαδικασίες (7,7%), και γ) δεν υπάρχουν συγκεκριμένες διαδικασίες, όμως το παραγόμενο αποτέλεσμα αξιολογείται για τη συμμόρφωσή του με τα τεχνικά πρότυπα, τη καταλληλότητα και τις αρμοδιότητες του τμήματος (53,8%).



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Το είδος της επικοινωνίας που εκτελείται από τους υπαλλήλους κατά την άσκηση των καθηκόντων των υπαλλήλων είναι: α) η απόκτηση ή παροχή πληροφορίας (38,5%), β) η επίλυση προβλημάτων (46,2%), γ) η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. (15,4%), δ) η επεξεργασία πληροφορίας (23,1%), ε) η διαχείριση παραπόνων (46,2%), στ) η Διδασκαλία/εκπαίδευση και ένα 7,7% δεν έρχεται σε επαφή με τον δημότη με συνέπεια να μη χρήζει κάποιου είδους επικοινωνίας κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του.

Διάγραμμα 4.12: Το είδος της επικοινωνίας που εκτελείτε κατά την άσκηση των καθηκόντων σας.



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Επιπλέον, τα αποτελέσματα του επόμενου διαγράμματος φανερώνουν ότι το 15,4% δεν θεωρεί ότι χρειάζεται επιπλέον κατάρτιση για την εκτέλεση των καθηκόντων τους, το 38,5% έχει θετική στάση απέναντι σε νέες εκπαιδεύσεις ενώ το 46,2% ίσως θα χρειάζονταν κάτι επιπλέον για να βοηθηθεί ακόμη περισσότερο στην εκτέλεση των καθηκόντων του.

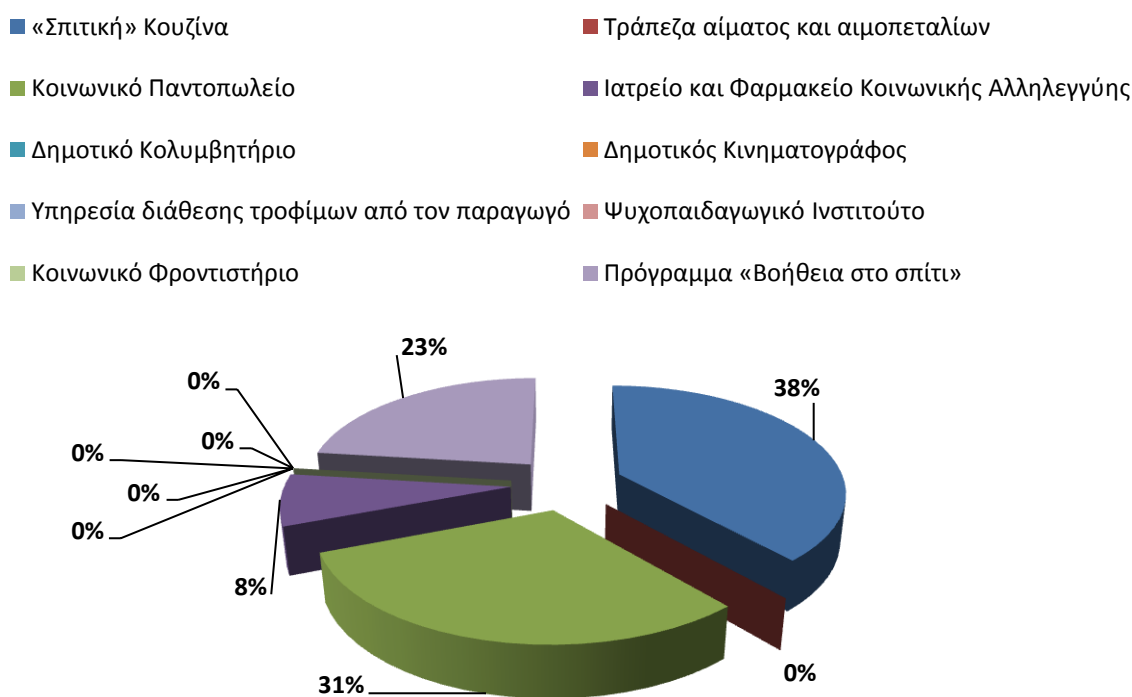
Πίνακας 4.6: Απαιτείται επιπλέον κατάρτιση για την εκτέλεση των καθηκόντων σας;

		Συχνότητα	Ποσοστό
Έγκυρο	ΝΑΙ	5	38,46
	ΟΧΙ	2	15,38
	ΙΣΩΣ	6	46,15
Σύνολο		13	100,0

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Ποιες τώρα είναι οι Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Ηλιούπολης ο δημότης απευθύνεται περισσότερο στο δήμο; Αριθμητικά και ποσοστιαία είναι οι: α) «Σπιτική» Κουζίνα (38%), β) Τράπεζα αίματος και αιμοπεταλίων (0%), γ) Κοινωνικό Παντοπωλείο (0%), δ) Ιατρείο και Φαρμακείο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (8%), ε) Δημοτικό Κολυμβητήριο (0%), στ) Δημοτικός Κινηματογράφος (0%), ζ) Υπηρεσία διάθεσης τροφίμων από τον παραγωγό (0%), η) Ψυχοπαιδαγωγικό Ινστιτούτο (0%), θ) Κοινωνικό Φροντιστήριο (38%), ι) Πρόγραμμα «Βοήθεια στο σπίτι» (23%).

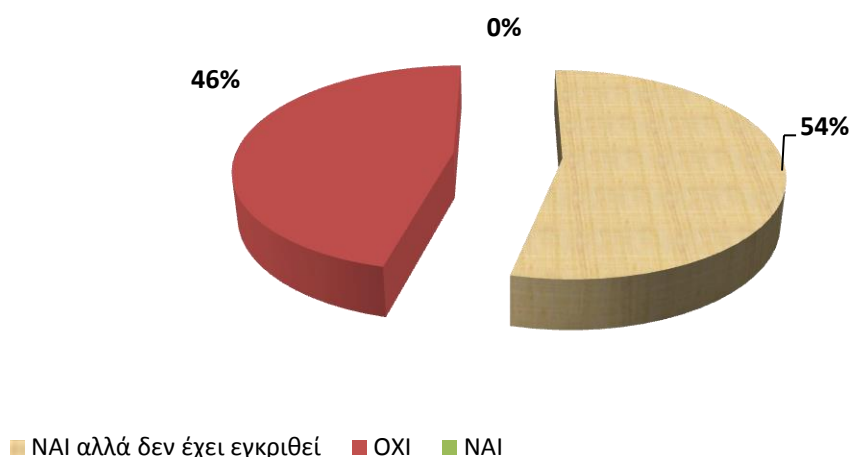
Διάγραμμα 4.13: Για ποιες από τις παρακάτω Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Ηλιούπολης ο δημότης απευθύνεται περισσότερο στο δήμο σας;



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Θετικό αποτελεί το γεγονός ότι σχεδόν το 50% των προτάσεων των υπαλλήλων γίνονται αποδεκτές από τους προϊσταμένους, δείχνοντας ότι η γνώμη τους μετράει αφού εκείνοι αφουγκράζονται ένα μεγάλο ποσοστό των απαιτήσεων και αιτημάτων των δημοτών του δήμου.

Διάγραμμα 4.14: Έχετε θέσει ποτέ κάποια πρόταση προς υλοποίηση στον προϊστάμενο σας η οποία να έχει εγκριθεί;



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Ωστόσο, υπάρχει ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 7,70% στο οποίο δεν μπορούσε να δοθεί λύση από τον δήμο και τους υπαλλήλους του. Ποσοστό που δεν αποτελεί αρνητικό και ανασταλτικό παράγοντα της πορείας του έργου του δήμου αφού το 84,60% θέλει τον δήμο να ανταποκρίνεται σε υψηλό βαθμό κάλυψης των αιτημάτων των δημοτών.

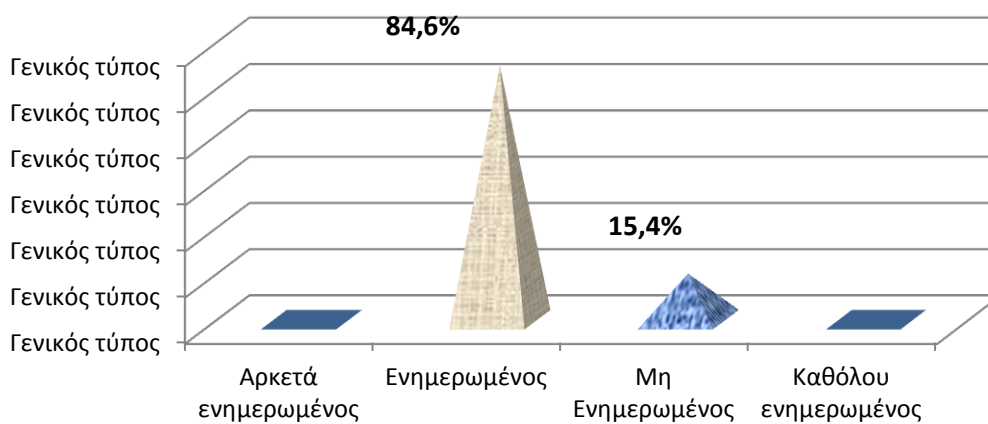
Πίνακας 4.7: Έχετε δώσει λύση σε πρόβλημα το οποίο δεν μπορούσε να λυθεί μέσω των τυπικών διαδικασιών του δήμου σε πολίτη;

		Συχνότητα	Ποσοστό
Έγκυρο	NAI	11	84,60
	OXI	1	7,70
	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΩ	1	7,70
Σύνολο		13	100,0

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Τέλος, το ερωτηματολόγιο προς του υπαλλήλους ολοκληρώνεται με το εάν οι υπάλληλοι του δήμου πιστεύουν ότι ο δημότης του δήμου Ηλιούπολης είναι ενημερωμένος όσο θα έπρεπε για τα πράγματα που τον αφορούν. Το 84,6% θεωρεί ότι είναι αρκετά καλά ενημερωμένος και μόνο το 15,4% ότι δεν είναι.

Διάγραμμα 4.15: Πιστεύετε ότι ο δημότης του δήμου σας είναι ενημερωμένος όσο θα έπρεπε για τα πράγματα που τον αφορούν;



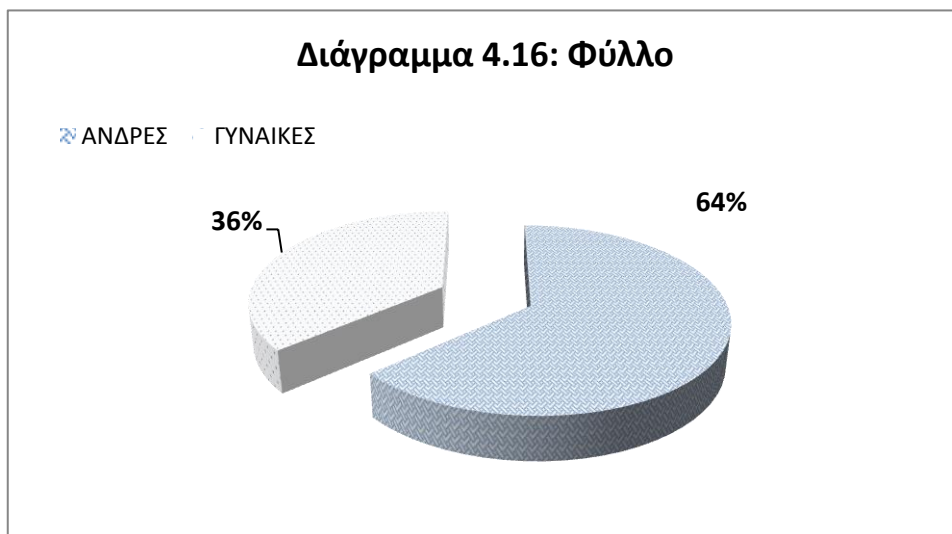
Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

4.2.2. Περιγραφική Ανάλυση Δεδομένων Δημοτών Δήμου Ηλιούπολης

Το δεύτερο μέρος αφιερώθηκε στο προφίλ των δημοτών του δήμου, με σκοπό να σκιαγραφηθεί η ταυτότητα αυτών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο.

