



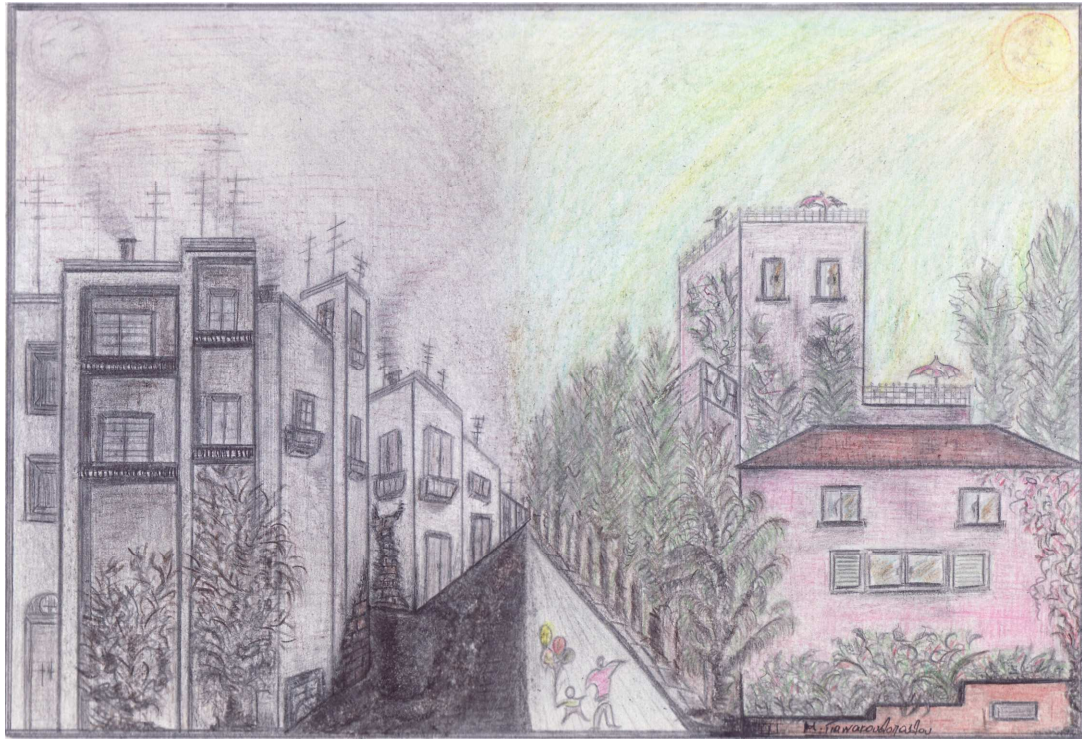
ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ  
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

Οικονομική και  
ανθρωπιστική  
κρίση στις  
γειτονιές της  
πόλης.

Αποτελέσματα έρευνας  
πεδίου

Ιανουάριος 2016

---



## **Ομάδα έργου**

### **Ομάδα έργου για τη σύνταξη ερωτηματολογίου και την έρευνα πεδίου:**

Αντωνιάδης Κωνσταντίνος  
Αποστόλου Μαρία  
Κουτρούμνη Αθηνά  
Μαρτσούκου Μεταξία  
Σγάγιας Κωνσταντίνος  
Φιλιππάκη Δάφνη

### **Επεξεργασία δεδομένων**

Φίλιος Θεόδωρος

### **Επιμέλεια αποτελεσμάτων**

Μαρτσούκου Μεταξία  
Παινέση Μύρτώ  
Σγάγιας Κωνσταντίνος  
Φιλιππάκη Δάφνη

### **Οργανωτική επιτροπή ημερίδας:**

Αποστόλου Μαρία  
Κουτρούμνη Αθηνά  
Μαρτσούκου Μεταξία  
Παινέση Μυρτώ  
Παπαδοπούλου Ευγενία  
Φιλιππάκη Δάφνη