Α) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥ

Η πρώτη ερώτηση αφορά το φύλο των ερωτώμενων. Το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν άνδρες, συγκεντρώνοντας το 64% ενώ το υπόλοιπο 36% αντιστοιχεί σε γυναίκες



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

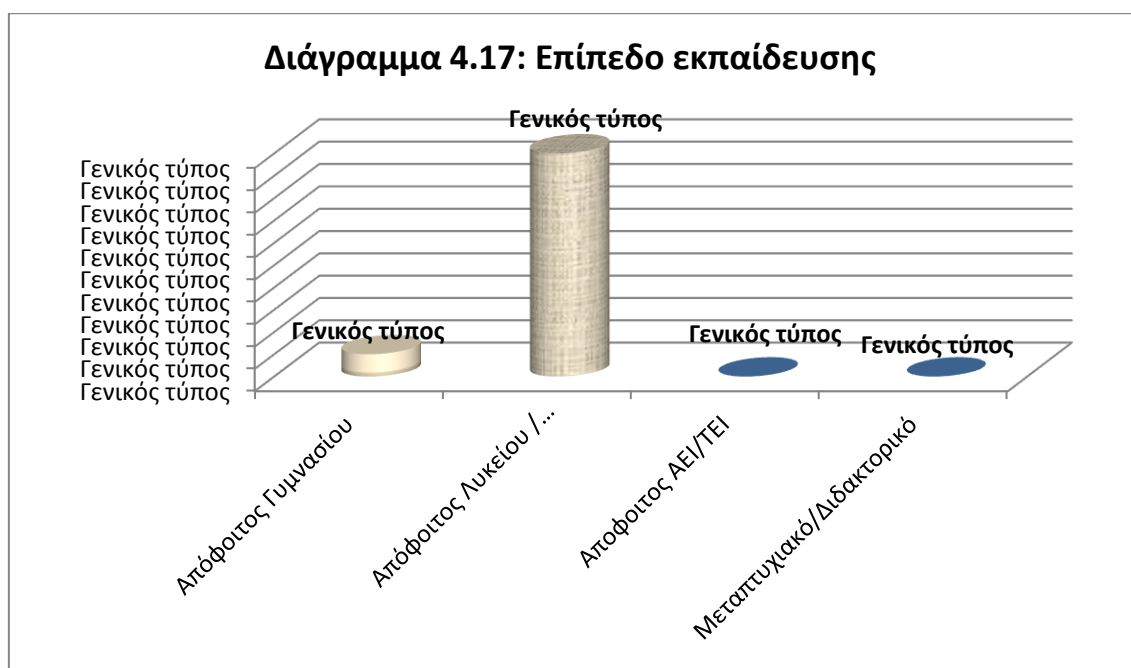
Η δεύτερη ερώτηση αναφέρεται στην ηλικιακή κατηγορία αυτών που απάντησαν, όπου με ποσοστό 40,9% η κλίμακα 46-55 ήταν και η επικρατέστερη.

Πίνακας 4.8: Ηλικία

		Συχνότητα	Ποσοστό
Έγκυρο	18-25	1	4,54
	26-35	2	9,1
	36-45	8	36,36
	46-55	9	40,9
	Άνω των 55	2	9,1
Σύνολο		22	100,0

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Το επόμενο διάγραμμα αποτυπώνει το επίπεδο εκπαίδευσης των δημοτών του δήμου Ηλιούπολης. Οι 20 στους 22 είναι απόφοιτοι λυκείου και 2 απόφοιτοι γυμνασίου.



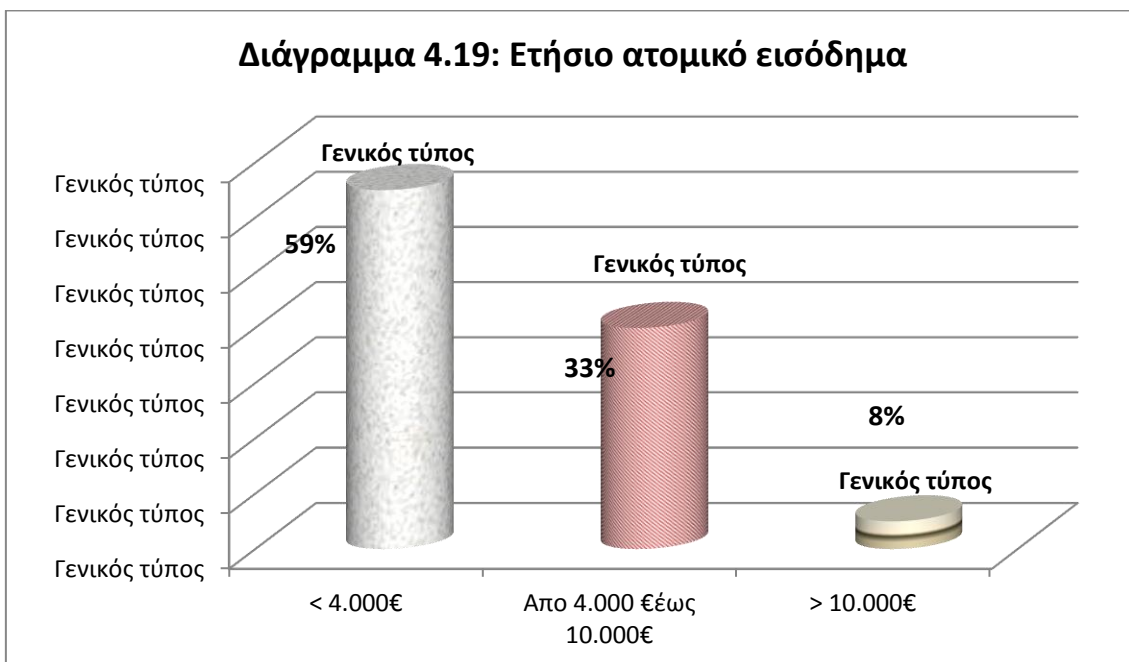
Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Από το τυχαίο δείγμα πολιτών που πήραμε και που αποτελούν ταυτόχρονα και δημότες του δήμου Ηλιούπολης οι 11 στους 22 είναι άνεργοι, οι 6 ιδιωτικοί υπάλληλοι και οι 5 ελεύθεροι επαγγελματίες. Ουσιαστικά, το 50% του δείγματος, ή αλλιώς 11 στους 22 δημότες δεν έχουν εργασιακή απασχόληση.



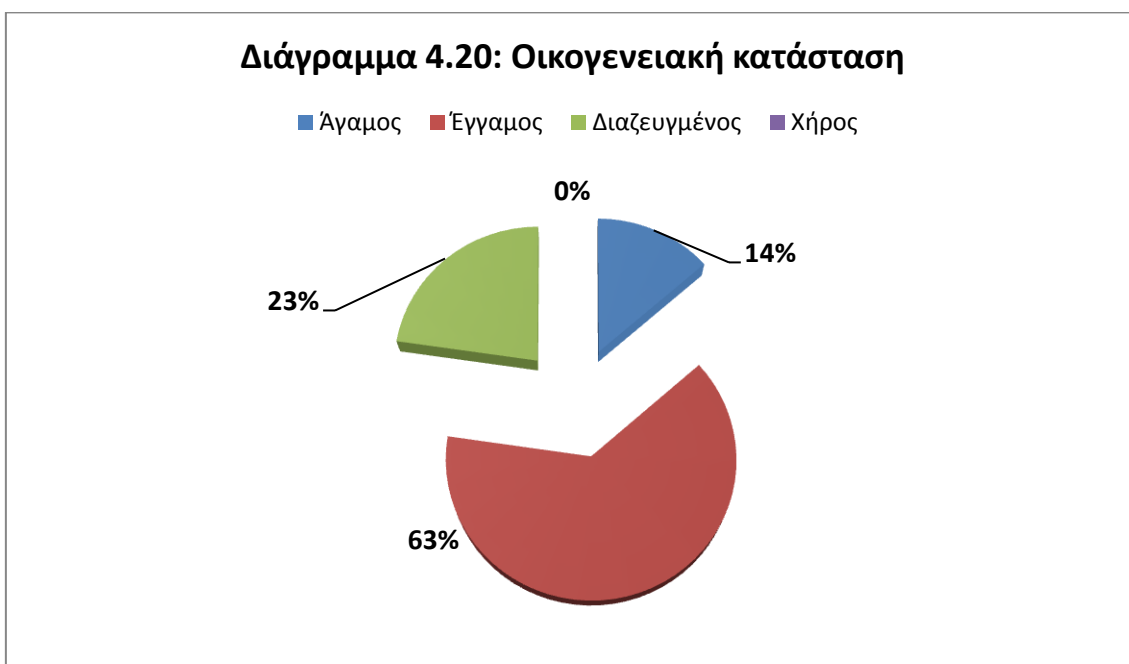
Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Το ετήσιο ατομικό εισόδημα από την άλλη κινείται όπως θα αναμέναμε και αυτό σε χαμηλά επίπεδα, αφού το 59%, δηλαδή 13 στους 22 δημότες έχουν μικρότερο από 4.000€ εισόδημα και μόνο το 36% από 4.000€ έως 10.000€, ενώ 1 μόνο δηλώνει ότι το εισόδημα του ξεπερνά τα 10.000€ το χρόνο.



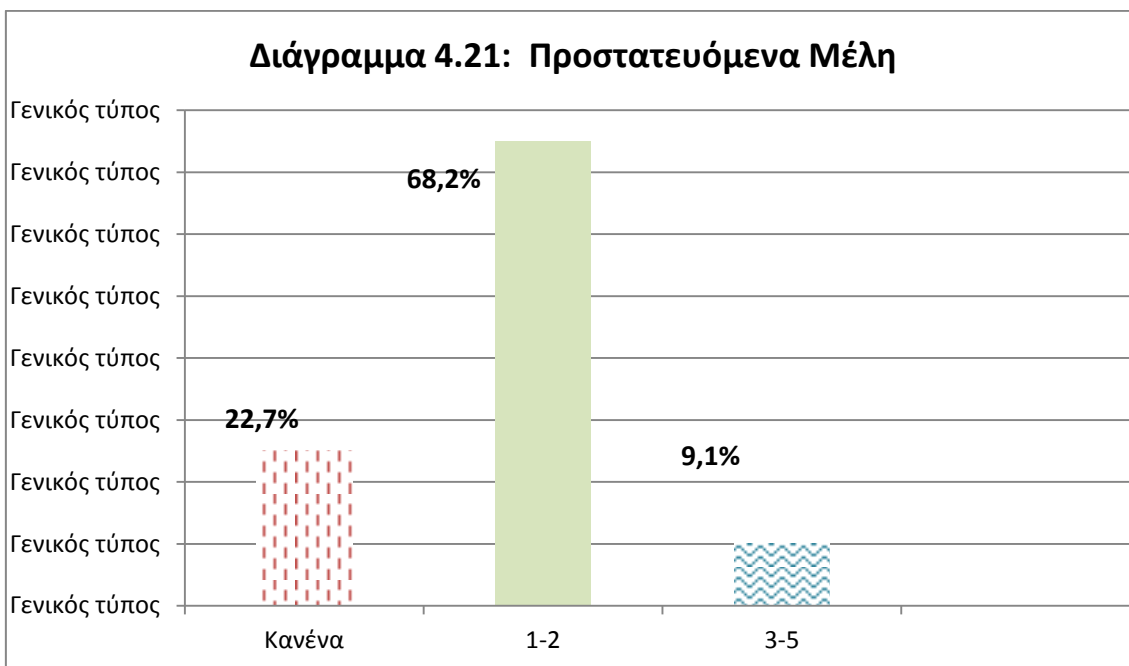
Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Η οικογενειακή κατάσταση των δημοτών, δηλώνεται ως εξής: Το 63% είναι παντρεμένοι, το 14% δεν έχουν νυμφευθεί ενώ το 23% είναι διαζευγμένοι.



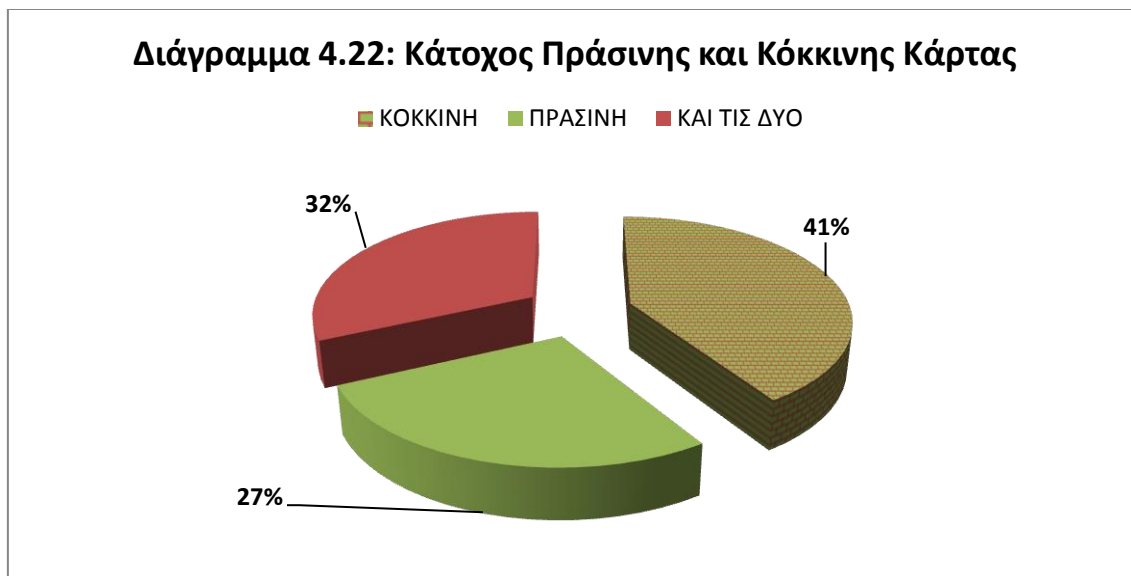
Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Το 68% δηλώνει επίσης ότι έχει ως προστατευόμενα μέλη 1-2 άτομα, το 9% 3-5 , ενώ το 23% δεν έχει κάποιο προστατευόμενο μέλος.



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Στην τελευταία ερώτηση του πρώτου μέρους ερωτήσεων προς τους δημότες του δήμου Ηλιούπολης αναφερόμαστε στην κατοχή ή μη των 2 κύριων καρτών του δήμου, της πράσινης και της κόκκινης κάρτας παροχών. Το 27% δήλωσε ότι κατέχει την πράσινη κάρτα, το 32% την κόκκινη και το 41% και τις 2 κάρτες.



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Β) ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΚΑΤΟΧΟΥΣ ΚΑΡΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η ενότητα αυτή παραθέτει στοιχεία και επιπρόσθετες πληροφορίες για τους δημότες του δήμου Ηλιούπολης σχετικά με τις κάρτες κοινωνικών υπηρεσιών που κατέχουν.

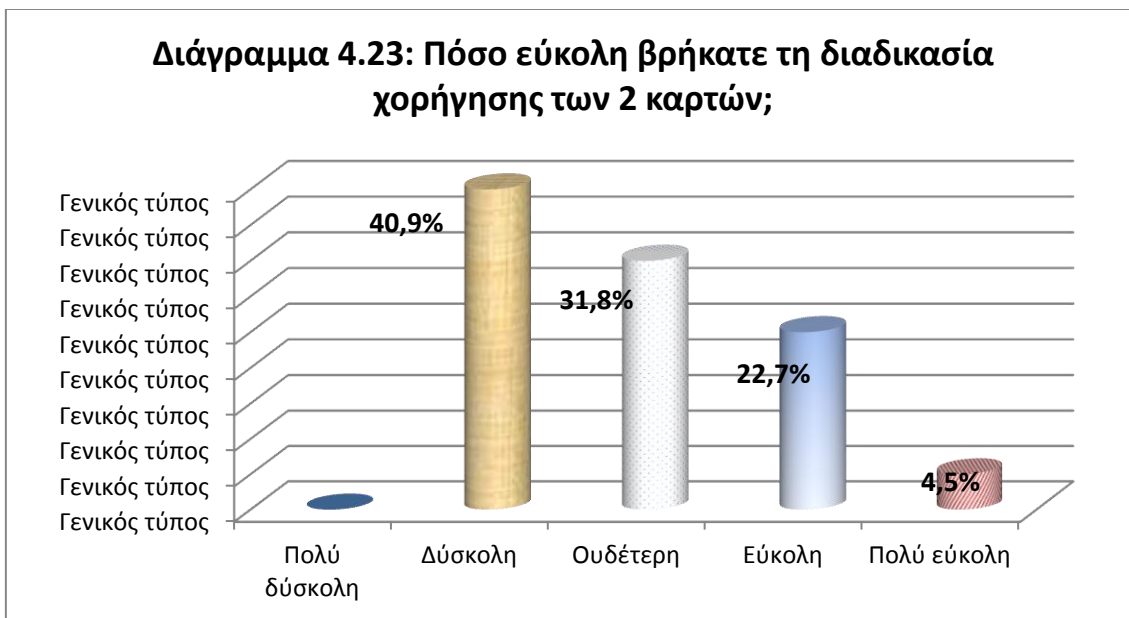
Πάνω από το 50% των δημοτών η κάρτα που έχει στην κατοχή τους, πράσινη ή κόκκινη την έχει έως και 2 έτη. Λιγότερο από 1 έτος κατέχει κάρτα το 27% ενώ μόλις το 4,5% την έχει περισσότερο από 2 έως και 4 έτη.

Πίνακας 4.9: Πόσα χρόνια είστε κάτοχος πράσινης ή κόκκινης κάρτας Κοινωνικών Υπηρεσιών;

		Συχνότητα	Ποσοστό
Έγκυρο	<1 έτος	1	27,3
	Από 1 έως 2 έτη	15	68,2
	Από 2 έως 4 έτη	6	4,5
Σύνολο		13	100,0

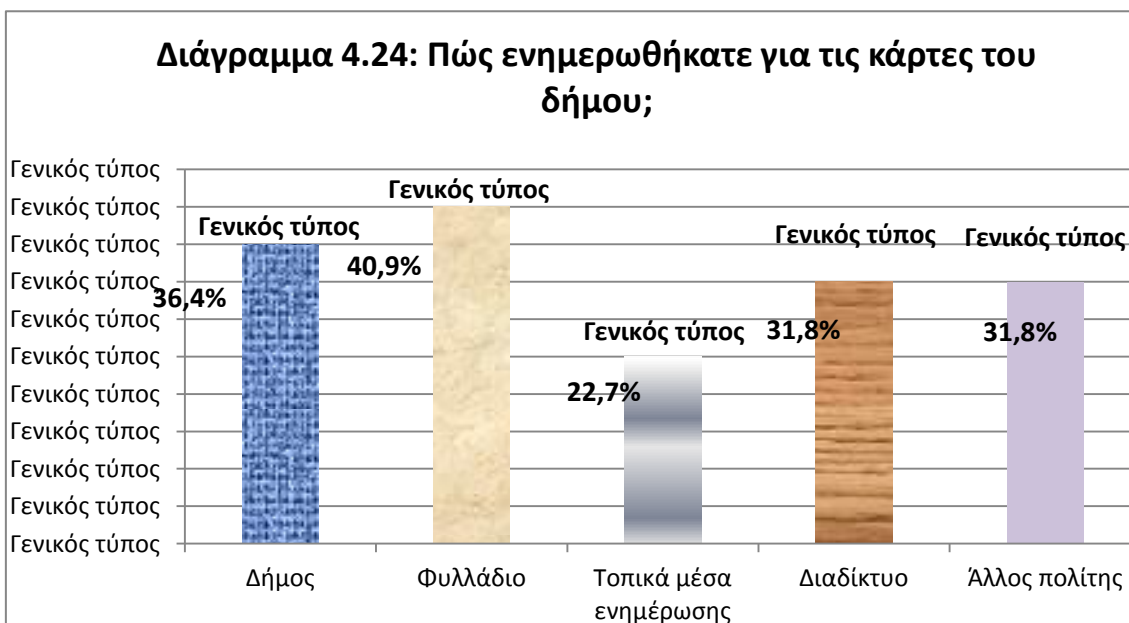
Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Η διαδικασία ωστόσο για την χορήγηση των 2 καρτών δεν ήταν καθόλου εύκολη διαδικασία για τους δημότες αφού το 40,9% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι τη βρήκε δύσκολη, το 31,8% έτσι και έτσι και μόνο το 22,7% εύκολη και εξαιρετικά εύκολη το 4,5%.



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Η ενημέρωση για την έκδοση των καρτών αυτών καθώς και όλο το πληροφοριακό υλικό για τη χρήση τους έγινε μέσα από το δήμο (36,4%), από το φυλλάδιο (40,9%), από τα τοπικά μέσα ενημέρωσης (22,7%), από το διαδίκτυο (31,8%) και 31,8% από κάποιον άλλον πολίτη.



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Πάνω από το 50% των πολιτών και συγκεκριμένα 12 στους 22 χρησιμοποιεί την κάρτα του τουλάχιστον 2 με 4 φορές την ημέρα. Το 45% την χρησιμοποιεί τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα. Και τα δύο ποσοστά είναι υψηλά και δείχνουν την θετική στάση των πολιτών απέναντι στην υπηρεσία αυτή του δήμου.



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Το επόμενο ερώτημα αφορά την εξυπηρέτηση των κοινωνικών υπηρεσιών σε σχέση με τις απορίες που είχαν οι ερωτώμενοι κατά τη διαδικασία χορήγησης της κάρτας τους. Τα ποσοστά είναι θετικά και αρκετά υψηλά μιας και το 45,5% των ερωτηθέντων δηλώνουν ότι η διαδικασία αυτή καθεαυτή ήταν εύκολη, ανάλογο ποσοστό τη βρήκε ούτε εύκολη αλλά ούτε και δύσκολη και μόνο το 9,1% τη θεώρησε δύσκολη.

Πίνακας 4.10:Βαθμολογώντας από το 1 έως το 5, πόσο εύκολη βρίσκετε την εξυπηρέτηση από τις Κοινωνικές Υπηρεσίες ως κάτοχος κάρτας.

		Συχνότητα	Ποσοστό
Έγκυρο	Πολύ δύσκολη	0	0
	Δύσκολη	2	9,1
	Ούτε Εύκολη / ούτε δύσκολη	10	45,5
	Εύκολη	10	45,5
	Πολύ εύκολη	0	0
Σύνολο		22	100,0

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

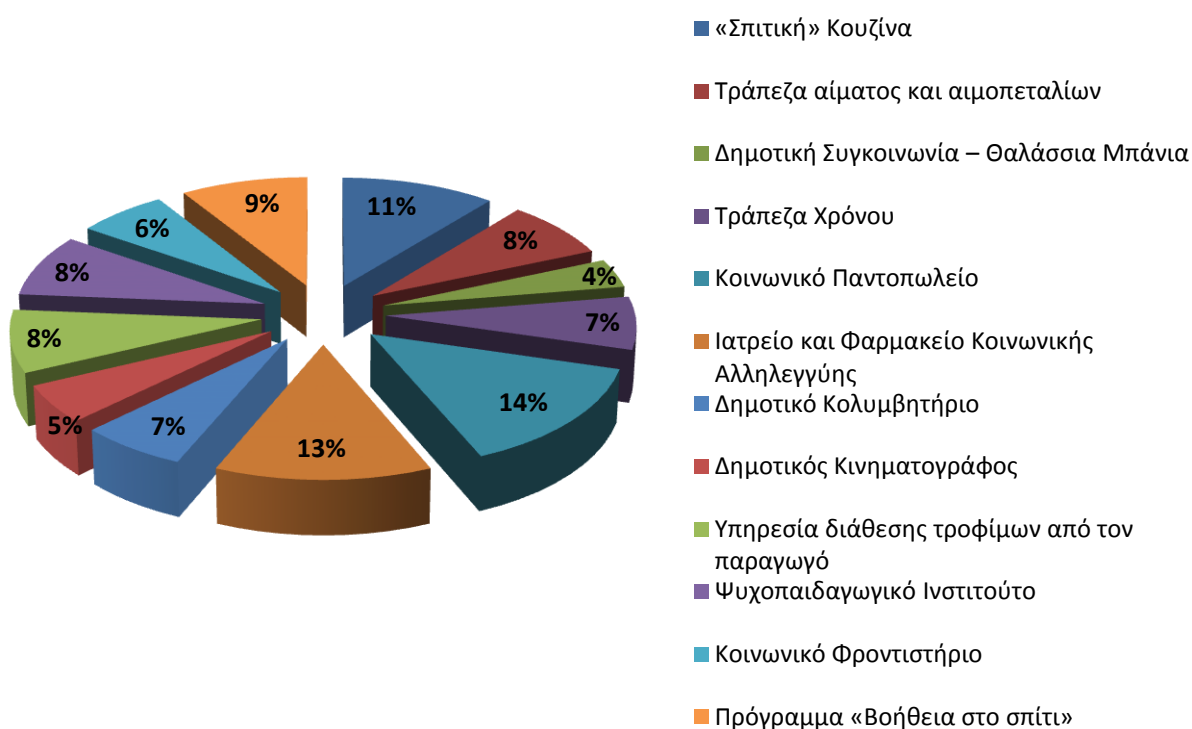
Το 91% των ερωτηθέντων δεν έχει κάποιο προστατευόμενο μέλος το οποίο έχει κάποιο πρόβλημα υγείας που χρήζει τακτικής παρακολούθησης και μόνο 2 άτομα τυγχάνουν αυτής της περίπτωσης.

Πίνακας 4.11: Αντιμετωπίζεται εσείς ή άλλο προστατευόμενο μέλος της οικογένειάς σας πρόβλημα υγείας που χρήζει τακτικής παρακολούθησης;

		Συχνότητα	Ποσοστό
Έγκυρο	ΝΑΙ	2	9
	ΟΧΙ	20	91
Σύνολο		22	100,0

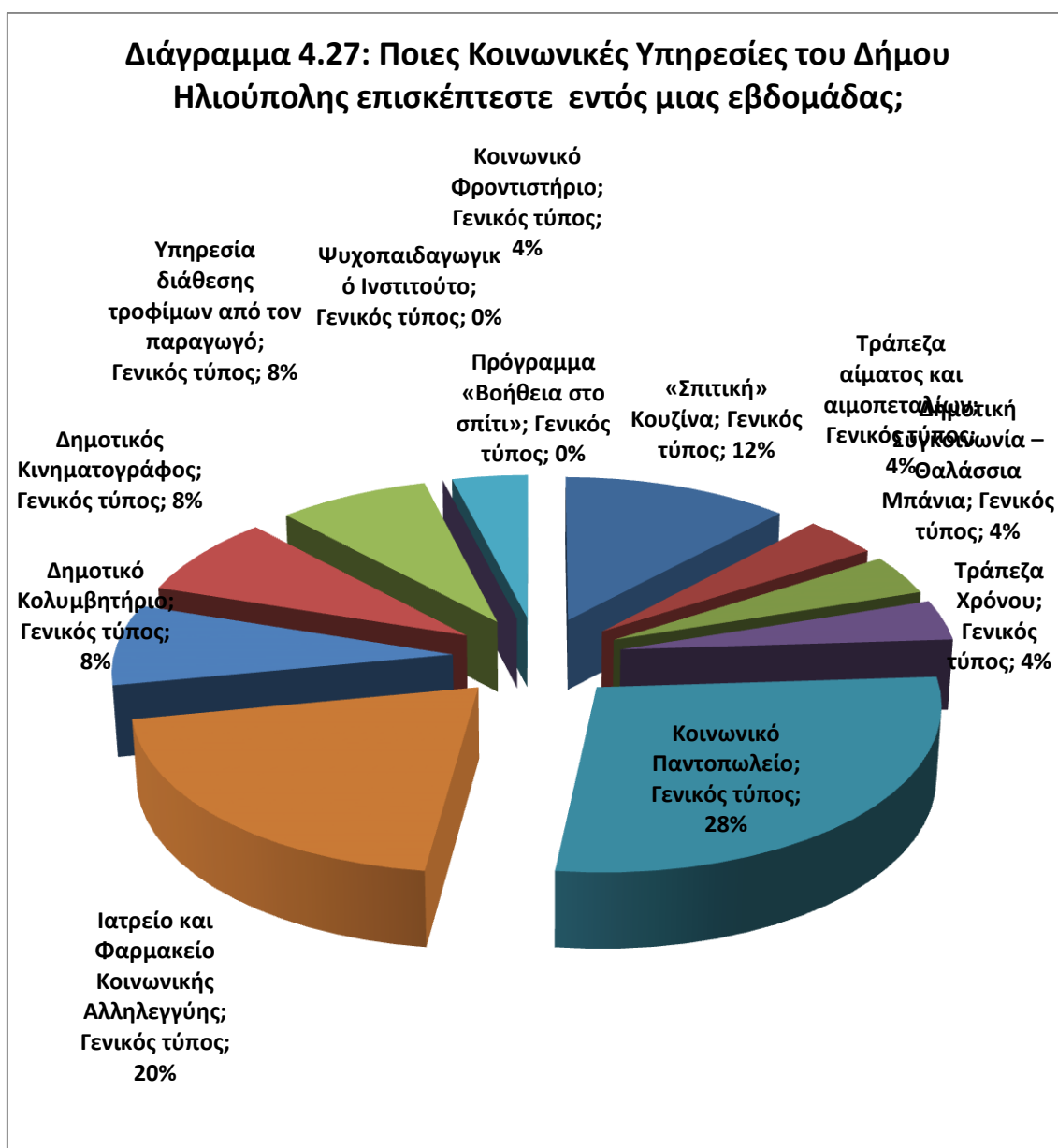
Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Διάγραμμα 4.26: Ποιες από τις παρακάτω Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Ηλιούπολης γνωρίζετε;