### **Συντονισμός και Οργάνωση Έρευνας πεδίου και Ημερίδας:**

Τριάντη Βασιλική

### **Επιμέλεια αφίσας:**

Γιαννακουλουπούλου Μαρία

### **Γραφιστική επιμέλεια αφίσας και πρόσκλησης**

Ανδριανή Ρόδω

### **Επιστημονικός υπεύθυνος**

Σαγιάς Ιωάννης

*«Έρευνα σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες σε συγκεκριμένες περιοχές της Αθήνας, για την πολλαπλή αστική και κοινωνική αποστέρηση, στην εποχή της κρίσης»*

Ο Συνήγορος του Πολίτη συμμετέχει στο Πρόγραμμα «Αλληλεγγύη και κοινωνικός αποκλεισμός στην Ελλάδα», που χρηματοδοτείται από το EEA Grants (Νορβηγία). Σκοπός του Προγράμματος είναι, μεταξύ των άλλων, να διερευνηθεί ο κοινωνικός αποκλεισμός και τα προβλήματα υποβάθμισης που έχουν προκύψει τα τελευταία χρόνια της οικονομικής κρίσης, σε συγκεκριμένες περιοχές της Αθήνας και του Δυτικού Λεκανοπεδίου.

Στο πλαίσιο της υλοποίησης του Προγράμματος αυτού, διενεργήθηκε επιτόπια έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου, υποδοχή κοινού και παραλαβή αναφορών πολιτών, στους **Δήμους Νίκαιας-Αγ.Ιωάννη Ρέντη, Περάματος** και σε συγκεκριμένες περιοχές (**Κυψέλη-Άγιος Παντελεήμονας-Άνω Πατήσια**) του **Δήμου Αθηναίων**. Για την πραγματοποίηση της έρευνας υπήρξε στενή συνεργασία με τις δημοτικές αρχές, προκειμένου να διατεθούν οι κατάλληλοι χώροι. Η επιτόπια έρευνα διενεργήθηκε, κατά τους μήνες Φεβρουάριο έως και τον Απρίλιο του 2015, από περίπου 50 ειδικούς επιστήμονες του Συνηγόρου του Πολίτη.

Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν, κατά κύριο λόγο, με πολίτες που επισκέπτονταν τους χώρους των δημοτικών-κοινοτικών υπηρεσιών και τα ΚΕΠ των περιοχών διεξαγωγής της έρευνας. Στην περιοχή της δημοτικής αγοράς της Κυψέλης πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις και σε διερχόμενους πολίτες.

Συνολικά, συγκεντρώθηκαν **651 ερωτηματολόγια**, τα οποία κατανέμονται ως εξής:

Δήμος Αγίου Ιωάννη Ρέντη **14**

Δήμος Νίκαιας **134**

Δήμος Περάματος **34**

Άγιος Παντελεήμονας **15**

Άνω Πατήσια **77**

Κυψέλη **377**

## 1. Δομή ερωτηματολογίου

Η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε για την επιλογή της δομής και της διάρκειας του ερωτηματολογίου, για το είδος, τη μορφή, το περιεχόμενο και τη σειρά των ερωτήσεων συνοψίζεται στα εξής:

- Να περιλαμβάνονται ερωτήσεις κατανεμημένες σε ενότητες σχετικές με το αντικείμενο της έρευνας.
- Να περιλαμβάνονται ερωτήσεις δημογραφικές και γνώμης.
- Να περιλαμβάνονται περισσότερες κλειστές ερωτήσεις (ΝΑΙ/ΟΧΙ), που είναι εύκολη η χρήση τους στην εργασία πεδίου και η επεξεργασία τους στο στάδιο της ανάλυσης, και λίγες ανοιχτές ερωτήσεις.
- Η διατύπωση των ερωτήσεων να είναι πλήρης, σύντομη και σαφής.
- Προηγήθηκαν οι ερωτήσεις που αφορούν το αντικείμενο της έρευνας, μετά οι δημογραφικές και τέλος, οι ερωτήσεις γνώσης και γνώμης.
- Η διάρκεια δεν υπερέβαινε τα 15-20 λεπτά.