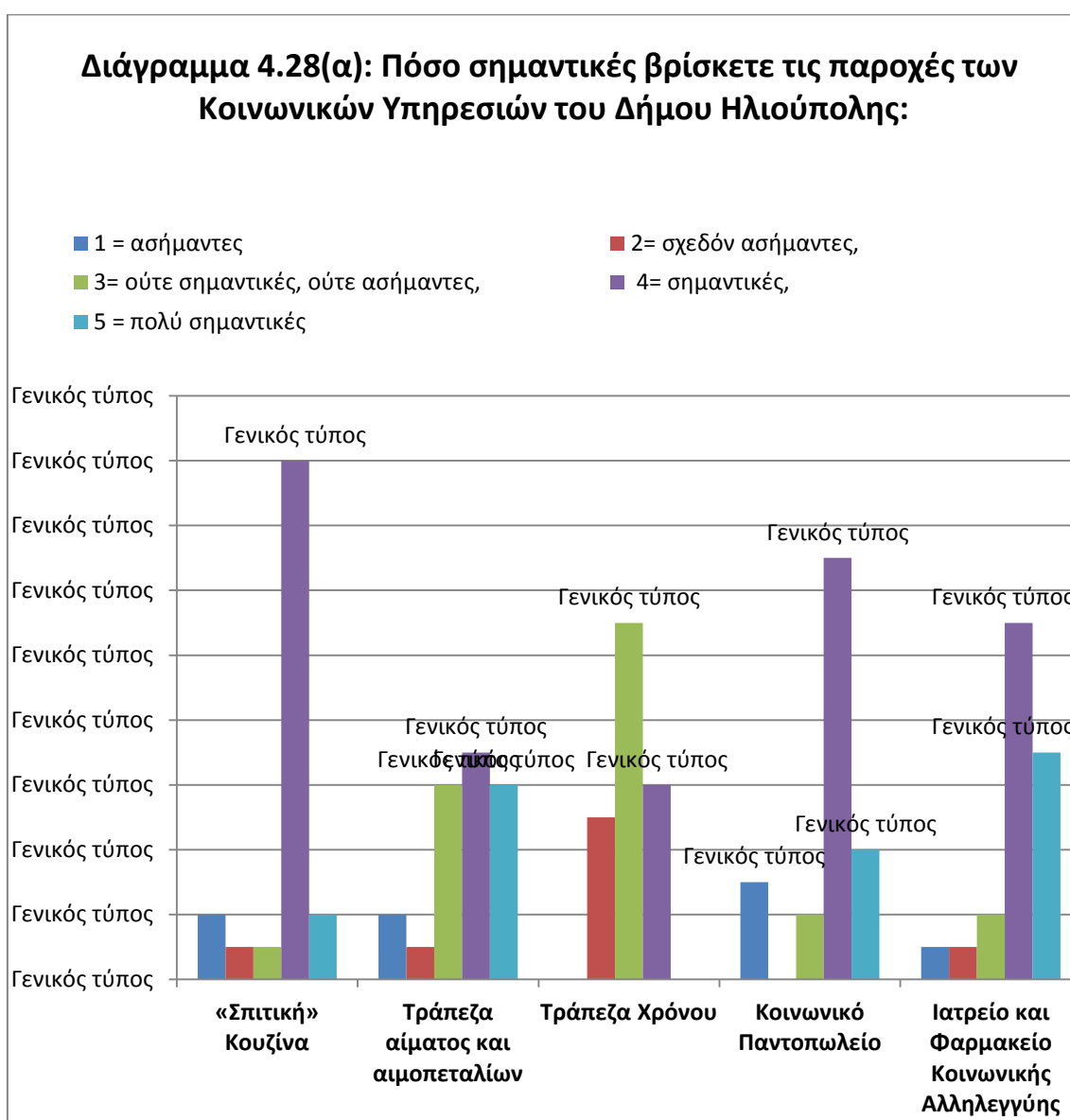
Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Το επόμενο διάγραμμα αφορά τις κοινωνικές υπηρεσίες του δήμου Ηλιούπολης τις οποίες επισκέπτεται συχνά ο δημότης. Αυτές, με αύξοντα ποσοστιαίο αριθμό είναι: το κοινωνικό παντοπωλείο (28%), το ιατρείο και φαρμακείο κοινωνικής αλληλεγγύης (20%) και 12% η «σπιτική κουζίνα». Η υπηρεσία διάθεσης τροφίμων, ο δημοτικός κινηματογράφος και το δημοτικό κολυμβητήριο μοιράζονται το 8% έκαστος, ενώ η τράπεζα χρόνου, η δημοτική συγκοινωνία-θαλάσσια μπάνια και η τράπεζα αίματος και αιμοπεταλίων κατέχουν από 4% η κάθε μια.



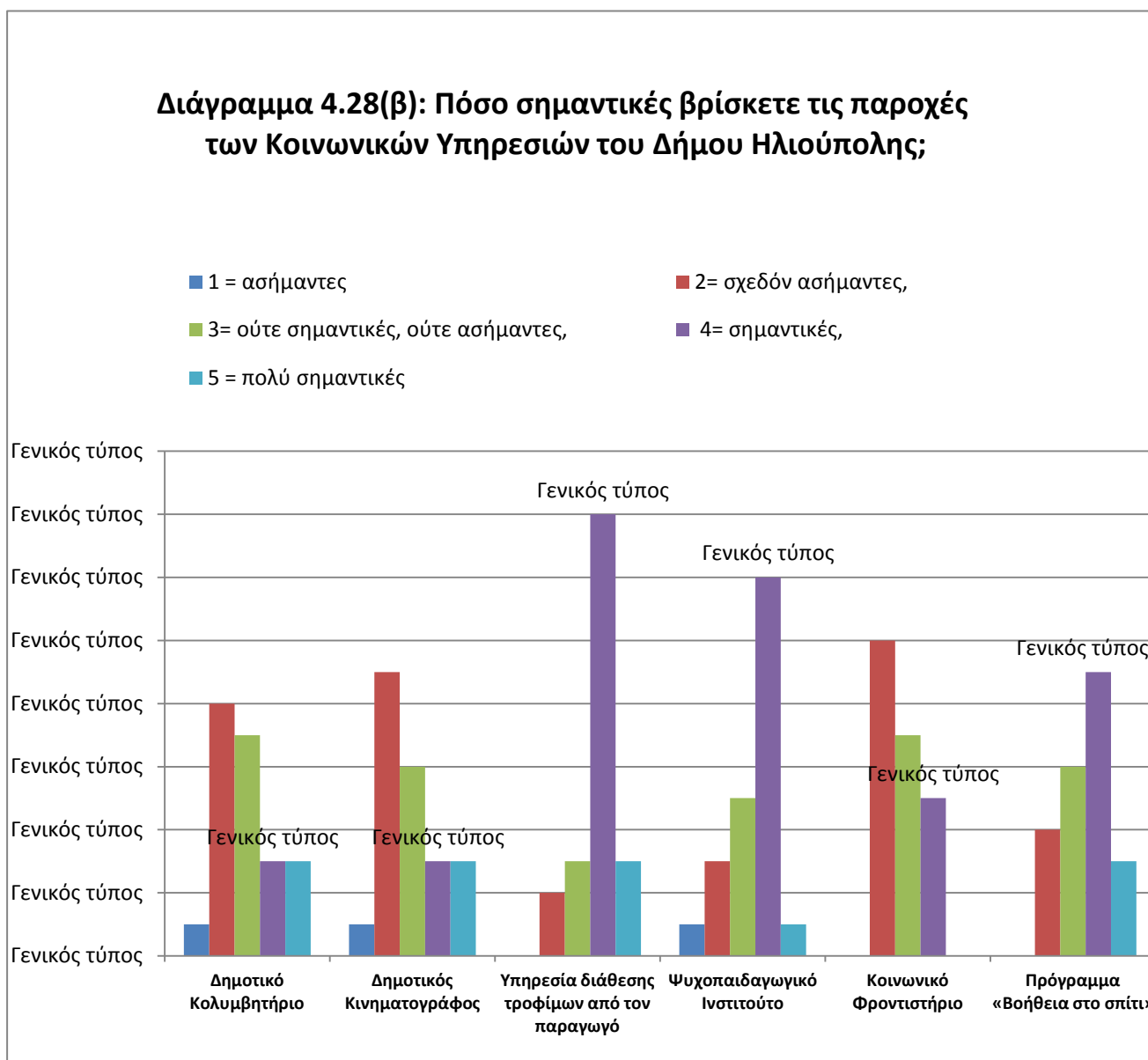
Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Στο επόμενο διάγραμμα γίνεται μια ανάλυση των παραπάνω κοινωνικών υπηρεσιών του δήμου σε επίπεδο χρησιμότητας και ουσιαστικής βοήθειας αυτών προς τους δημότες. Περισσότερο αναλυτικά, όπως φαίνεται παρακάτω και οι 5 πρώτες υπηρεσίες που εξετάζονται φέρουν όλες ένα υψηλό ποσοστό χρησιμότητας αφού οι 16 στους 22 προτιμούν την σπιτική κουζίνα, 13 στους 22 το κοινωνικό παντοπωλείο και 11 στους 22 το ιατρείο και φαρμακείο κοινωνικής αλληλεγγύης. Η τράπεζα χρόνου είναι αυτή στην οποία οι δημότες κρατούν μια ουδέτερη στάση και μόνο 5 στους 22 τη θεωρούν ασήμαντη υπηρεσία. Τέλος εξαιρετικές σημαντικές θεωρούνται οι Τράπεζα αίματος και αιμοπεταλίων και το ιατρείο και φαρμακείο κοινωνικής αλληλεγγύης.



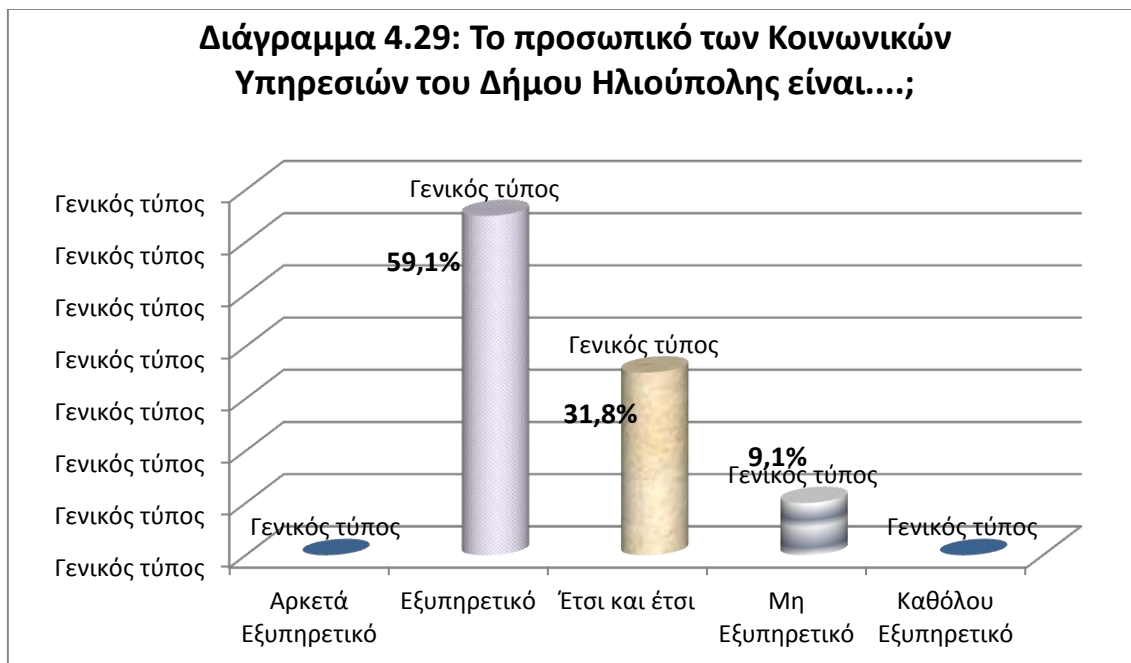
Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Κοινωνικές υπηρεσίες εξίσου σημαντικές θεωρούνται οι υπηρεσία διάθεσης τροφίμων από τον παραγωγό, το ψυχοπαιδαγωγικό ινστιτούτο και το πρόγραμμα «βοήθεια στο σπίτι». Οι υπηρεσίες που αφήνουν τους δημότες αδιάφορους και θεωρούνται σχεδόν ασήμαντες είναι το δημοτικό κολυμβητήριο, ο δημοτικός κινηματογράφος και το κοινωνικό φροντιστήριο. Από την άλλη στην ίδια κατηγορία με χαμηλότερα επίπεδα ανήκουν το κοινωνικό φροντιστήριο το οποίο 7 στους 22 δημότες θεωρείτο αδιάφορο.



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

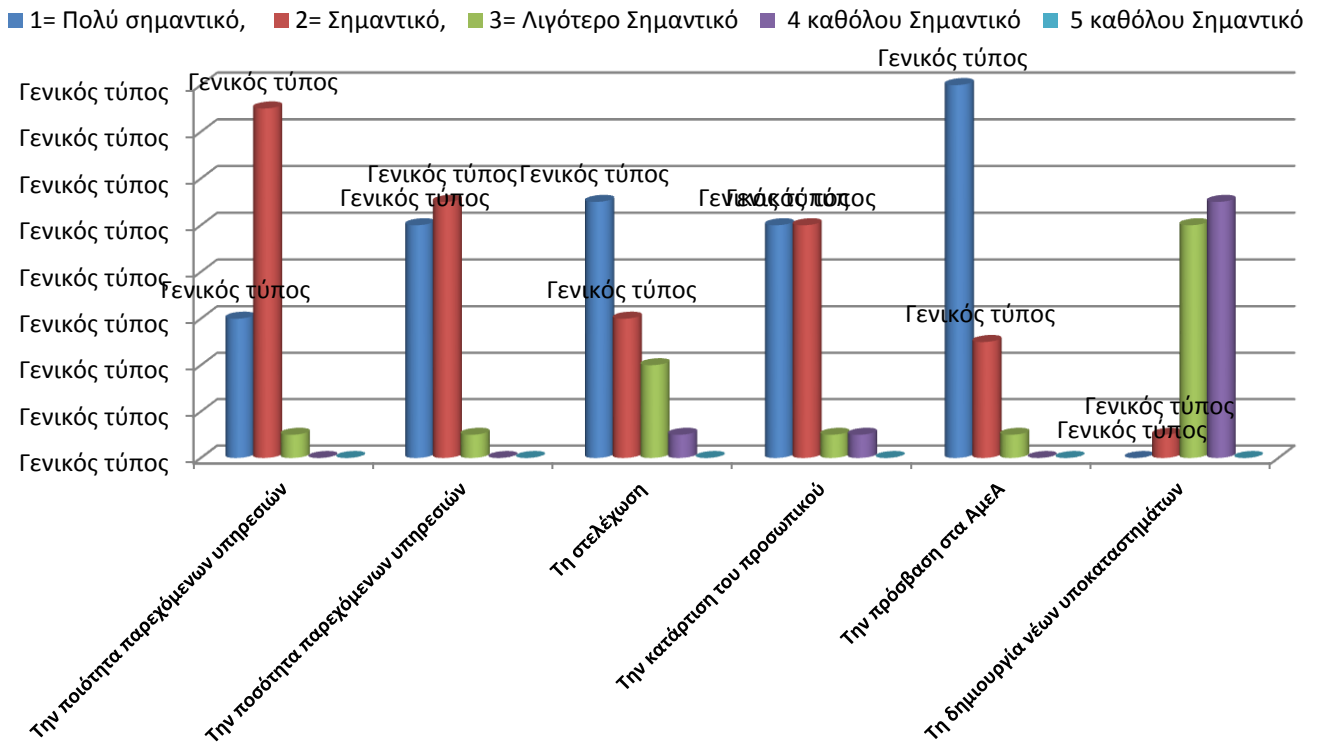
Η στάση των δημοτών κατά την επίσκεψή τους στο δήμο απέσπασε θετικές κριτικές με το 60% να θεωρεί τους υπαλλήλους εξυπηρετικούς, το 31% να μην έχουν θετική ή αρνητική στάση, και το 9,1% να μην είναι ικανοποιημένο από αυτό.



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Στο επόμενο διάγραμμα γίνεται μια γενική επισκόπηση των κοινωνικών υπηρεσιών του δήμου Ηλιούπολης και το κατά πόσο αυτές χρήζουν προσοχής και βελτίωσης αλλά και ως προς τι. Περισσότερο αναλυτικά σημαντικό για τους δημότες είναι να βελτιωθεί η ποιότητα αλλά και η ποσότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, το προσωπικό να είναι περισσότερο καταρτισμένο σε σχέση με τις υπηρεσίες που καλείται να ενημερώσει ενώ η στελέχωση αυτού είναι σε υψηλά επίπεδα επίσης. Ενδιαφέρον είναι να αναφερθεί ότι 16 στους 22 θεωρούν προτεραιότητα από όλες τις υπηρεσίες του δήμου αυτή για την πρόσβαση των ΑΜΕΑ σε διάφορους χώρους της περιοχής. Εν αντιθέσει, θεωρούν λιγότερης σημασίας έως και καθόλου σημαντικό η δημιουργία νέων υποκαταστημάτων. Όλα τα παραπάνω αποτυπώνουν τη γενική εικόνα των κοινωνικών υπηρεσιών του δήμου αλλά ταυτόχρονα αναδεικνύουν σε μεγάλο βαθμό την στάση των δημοτών προς αυτές καθώς και το επίπεδο σχέσης-εξυπηρέτησης του κοινού από τους υπαλλήλους κατά τη διάρκεια της εργασίας τους.

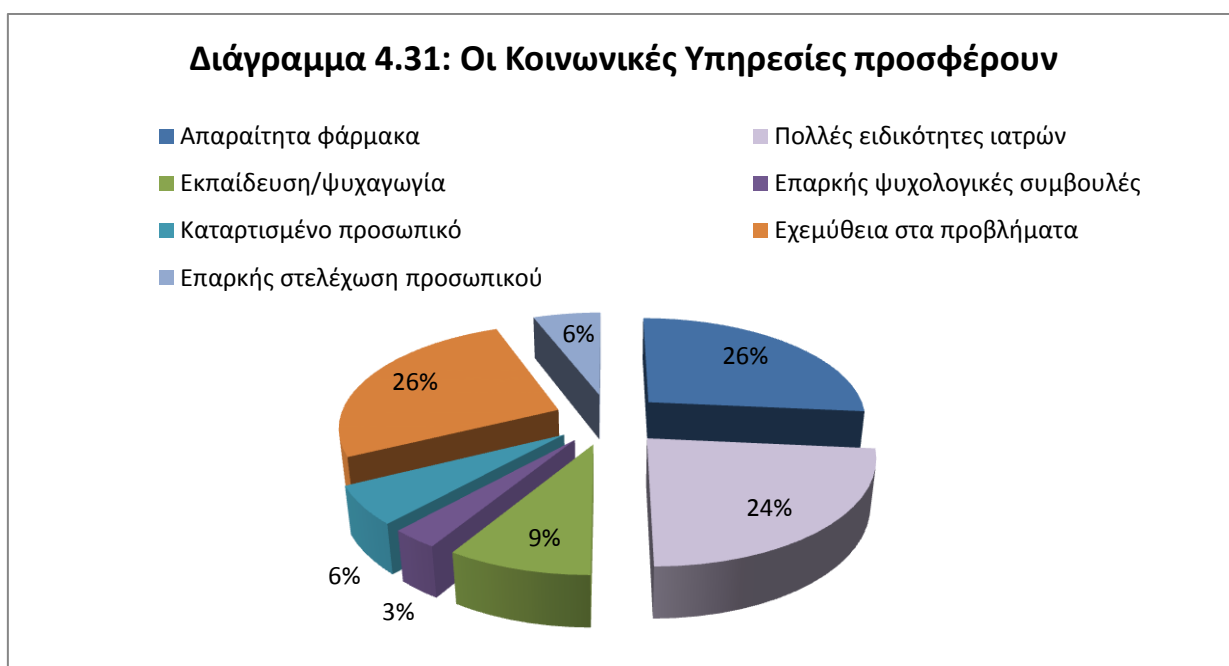
Διάγραμμα 4.30: Οι κοινωνικές υπηρεσίες χρειάζονται βελτιώσεις ως προς:



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Το τελευταίο διάγραμμα της παρούσας ενότητας αναφέρεται στο τι προσφέρουν οι κοινωνικές υπηρεσίες του δήμου. Οι κοινωνικές υπηρεσίες προσφέρουν α) Απαραίτητα φάρμακα, β) Πολλές ειδικότητες ιατρών, γ) Εκπαίδευση/ψυχαγωγία, δ) Επαρκής ψυχολογικές συμβουλές, ε) Καταρτισμένο προσωπικό, στ) Εχεμύθεια στα προβλήματα, και ζ) Επαρκής στελέχωση προσωπικού. Όλα τα παραπάνω βρίσκονται όπως φαίνεται και παρακάτω σε υψηλό επίπεδο και θεωρούνται όλες αρκετά σημαντικές παροχές από τους πολίτες-δημότες του δήμου Ηλιούπολης. Κατά μέσο όρο 14 στους 22 το θεωρεί σημαντικό ενώ μόνο 2 στους 22 θεωρούν ότι

Στο τελευταίο διάγραμμα της παρούσας ενότητας αλλά και διπλωματικής αποτυπώνεται η συμβολή και η προσφορά των κοινωνικών υπηρεσιών με βαθμό σημαντικότητας για τους δημότες του δήμου Ηλιούπολης. Το 26% των ερωτηθέντων που καλέστηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο θεωρούν ότι τα βασικά φάρμακα πρέπει να αποτελούν προτεραιότητα για τον δήμο και τις κοινωνικές υπηρεσίες που θεσπίζονται γύρω από αυτό. Το ίδιο ποσοστό 26% ακολουθεί την εχεμύθεια που πρέπει να διατηρείται στα προβλήματα των δημοτών από τους αρμοδίους του δήμου. Με πολύ υψηλό κοντινό ποσοστό που υπάρχουν αυτή τη στιγμή και λειτουργούν, είναι υψίστης σημασίας και οι κατηγορίες που αγγίζουν κυρίως είναι οι ειδικότητες των ιατρών (24%), η εκπαίδευση (9%), το καταρτισμένο προσωπικό (6%), η επαρκής στελέχωση του προσωπικού (6%) και τέλος οι επαρκείς ψυχολογικές συμβουλές (3%) που δίνονται από ειδικούς που έχουν προσληφθεί από τον δήμο.



Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Οι επόμενοι πίνακες προσανατολίζονται σε οικονομικά μέτρα και συνδρομές που θα έπρεπε ενδεχομένως να συνοδεύουν τη συμμετοχή τους στις κοινωνικές υπηρεσίες του δήμου προκειμένου να αυτοσυντηρούνται και να επιβιώνουν κατά κάποιο τρόπο στο χρόνο. Οι απαντήσεις κάθε άλλο παρά θετικές ήτανε αφού και οι 22 ερωτηθέντες – δημότες του δήμου, με ποσοστό 100% θεωρεί μη σωστά γενόμενη την οποιαδήποτε ύπαρξη και δημιουργία συνδρομής για τις κοινωνικές υπηρεσίες του δήμου.

Πίνακας 4.12:Θεωρείτε δίκαιο μέτρο τη θέσπιση εύλογης συνδρομής για τη συμμετοχή στις Κοινωνικές Υπηρεσίες, για λόγους οικονομικής επιβίωσής τους;

		Συχνότητα	Ποσοστό
Έγκυρο	ΝΑΙ	0	0
	ΟΧΙ	22	100
Σύνολο		22	100,0

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Σε συμπληρωματική ερώτηση που θέλησε να δοκιμάσει τους δημότες, βάζοντας τους στην λογική ενός ορισμένου ποσού και να συμπεράνει αντιδράσεις, στο ποσό των 10€ φάνηκε για άλλη μια φορά το 100% του δείγματος να μην συμφωνεί ούτε και σε αυτό το ποσό μηνιαίως.

Πίνακας 4.13:Θεωρείτε ότι θα μπορούσατε να ανταποκριθείτε σε τυχόν θέσπιση μηνιαίας συνδρομής ποσού 10 ευρώ;

		Συχνότητα	Ποσοστό
Έγκυρο	ΝΑΙ	0	0
	ΟΧΙ	22	100
Σύνολο		22	100,0

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

Τέλος, στο εάν οι δημότες θεωρούν ότι χρειάζεται να θεσπιστεί νέα Κοινωνική Υπηρεσία μία μόνο πρόταση κατατέθηκε, αυτή των «Δωρεάν γευμάτων».

Πίνακας 4.14:Θεωρείτε ότι χρειάζεται να θεσπιστεί νέα Κοινωνική Υπηρεσία: Αν ναι, περιγράψτε το αντικείμενό της.

		Συχνότητα	Ποσοστό
Έγκυρο	ΝΑΙ	1	4,54
	ΟΧΙ	21	95,46
Σύνολο		22	100,0

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων έρευνας

4.1. Ανακεφαλαίωση

Το ερευνητικό κομμάτι μας φανέρωσε πολλές, χρήσιμες μα πρωτίστως επίκαιρες πληροφορίες για τον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών. Παρουσιάστηκαν δύο διαφορετικών ειδών ερωτηματολόγια τα οποία απαντήθηκαν από δύο διαφορετικές πηγές. Η μία ήταν αυτή των δημοτών του δήμου Ηλιούπολης και η άλλη πλευρά αυτή του υπαλλήλου του δήμου που καλείται να προσφέρει όσο το δυνατόν καλύτερη, άμεση και έγκαιρη ενημέρωση στον δημότη για τις κοινωνικές υπηρεσίες που αυτός προσφέρει.

Οι κοινωνικές υπηρεσίες συμβάλλουν σημαντικά στην καλύτερη διαβίωση των δημοτών, αλλά και των κατοίκων του δήμου εν γένει. Είναι αυτές που όπως είδαμε έχουν δημιουργηθεί γύρω από τις ανάγκες του δημότη και έχουν ως κύριο χαρακτηριστικό γνώρισμα τον κατά κάποιο τρόπο προσωποκεντρικό χαρακτήρα αφού ο δήμος απασχολείται εις βάθος με τα προβλήματα των δημοτών προσπαθώντας να τα επιλύσει το συντομότερο δυνατόν, αλλά και όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά. Ένα από τα πιο βασικά γνωρίσματα αυτού του χαρακτήρα είναι οι πράσινες και οι κόκκινες κάρτες, οι οποίες σχεδιάστηκαν αποκλειστικά για τους δημότες της Ηλιούπολης λύνοντας αρκετά προβλήματα τους, ενώ επιτεύχθηκε και σε κάποιο βαθμό η κατηγοριοποίηση τους σε κοινωνικές ομάδες για να μπορούν εύκολα να αναγνωριστούν οι μελλοντικές τους ανάγκες.

Μέσα από το ερευνητικό κομμάτι, παρατηρήθηκε η ιδιαίτερη δυσκολία των δημοτών να βγάλουν την κάρτα της επιλογής τους, αφού η γραφειοκρατία συνεχίζει σε κάποιο βαθμό να δυσκολεύει την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Αυτό αποτελεί το τροχοπέδη στην ευελιξία και την ταχύτητα των διαδικασιών. Σημαντικό εδώ είναι να αναφερθεί ότι η επικοινωνία μεταξύ του δήμου και των πολιτών γίνεται με ποικίλους τρόπους: εφημερίδες, διαδίκτυο, τοπικά μέσα ενημέρωσης, φυλλάδια, ωστόσο η επίσκεψη στις κτιριακές εγκαταστάσεις του δήμου συνεχίζουν να αποτελούν την νούμερο ένα προσέγγιση του κοινωνικού αυτού φορέα με τους πολίτες του. Αυτό μπορεί να σημαίνει ότι μπορεί ο δημότης να μη βρίσκει την πληροφορία που θέλει στην επίσημη ιστοσελίδα του δήμου ή ότι η πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία συνεχίζει να αποτελεί την πιο παλιά και παραδοσιακή κίνηση άμεσου ενδιαφέροντος που συνεχίζουν να επιλέγουν οι περισσότεροι σήμερα: αυτό σαφώς έχει να κάνει με την ιδιοσυγκρασία του εκάστοτε ανθρώπου, ιδίως αυτού που αποτελείται στις κοινωνικές υπηρεσίες για να

επιλύσει βασικά προβλήματα τις καθημερινότητάς του. Ωστόσο, όπως είδαμε και από τις ηλικιακές κατηγορίες των υπαλλήλων είναι άνθρωποι με χρόνια προϋπηρεσίας στον δήμο, με ανώτατες σπουδές Πανεπιστημιακού επιπέδου που είναι πάντα πρόθυμοι να βρουν τη λύση σε ό,τι προκύψει από τους δημότες αλλά και μη του δήμου μέσα από τις βασικές γενικές κατευθύνσεις που τους έχουν δοθεί. Παρά την μεγάλη προσπάθεια των υπαλλήλων εξακολουθεί να είναι η μη ικανοποίηση του αιτήματος, ο λόγος για τον οποίο επισκέφτηκαν τον δήμο, ενώ η έλλειψη ενημερωτικού υλικού, φυλλαδίων, εντύπων και λιστών με δικαιολογητικά έγγραφα κτλ επίσης αποτελεί ένα από τα βασικά προβλήματα που πρέπει ο δήμος να επιληφθεί.

Στη συνέχεια, έγινε αναφορά στο κλίμα και στο γενικότερο περιβάλλον συνεργασίας στον δήμο όπου θέλει το 85% των υπαλλήλων να αισθάνονται καλά με την εργασία τους και με τι προσφέρουν στους δημότες του. Σημαντικό εδώ να αναφερθεί ότι το υπόλοιπο 15% απάντησε με ουδέτερο σχόλιο και όχι με αρνητικό, πράγμα το οποίο σημαίνει ότι δεν υφίστανται αρνητικά συναισθήματα.

Η συνεργασία των υπαλλήλων με τη γενική διεύθυνση του δήμου είναι θετική καθώς όπως παρουσιάστηκε και μέσω της έρευνας, τυχόν προτάσεις από τους υπαλλήλους είναι αποδεκτές προς αξιολόγηση και συζήτηση, αφού άλλωστε ο δήμος θεωρεί ότι η πρακτική τριβή τους με την καθημερινότητα είναι σημαντικό στοιχείο για διόρθωση των προβλημάτων. Οι οικονομικές απολαβές για τους περισσότερους υπαλλήλους δεν ξεπερνά τα 10.000€, ουσιαστικά τα 800€ μηνιαίως ενώ όλοι οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι με το θετικό κλίμα που επικρατεί στον εργασιακό χώρο.

Αν είναι όμως κάτι το οποίο θα πρέπει να κρατήσουμε από την έρευνα μας είναι ότι το είδος της επικοινωνίας που εκτελείται κατά την άσκηση των καθηκόντων των υπαλλήλων του δήμου. Η διαχείριση παραπόνων και η διαδικασία επίλυσης προβλημάτων είναι οι δύο κύριες κατηγορίες με τις οποίες ο δήμος ασχολείται καθημερινά και απασχολεί το μεγαλύτερο μέρος του ανθρώπινου δυναμικού του. Μέσα από αυτή την διάταξη των υπαλλήλων αλλά και των γενικότερων πόρων φαίνονται ξεκάθαρα οι προθέσεις της γενικής διεύθυνσης του δήμου που νοιάζεται για το αποτέλεσμα και την άμεση εξυπηρέτηση του κοινού. Η εικόνα των πολιτών σημαίνει πολλά και αυτή είναι που θα πρέπει διαφυλαχτεί, μέσα από την εξυπηρέτηση και την επίλυση των προβλημάτων των δημοτών αλλά κυρίως μέσω της εύρεσης ουσιαστικών λύσεων, επιπρόσθετων κοινωνικών υπηρεσιών που στην ουσία θα βοηθούν τους δημότες και θα τους οδηγούν στην «πόρτα» του δήμου γνωρίζοντας ότι αυτός θα είναι δίπλα τους σε ό,τι και εάν χρειαστούν.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το κράτος πρόνοιας όπως γνωρίζουμε είναι μια μορφή οργάνωσης του κράτους που έχει προκύψει στις δυτικοευρωπαϊκές χώρες με τις ελεύθερες οικονομίες αγοράς στον εικοστό αιώνα. Το βασικό χαρακτηριστικό γνώρισμα του είναι η επέμβαση του στις οικονομικές και βιομηχανικές σχέσεις, προκειμένου να καθιερωθεί η ισότητα της ευκαιρίας μεταξύ ατόμων και κοινωνικών ομάδων και έτσι να εξασφαλισθούν τα μέσα μιας αξιοπρεπούς διαβίωσης για τα άτομα και τις ομάδες.

Η ελληνική κοινωνία του σήμερα, λόγω των ιδιαίτερων κοινωνικοοικονομικών προβλημάτων που αυτή καλείται να αντιμετωπίσει απαιτεί από το κράτος, να υπερβεί τις αδυναμίες και ανεπάρκειες του συστήματος κοινωνικής πρόνοιας που διαθέτει, έτσι ώστε να εξασφαλιστούν ίσες ευκαιρίες για όλους τους πολίτες στην κοινωνική συμμετοχή και αλληλεγγύη, να καταπολεμηθούν οι διακρίσεις και ο κοινωνικός αποκλεισμός, για να μπορούμε έτσι να μιλάμε για ένα κοινωνικά δίκαιο κράτος. Υπάρχει ήδη πληθώρα ατομικών και συλλογικών πρωτοβουλιών αλληλεγγύης μεταξύ των πολιτών, όπως, για παράδειγμα, κοινωνικά ιατρεία, συσσίτια, ομάδες οικονομικής και ψυχολογικής στήριξης κ.ά. Οι πρωτοβουλίες αυτές αποτελούν ένα από τα πιο υγιή κομμάτια της κοινωνίας και δεν πρέπει να υπονομεύονται, να διώκονται ή να αποδυναμώνονται, αλλά αντιθέτως να υποστηρίζονται.

Η πρόσφατη οικονομική κρίση και η ύφεση με την αύξηση και τη διατήρηση της ανεργίας κατά τα επόμενα χρόνια σε υψηλά επίπεδα στερεί το κοινωνικό κράτος από σημαντικούς πόρους και δυναμική αναβάθμισής του, με αποτέλεσμα την συρρίκνωση των επιδόσεών του στην επάρκεια, την ποιότητα, την αλληλεγγύη και την κοινωνική του αποτελεσματικότητα.

Η συνολική κοινωνική ασφάλεια αποτελείται από τρεις πυλώνες, με σκοπό την κάλυψη των αναγκών των πολιτών της και τη γενικότερη ευημερία της κοινωνίας. Στις ξένες βιβλιογραφίες συναντούμε και άλλους όρους που δηλώνουν την κοινωνική ασφάλεια ενός κράτους και αυτές είναι: το κράτος ευημερίας, το σύστημα ευημερίας, η κοινωνική πολιτική κλπ.

Στο δημόσιο δικαίωμα του ατόμου για κοινωνική πρόνοια, αναφέρεται στη βούληση του πρώτου να ικανοποιήσει ένα βιοτικό του συμφέρον, απαιτώντας από το δημόσιο φορέα κοινωνικής πρόνοιας να προβεί σε ορισμένη δικαστικά ελεγχόμενη πράξη ή

παράλειψη ή με άλλα λόγια, το δικαίωμα του ατόμου για συγκεκριμένες κοινωνικές υποχρεώσεις, εφόσον συγκεντρώνει τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις από το νόμο.

Σε αυτό το σημείο ο όρος κοινωνικές υπηρεσίες έρχεται να καλύψει τα αιτήματα των δημοτών ενός δήμου καθώς έχουν θεσπιστεί υπηρεσίες που καλύπτουν την διάφορους τομείς όπως είναι η εκπαίδευση, η υγεία, η κατοικία, και η κοινωνική ασφάλιση. Οι κοινωνικές υπηρεσίες δεν υποκαθιστούν κάποιες μορφές κοινωνικής οργάνωσης (π.χ. οικογένεια, ενορία), αλλά είναι νέες μορφές αντιμετώπισης κοινωνικών αναγκών που ανταποκρίνονται στις σημερινές κοινωνικές συνθήκες. Οι κοινωνικές υπηρεσίες είναι αλληλένδετες και στην πράξη είναι πολλές φορές αδύνατο να ξεχωρίσουμε τα προβλήματα ως προβλήματα υγείας, ασφάλισης, κοινωνικής πρόνοιας κ.α. Ο όρος κοινωνική υπηρεσία χρησιμοποιείται επίσης για να υποδηλώσει τους φορείς ή τις οργανώσεις κοινωνικής πρόνοιας οι οποίες λειτουργούν είτε ως Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου είτε ως Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου για την κάλυψη των αναγκών του πληθυσμού.

Μέσω της παρούσας διπλωματικής διερευνήθηκαν πολλών ειδών ερωτήματα που είχαν να κάνουν με 2 αλληλένδετες και άμεσα εξαρτώμενες πηγές. Η μία είναι αυτή του δημότη και η άλλη των υπαλλήλων του δήμου Ηλιούπολης. Αναμφισβήτητα όλοι οι δήμοι σε κάποιον βαθμό κάνουν πραγματικά ότι μπορούν για να προσφέρουν στους δημότες τους τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες. Τα κονδύλια από το κράτος είναι πια περιορισμένα και οι παροχές ολοένα και λιγοστεύουν. Γίνεται υπερπροσπάθεια σε πολλούς τομείς αλλά στο τέλος αυτό που τελικά μετράει είναι το αποτέλεσμα. Οι δυσχερείς οικονομοπολιτικές συνθήκες που βιώνουμε σήμερα δεν βοηθούν καμία επιχείρηση και κοινωνικό φορέα να λάβει όλες εκείνες τις διευκολύνσεις που θα έπρεπε για να μπορεί να λειτουργήσει κάτω από ένα υγιές παραγόμενο περιβάλλον εργασίας.

Τα πάντα είναι ρευστά και πολλές φορές η θέληση δεν φτάνει για να καλύψει τις ανάγκες-επιθυμίες του ανθρώπου. Ωστόσο, όλοι μας ανήκουμε σε ένα μεγάλο σύνολο ίσων ευκαιριών και διεκδικούμε πάντα τα μέγιστα για τον εαυτό μας αλλά και για το γενικό σύνολο εν γένει. Είναι μια φιλοσοφία που πρέπει να υπάρχει σε όλους τους ανθρώπους, φορείς, εταιρείες και στο γενικό κοινωνικό σύνολο. Είναι σημαντικό αυτή η φιλοσοφία να μπορεί να μεταλαμπαδευτεί και να γίνει ορόσημο για όλους όσους επιθυμούν να βοηθούν τους συνανθρώπους τους. Οι κοινωνικές υπηρεσίες που προσφέρει ο κάθε δήμος μπορεί σε πολλά σημεία να διαφέρουν μεταξύ τους, μπορεί σε κάποιους δήμους να υπάρχουν και σε κάποιους άλλους όχι, μπορεί ακόμη κάποιες από αυτές να μην έχουν ακόμη συσταθεί και προταθεί από το αντίστοιχο διοικητικό

συμβούλιο. Το μόνο σίγουρο είναι ότι ο υγιής ανταγωνισμός και η ευγενής άμιλλα είναι αυτή που κάνει τους ανθρώπους αλλά και τους οργανισμούς – ιδιωτικούς και μη – να προχωράνε μπροστά και να προσφέρουν ανταγωνιστικές και υψηλού δυναμικές λύσεις για τους πολίτες.

Λένε ότι η κρίση γεννά ευκαιρίες. Προσωπικά το πιστεύω και είμαι βέβαιος ότι όσο περισσότερα προβλήματα υπάρχουν τόσες περισσότερες ευκαιρίες δημιουργούνται για νέες πρωτοποριακές μεθόδους επίλυσης των προβλημάτων αυτών. Σίγουρα θα ήταν ιδανικό να μην υπήρχα δυσαρεστημένοι πολίτες και όλοι κάτοικοι του οποιουδήποτε δήμου να μπορούσαν να ζουν δημιουργικά και χωρίς προβληματισμούς. Παρόλα αυτά, ο κόσμος δεν είναι τέλειος και ούτε και οι άνθρωποι που ζουν σε αυτόν. Το κράτος, οι δήμοι, η κοινότητα και όλοι οι δημόσιοι φορείς έχουν θεσπιστεί για να μπορούν να θέσουν όλες εκείνες τις κατευθυντήριες γραμμές που χρειάζεται ο πολίτης για να νιώσει ασφαλής και ότι έχει κάποιον δίπλα του και να τον υποστηρίζει σε ότι νέο του προκύψει και δεν γνωρίζει πώς να το διαχωριστεί.

Στην παρούσα διπλωματική είδαμε ότι υπάρχει υψηλή η αίσθηση της ευθύνης και της προσφοράς και από τις δύο πλευρές οι οποίες συμμετείχαν στην έρευνα. Είναι σημαντικό να μπορεί ο δημότης αλλά περισσότερο να θέλεις ο ίδιος να συμβάλλει στα κοινά μοιράζοντας τη γνώμη του με τους φορείς οι οποίοι θα προσέξουν το πρόβλημα του, θα ενστερνιστούν τις απόψεις του, θα δεχτούν την κριτική του και θα συμβάλλουν στην εξέλιξη των πεδίων που κατατέθηκαν από αυτόν ότι χρήζουν ιδιαίτερης αντιμετώπισης και λύσης.

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την παρούσα εργασία ήταν θετικά και γεμάτα αισιοδοξία. Οι κοινωνικές υπηρεσίες του δήμου Ηλιούπολης λειτουργούν και προσφέρουν πολλά στους δημότες αλλά και μη του δήμου. Είναι απλές, κατανοητές και είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες του δημότη. Πριν σχεδιαστούν, δοκιμάστηκαν πιλοτικά έχοντας βασιστεί σε μελέτες που διεξήχθησαν από τους αρμοδίους φορείς γνωρίζοντας ότι ή σύσταση τους θα αποτελέσει σημαντικό βοηθητικό πυλώνα για τους δημότες με ταυτόχρονη ενίσχυση της εμπιστοσύνης αυτών προς το δήμο και τους ανθρώπους του. Η πραγματικότητα που αντικατοπτρίζεται μέσα από τις όποιες έρευνες έχουν γίνει μέχρι σήμερα στο κλάδο του δημόσιου τομέα εμφανίζουν πολλές αδυναμίες αλλά και αρκετές ευκαιρίες για μετέπειτα εξέλιξη. Όλα είναι δυνατά, αρκεί να υπάρχει μεράκι και ευαισθητοποίηση για το κοινωνικό σύνολο.

Ερέθισμα για μελλοντική μελέτη θα μπορούσε να είναι η ανάλυση και ο σχολιασμός συγκεκριμένων δράσεων του δήμου σε σχέση με αυτές που είχαν πραγματοποιηθεί σε

προηγούμενη χρονική περίοδο, με ταυτόχρονη ανάλυση των τότε και των τώρα αναγκών των δημοτών. Επίσης θα μπορούσε να γίνει σύγκριση αναγκών και λύσεων μέσω των κοινωνικών υπηρεσιών δύο δήμων για αρχή και το κατά πόσο αποτελεσματική και ουσιαστική υπήρξε η εφαρμογή τους στα διαφορετικά υποσύνολα των περιοχών δράσης τους. Με αυτόν τον τρόπο, θα υπάρξει επιστροφή μιας ποιοτικής πληροφόρησης για τους κρατικούς φορείς η οποία θα μπορούσε να βελτιώσει τις μεταξύ τους σχέσεις.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Α) 1^ο ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ: ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΔΗΜΟΤΕΣ



ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ.

Αγαπητοί κύριοι-ες,

Ονομάζομαι Μπασούρης Μαρίνος, και είμαι μεταπτυχιακός φοιτητής του τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του Α.Ε.Ι Πειραιά στο πρόγραμμα «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική». Το παρόν ερωτηματολόγιο διαμορφώθηκε στο πλαίσιο της διπλωματικής μου εργασίας με θέμα «Οι κοινωνικές υπηρεσίες δήμου Ηλιούπολης και ο ρόλος τους στην καθημερινότητα στην πολιτών».

Θα σας παρακαλούσα να αφιερώσετε μόλις λίγα λεπτά από το χρόνο σας για να το συμπληρώσετε. Η συνεισφορά σας στην έρευνά μου θα ήταν πολύ σημαντική. Οι απαντήσεις σας είναι ανώνυμες, εμπιστευτικές και τα αποτελέσματα της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τον πολύτιμο χρόνο σας.

Για οποιαδήποτε επιπλέον διευκρινήσεις μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μου στα κάτωθι επικοινωνιακά στοιχεία

Με εκτίμηση,
Μπασούρης Μαρίνος,
Tel: +30 6977282262
email: m.mpasouris@gmail.com



ΔΗΜΟΣΙΑ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
& ΠΟΛΙΤΙΚΗ

ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΗΜΟΥ ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ



NEXT

Page 1 of 4

ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ.

* Required

Α) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥ

(Παρακαλώ εκφράστε την άποψη σας επιλέγοντας το αντίστοιχο τετραγωνάκι του ερωτηματολογίου)

1. ΦΥΛΟ *

- Άνδρας
- Γυναίκα

2. ΗΛΙΚΙΑ *

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- Άνω των 55

3. ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ *

- Απόφοιτος Δημοτικού
- Απόφοιτος Γυμνασίου
- Απόφοιτος Λυκείου / Εξατάξιου Γυμνασίου
- Αποφοίτος πανεπιστημίου
- Αποφοίτος ΤΕΙ
- Μεταπτυχιακό
- Διδακτορικό

4. ΕΡΓΑΣΙΑ *

- Δημόσιος Υπάλληλος
- Ιδιωτικός Υπάλληλος
- Ελεύθερος Επαγγελματίας
- Ανεργος
- Other: _____

5. ΕΤΗΣΙΟ ΑΤΟΜΙΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ *

- Μέχρι 4.000 ευρώ
- Από 4.000 έως 10.000 ευρώ
- Περισσότερα από 10.000 ευρώ

6. ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ *

- Άγαμος
- Έγγαμος
- Διαζευγμένος
- Χήρος

7. ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΟΜΕΝΑ ΜΕΛΗ *

- Κανένα
- 1-2
- 3-5
- Άνω των 5

8. Είστε κάτοχος πράσινης ή κόκκινης κάρτας των Κοινωνικών Υπηρεσιών Δήμου Ηλιούπολης; *

(δυνατότητα διπλής επιλογής)

- Πράσινης
- Κόκκινης
- Πράσινης και Κόκκινης
- Δεν είμαι κάτοχος κάρτας



ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ.

* Required

Γ) ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΚΑΘΕ ΠΟΛΙΤΗ

(Παρακαλώ εκφράστε την άποψη σας επιλέγοντας το αντίστοιχο τετραγωνάκι του ερωτηματολογίου)

13. Βαθμολογώντας από το 1 έως το 5, πόσο εύκολη βρίσκετε την εξυπηρέτηση από τις Κοινωνικές Υπηρεσίες ως κάτοχος κάρτας. *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δύσκολη	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ εύκολη

14. Αντιμετωπίζεται εσείς ή άλλο προστατευόμενο μέλος της οικογένειάς σας πρόβλημα υγείας που χρήζει τακτικής παρακολούθησης; *

- Ναι
 Όχι

15. Ποιες από τις παρακάτω Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Ηλιούπολης γνωρίζετε; *

	Τη γνωρίζω	Όχι δεν την γνωρίζω	Την έχω ακουστά
«Σπιτική» Κουζίνα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τράπεζα αίματος και αιμοπεταλίων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δημοτική Συγκοινωνία – Θαλάσσια Μπάνια	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τράπεζα Χρόνου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Κοινωνικό Παντοπωλείο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ιατρείο και Φαρμακείο Κοινωνικής Αλληλεγγύης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δημοτικό Κολυμβητήριο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δημοτικός Κινηματογράφος	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υπηρεσία διάθεσης τροφίμων από τον παραγωγό	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ψυχοπαιδαγωγικό Ινστιτούτο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Κοινωνικό Φροντιστήριο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Πρόγραμμα «Βοήθεια στο σπίτι»	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Ποιες Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Ηλιούπολης επισκέπτεστε εντός μιας εβδομάδας; *

1= Πολύ σημαντικό, 2= Σημαντικό, 3= Λιγότερο Σημαντικό, 4 καθόλου Σημαντικό

	1	2	3	4	5
«Σπιτική» Κουζίνα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τράπεζα αίματος και αιμοπεταλίων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δημοτική Συγκοινωνία – Θαλάσσια Μπάνια	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τράπεζα Χρόνου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Κοινωνικό Παντοπωλείο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ιατρείο και Φαρμακείο Κοινωνικής Αλληλεγγύης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δημοτικό Κολυμβητήριο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δημοτικός Κινηματογράφος	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υπηρεσία διάθεσης τροφίμων από τον παραγωγό	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ψυχοπαιδαγωγικό Ινστιτούτο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Κοινωνικό Φροντιστήριο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Πρόγραμμα «Βοήθεια στο σπίτι»	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Βαθμολογώντας από το 1 έως το 5, πόσο σημαντικές βρίσκετε τις παροχές των Κοινωνικών Υπηρεσιών του Δήμου Ηλιούπολης: *

1 = ασήμαντες, 2= σχεδόν ασήμαντες, 3= ούτε σημαντικές, ούτε ασήμαντες, 4= σημαντικές, 5 = πολύ σημαντικές

	1	2	3	4	5
«Σπιτική» Κουζίνα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τράπεζα αίματος και αιμοπεταλίων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τράπεζα Χρόνου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Κοινωνικό Παντοπωλείο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ιατρείο και Φαρμακείο Κοινωνικής Αλληλεγγύης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δημοτικό Κολυμβητήριο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δημοτικός Κινηματογράφος	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υπηρεσία διάθεσης τροφίμων από τον παραγωγό	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ψυχοπαιδαγωγικό Ινστιτούτο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Κοινωνικό Φροντιστήριο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Πρόγραμμα «Βοήθεια στο σπίτι»	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Το προσωπικό των Κοινωνικών Υπηρεσιών του Δήμου Ηλιούπολης είναι...; *

Επιλέξτε την επιλογή που σας εκφράζει περισσότερο

	1	2	3	4	5	
Αρκετά Εξυπηρετικό	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Καθόλου Εξυπηρετικό

19. Θεωρείτε ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες χρειάζονται βελτιώσεις ως προς: *

1= Πολύ σημαντικό, 2= Σημαντικό, 3= Λιγότερο Σημαντικό, 4 καθόλου Σημαντικό

	1	2	3	4	5
Την ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Την ποσότητα παρεχόμενων υπηρεσιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τη στελέχωση	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Την πρόσβαση στα ΑμεΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τη δημιουργία νέων υποκαταστημάτων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες προσφέρουν: *

1= Πολύ σημαντικό, 2= Σημαντικό, 3= Λιγότερο Σημαντικό, 4 καθόλου Σημαντικό

	1	2	3	4
Απαραίτητα φάρμακα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Πολλές ειδικότητες ιατρών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εκπαίδευση/ψυχαγωγία	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Επαρκής ψυχολογικές συμβουλές	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Καταρτισμένο προσωπικό	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εκεμύθεια στα προβλήματα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Επαρκής στελέχωση προσωπικού	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Θεωρείτε δίκαιο μέτρο τη θέσπιση εύλογης συνδρομής για τη συμμετοχή στις Κοινωνικές Υπηρεσίες, για λόγους οικονομικής επιβίωσής τους; *

- Ναι
 Όχι

22. Θεωρείτε ότι θα μπορούσατε να ανταποκριθείτε σε τυχόν θέσπιση μηνιαίας συνδρομής ποσού 10 ευρώ; *

- Ναι
 Όχι

23. Θεωρείτε ότι χρειάζεται να θεσπιστεί νέα Κοινωνική Υπηρεσία: Αν ναι, περιγράψτε το αντικείμενό της. *

- Ναι
 Όχι

Επιπρόσθετα σχόλια-παρατηρήσεις

Your answer

BACK

SUBMIT

Page 4 of 4

Never submit passwords through Google Forms.

Β) 2^ο ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ: ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ.

Αγαπητοί κύριοι-ες,

Ονομάζομαι Μπασούρης Μαρίνος, και είμαι μεταπτυχιακός φοιτητής του τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του Α.Ε.Ι Πειραιά στο πρόγραμμα «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική».

Το παρόν ερωτηματολόγιο διαμορφώθηκε στο πλαίσιο της διπλωματικής μου εργασίας με θέμα «Οι κοινωνικές υπηρεσίες δήμου Ηλιούπολης και ο ρόλος τους στην καθημερινότητα στην πολιτών».

Θα σας παρακαλούσα να αφιερώσετε μόλις λίγα λεπτά από το χρόνο σας για να το συμπληρώσετε. Η συνεισφορά σας στην έρευνά μου θα ήταν πολύ σημαντική. Οι απαντήσεις σας είναι ανώνυμες, εμπιστευτικές και τα αποτελέσματα της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τον πολύτιμο χρόνο σας.

Για οποιαδήποτε επιπλέον διευκρινήσεις μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μου στα κάτωθι επικοινωνιακά στοιχεία

Με εκτίμηση,
Μπασούρης Μαρίνος,
Tel: +30 6977282262
email: m.mpsouris@gmail.com

* Required

A) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥ

(Παρακαλώ εκφράστε την άποψή σας επιλέγοντας το αντίστοιχο τετραγωνάκι του ερωτηματολογίου)

1. ΦΥΛΟ *

- Άνδρας
 Γυναίκα

2. ΗΛΙΚΙΑ *

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- Άνω των 55

3. ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ *

- Απόφοιτος Δημοτικού
- Απόφοιτος Γυμνασίου
- Απόφοιτος Λυκείου / Εξατάξιου Γυμνασίου
- Απόφοιτος Πανεπιστημίου
- Απόφοιτος ΤΕΙ
- Μεταπτυχιακό
- Διδακτορικό

4. Θέση στον Δήμο *

- Υπάλληλος
- Πρίστάμενος
- Διευθυντής τμήματος
- Εξωτερικός συνεργάτης
- Σύμβουλος

5. ΕΤΗΣΙΟ ΑΤΟΜΙΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ *

- Μέχρι 4.000 ευρώ
- Από 4.000 έως 10.000 ευρώ
- Περισσότερα από 10.000 ευρώ
- Άλλο

6. ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ *

- Άγαμος
- Έγγαμος
- Διαζευγμένος
- Χήρος

7. Έτη προϋπηρεσίας στο δήμο *

- <1
- 1-2
- 3-5
- Άνω των 5

NEXT

Page 1 of 2

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. Report Abuse - Terms of Service - Additional Terms

Google Forms

ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ.

* Required

Β) ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ.

(Παρακαλώ εκφράστε την άποψη σας επιλέγοντας το αντίστοιχο τετραγωνάκι του ερωτηματολογίου)

8. Τύπος εργασιακής σχέσης: *

- Μόνιμο Προσωπικό
- Προσωπικό Ορισμένου Χρόνου
- Προσωπικό Αορίστου Χρόνου
- Έμμισθη εντολή
- Άλλη σχέση εργασίας

9. Είστε ικανοποιημένος-η από τη θέση σας στο δήμο; *

	1	2	3	4	5	
Αρκετά	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Καθόλου

10. Χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες του δήμου; *

	1	2	3	4	5	
Αρκετά συχνά	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Καθόλου

11. Τα παράπονα των πολιτών συνήθως έχουν να κάνουν με: *

- Υψηλή αναμονή
- Μη ικανοποίηση από τις υπηρεσίες του Δήμου
- Ανεπαρκείς υπηρεσίες
- Δεν ασχολούνται ιδιαίτερα
- Δεν ακολουθείται η σειρά προτεραιότητας
- Δεν έχουν λύση το θέμα για το οποίο αρχικά είχαν έρθει
- Έλλειψη έντυπο ενημερωτικού υλικού προς διάθεση (φυλλάδια, εγχειρίδια κ.α.)
- Other: _____

12. Με ποιο τρόπο επιλύετε τα προβλήματα που προκύπτουν από την εκτέλεση των εργασιών της θέσης σας; *

- Με δική σας πρωτοβουλία αξιοποιώντας την εμπειρία και την τεχνογνωσία σας
- Αφήνετε να τα διαχειριστεί ο άμεσα Προϊστάμενος ή άλλος συνάδελφος
- Με τη χρήση νομικών εγγράφων, εγχειριδίων ή άλλων οδηγών
- Με γενικές κατευθύνσεις που έχουν δοθεί, τυποποιημένες διαδικασίες ή/και εγχειρίδια

13. Απαιτεί η εργασία σας να αναπτύξετε νέες μεθόδους, διαδικασίες ή εγχειρίδια; *

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

14. Ποιο από τα παρακάτω περιγράφει καλύτερα τον τρόπο λήψης αποφάσεων στη θέση εργασίας σας. *

- Η εργασία εκτελείται με συγκεκριμένο προτυποποιημένο τρόπο ή με βάση τις εντολές του
- Υπάρχει διακριτική ευχέρεια στη λήψη αποφάσεων μέσα, όμως, σε προκαθορισμένα όρια και διαδικασίες.
- Δεν υπάρχουν συγκεκριμένες διαδικασίες, όμως το παραγόμενο αποτέλεσμα αξιολογείται για τη συμμόρφωσή του με τα τεχνικά πρότυπα, τη καταλληλότητα και τις αρμοδιότητες του Τμήματος

15. Επιλέξτε από την παρακάτω λίστα, το είδος της επικοινωνίας που εκτελείτε κατά την άσκηση των καθηκόντων σας. *

(δυνατότητα πολλαπλής επιλογής)

- Απόκτηση ή παροχή πληροφορίας
- Επίλυση προβλημάτων
- Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών.
- Επεξεργασία πληροφορίας
- Διαχείριση παραπόνων
- Διδασκαλία/εκπαίδευση
- Καμία / Δεν έρχομαι σε επαφή με κόσμο

16. Απαιτείται επιπλέον κατάρτιση για την εκτέλεση των καθηκόντων σας; *

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- Ίσως

17. Για ποιες από τις παρακάτω Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Ηλιούπολης ο δημότης απευθύνεται περισσότερο στο δήμο σας; *

Η ερώτηση αυτή αποσκοπεί στο να δούμε ποιές από τις Κοινωνικές Υπηρεσίες ο δημότης ενδιαφέρεται περισσότερο και για ποιές όχι;

- «Σπιτική» Κουζίνα
- Τράπεζα αίματος και αιμοπεταλίων
- Κοινωνικό Παντοπωλείο
- Ιατρείο και Φαρμακείο Κοινωνικής Αλληλεγγύης
- Δημοτικό Κολυμβητήριο
- Δημοτικός Κινηματογράφος
- Υπηρεσία διάθεσης τροφίμων από τον παραγωγό
- Ψυχοπαιδαγωγικό Ινστιτούτο
- Κοινωνικό Φροντιστήριο
- Πρόγραμμα «Βοήθεια στο σπίτι»

18. Έχετε θέσει ποτέ κάποια πρόταση προς υλοποίηση στον προϊστάμενο σας η οποία να έχει εγκριθεί; *

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- ΝΑΙ αλλά δεν έχει εγκριθεί

19. Έχετε δώσει λύση σε πρόβλημα το οποίο δεν μπορούσε να λυθεί μέσω των τυπικών διαδικασιών του δήμου σε πολίτη; *

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- Δεν απαντώ

20. Πιστεύετε ότι ο δημότης του δήμου σας είναι ενημερωμένος όσο θα έπρεπε για τα πράγματα που τον αφορούν; *

	1	2	3	4	5	
Αρκετά ενημερωμένος	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Καθόλου ενημερωμένος

Επιπρόσθετα σχόλια-παρατηρήσεις *

Your answer

BACK

SUBMIT

Page 2 of 2

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. Report Abuse - Terms of Service - Additional Terms

Google Forms



Δήμος Ηλιούπολης
Έδρα: Τάσωνος και Καραμανλή 12



**Κοινωνικό
Φαρμακείο**



**Το καλύτερο φάρμακο
είναι η αλληλεγγύη !!**



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
"ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ"
Προσανατολισμός στην Ανάπτυξη

Με την συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



TACT
HELLAS



ΕΣΠΑ
2007-2013
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

- Βαβούρας, Ι. (2013), Οικονομική Πολιτική: Θεωρία και Ελληνική Πραγματικότητα, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.
- Κέφης, Β. (2005), Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Θεωρία και Πρότυπα, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα.
- Παπαηλίας, Θ. (2002), Παραγωγικότητα και αμοιβή εργασίας: Η πρακτική στην Ελλάδα και η διεθνής εμπειρία, Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα.
- Παπαηλίας, Θ. και Καραγιάννης Σ. (2006), Μοντέλο Οικονομικών και Κοινωνικών Μεταβολών: Η περίπτωση της Κρήτης, Εκδόσεις Διόνικος, Αθήνα.
- Σταθακόπουλος, Β., (2001), «Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς», σελ. 77, Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα

Ξένα

- Kefis, V. (2012), Mergers in the public sector: Considerations for effective implementation of an ambitious venture, Archives of Economic History, XXIV, 1, 27-36.
- Papaelias, T. (2012), The Substantial Change: From Higher Education to Special Training, European Integration Studies, 6, 47-53.
- Papaelias, T., Stroblos, N., Panagou V. (2005), Accounting Imprint of Macroeconomic Magnitude: Vertically Integrated Sectors of the Greek Economy, Journal of European Economy, 4, 5-20.
- Vavouras, I., Rontos, K., Sioussiouras, P. (2013), Corruption in the Mediterranean and Balkan countries: Main determinants and regional differences, NovaScience Publishers, Inc., New York.
- Vavouras, I. (2011), From sustainable development to green growth: The abandonment of the social character of development, Social Cohesion and Development, Vol. 6, 1, 27-35.

Moser, Sir Claus and Kalton, G. (1977). Survey Methods in Social Investigation.
London: The English Language Book Society and Heinemann Educational Books

Διαδικτυακές Πηγές

<http://www.naftemporiki.gr/>

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%97%CE%BB%CE%B9%CE%BF%CF%8D%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%B7_%CE%91%CF%84%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82

<http://www.dikaiologitika.gr/eidhseis/koinonia/112818/dimotiko-kolymvitirio-dimou-paylou-mela-ksekinisan-ta-prota-mathimata-synexizontai-oi-eggrafes>

<http://www.ilioupoli.gr/news/press-releases/291-anakoinosi-entaksis-sto-koinoniko-pantopoleio-dimou-ilioupolis>

<http://www.ilioupoli.gr/services/social/44-koinoniko-iatreio>

<http://www.koinoniasos.gr/news/113-2013-06-26-08-40-34>

<http://www.in2life.gr/delight/eat/article/263543/spitikh-koyzina-4-athhnaikoi-dhmoi-mas-tazoyn.html>

<http://tacthellas.org/domesilioupoli.socialcare.gr/%CF%84%CF%81%CE%AC%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B1-%CF%87%CF%81%CF%8C%CE%BD%CE%BF%CF%85/>

<http://sfygmsthilioupolis.blogspot.gr/2015/12/2-0-1-5.html>

<http://www.cityofilioupolis.gr/content/view/4800/2/>

<http://www.ilioupoli.gr/news/announcements/139-egkainia-tou-kdap-ilioupolis>

<http://www.ilioupoli.gr/services/social/85-grafeio-ypostirixis-anergon>

<http://www.cityofilioupolis.gr/content/view/2141/2/>

<http://www.ilioupoli.gr/council/composition>

<http://www.ilioupoli.gr/municipality/international>

http://www.antenna.gr/webtv/watch?cid=_y_m8_u_bs_k_aoh_a%3d&p=10

<http://www.vimaonline.gr/20/article/23557/ilioupoli-parousiasi-tou-protou-topikou-social-media>

<http://84.205.225.67/CRMS/default.asp>

http://www.cityofilioupolis.gr/component/option,com_wrapper/Itemid,63/

<http://www.ilioupoli.gr/services/environment>

http://www.ilioupoli.gr/images/pdf/DH_Anakyklwsi_8selido_L.pdf

<http://www.ilioupoli.gr/services/education/86-to-ergo-tou-dimou-ilioypolis-ston-tomea-tis-ekpaidefsis>

<http://www.ilioupoli.gr/news/announcements/175-o-dimos-timise-tous-athlites-tou>

<http://www.airetos.gr/default.aspx?pageid=15637>

<http://www.ilioupoli.gr/services/education/87-metapyxiako-programma>

<http://84.205.225.210/webgis/>

[https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9C%CE%AD%CF%83%CE%B1_%CE%B_%BF%](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9C%CE%AD%CF%83%CE%B1_%CE%B_%BF%
)