Κατά τη συλλογή δεδομένων από το πεδίο επιδιώχτηκε να απαντηθούν όλες οι ερωτήσεις. Σε περιπτώσεις που διαπιστώθηκε δυσκολία ή πρόβλημα χρόνου, δόθηκε προτεραιότητα στις δημογραφικές ερωτήσεις και σε συγκεκριμένες ερωτήσεις της ενότητας Α (προβλήματα που αφορούν την περιοχή κατοικίας) και Γ (αυθαίρετες κατασκευές).

Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε τις ακόλουθες ενότητες:

- i. Προβλήματα που αφορούν την περιοχή κατοικίας.
- ii. Ασφάλεια στην περιοχή.
- iii. Αυθαίρετες κατασκευές.
- iv. Ένταξη σε κοινωνική πολιτική – συνθήκες διαβίωσης.
- v. Δημογραφικά στοιχεία.
- vi. Ερωτήσεις γνώσης και γνώμης.

## 2. Ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου

### A. Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος

Στο ερωτηματολόγιο ανταποκρίθηκαν άνδρες και γυναίκες, κατά περίπου ίδιο ποσοστό. Οι γυναίκες αποτελούν το 50,7% του συνολικού δείγματος, ενώ οι άνδρες το 49,3%.

Η ηλικιακή κατανομή του δείγματος ήταν:

Ηλικία	Ποσοστό
16-19	2,16%
20-29	8,32%
30-39	13,71%
40-49	18,03%
50-59	23,42%
60-69	18,34%
70+	16,02%

Το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων είναι, κατά κύριο λόγο, απόφοιτοι Λυκείου σε ποσοστό 30,4%. Ακολουθούν οι απόφοιτοι ΑΕΙ σε ποσοστό 22,9%, Δημοτικού σε ποσοστό 12,2%, Γυμνασίου σε ποσοστό 11,5%, ΤΕΙ σε ποσοστό 7,6%, ενώ παρατηρούνται και ποσοστά 6,9% και 6% για αποφοίτους εξατάξιου Γυμνασίου και κατόχους μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, αντίστοιχα. Τέλος, σε πολύ μικρά ποσοστά, οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι έχουν παρακολουθήσει μόνο μερικές τάξεις του Δημοτικού (1,5%) ή δεν πήγαν ποτέ σχολείο (0,2%). Ελάχιστο είναι ακόμη και το ποσοστό των κατόχων διδακτορικού τίτλου σπουδών (0,5%).

Οι ερωτηθέντες είναι κυρίως έγγαμοι σε ποσοστό 57,6%, ενώ ακολουθούν οι άγαμοι (23,7%), οι χήροι (7,2%) και οι διαζευγμένοι (6,9%). Σε μικρά ποσοστά οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι συγκατοικούν (2%), ότι βρίσκονται σε διάσταση (1,6%) ή ότι αποτελούν μονογονεϊκή οικογένεια (1,1%). Ένα ποσοστό 7% των ερωτηθέντων δεν απάντησε.

**Το 65,6% των ερωτηθέντων δεν έχει ανήλικα τέκνα, ενώ το 34,4% έχει.**

Τα περισσότερα ζευγάρια έχουν μόνον ένα (1) ανήλικο παιδί (45,6%), ακολουθούν τα δύο (2) ανήλικα παιδιά ανά οικογένεια σε ποσοστό 43%, τα τρία (3) σε ποσοστό 8,8% και τέλος, τα τέσσερα (4) σε ποσοστό 2,6%.

Τα ανήλικα παιδιά από 0-5 ετών καλύπτουν ποσοστό 27,3%, τα παιδιά από 6-12 ετών ποσοστό 34,5% και από 13-18 ετών, σε ποσοστό 34,5%.

Οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι δεν εισπράττουν κάποιο επίδομα κατά 84,9%, ενώ μόλις το 15,1% δήλωσε ότι εισπράττει. Η συντριπτική πλειονότητα των ερωτηθέντων σε ποσοστό 94,9% δήλωσε ότι δεν έχει τέκνο ΑΜΕΑ, ενώ το 5,1% δήλωσε ότι έχει.

**Η πλειονότητα των νοικοκυριών, σε ποσοστό 44,6%, είναι διευρυμένες οικογένειες (ζευγάρι με παιδιά και άλλος/οι συγγενείς).** Ακολουθούν τα ζευγάρια χωρίς παιδιά σε ποσοστό 17,9%, τα άτομα που μένουν μόνα τους σε ποσοστό 15%, ο ιδιαίτερος τύπος της διευρυμένης οικογένειας (ζευγάρι χωρίς παιδιά και άλλος/οι συγγενείς) σε ποσοστό 9,1%, οι μονογονεϊκές οικογένειες σε ποσοστό 8,5%, η συμβίωση συγγενών χωρίς οικογενειακό πυρήνα σε ποσοστό 3,9% και η συμβίωση χωρίς συγγένεια σε ποσοστό 1%.

**Η συντριπτική πλειονότητα των ερωτηθέντων διαθέτει την ελληνική υπηκοότητα σε ποσοστό 88%, ενώ ακολουθεί η αλβανική σε ποσοστό 5,3%.** Επίσης, ένα ποσοστό 4,2% διαθέτει υπηκοότητα άλλης χώρας της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό (1,5%) διαθέτει υπηκοότητα αφρικανικής χώρας.

Οι ερωτηθέντες είναι **εργαζόμενοι** σε ποσοστό **39,5%**, **άνεργοι** σε ποσοστό **29,8%** και **συνταξιούχοι** σε ποσοστό **26,5%**. Ένα ποσοστό 3,77% αρνήθηκε να απαντήσει.

**Το άθροισμα των ανέργων και των συνταξιούχων ξεπερνά το 50% του δείγματος (56,3%).**

Οι ερωτηθέντες εργαζόμενοι είναι μισθωτοί με πλήρη απασχόληση σε ποσοστό 56,9%, αυτοαπασχολούμενοι σε ποσοστό 26,1%, μισθωτοί με μερική απασχόληση σε ποσοστό 13,7%, ενώ ένα πολύ μικρό δείγμα δήλωσε ότι είναι εργοδότες (2,6%) ή ότι εργάζονται σε οικογενειακή επιχείρηση χωρίς αμοιβή (0,7%).

Το μεγαλύτερο τμήμα των εργαζομένων απασχολείται στον ιδιωτικό τομέα σε ποσοστό 64,8%, ενώ το 35,2% στον δημόσιο.

Όσον αφορά την ασφαλιστική κατάσταση, το 83,8% των ερωτηθέντων δήλωσε ασφαλισμένο, ενώ το 16,2% ανασφάλιστο.

**Η συντριπτική πλειονότητα των ερωτηθέντων, σε ποσοστό 75,3%, κατοικεί σε ιδιόκτητο σπίτι.**

## **B. Προβλήματα που αφορούν την περιοχή κατοικίας**

### *I. Αστικό περιβάλλον-Οικιστικό απόθεμα*

Σε ότι αφορά την περιοχή κατοικίας τους, η πλειονότητα των ερωτώμενων απάντησε ότι αντιμετωπίζει πρόβλημα με τα ακόλουθα:

- το 55,2 % απάντησε ότι έχει πρόβλημα με την καθαριότητα και συντήρηση των κοινόχρηστων χώρων (πεζοδρόμια, πλατείες κλπ),
- το 53,4 % απάντησε ότι έχει πρόβλημα με τα εγκαταλειμμένα κτίρια και
- το 52,2 % απάντησε ότι έχει πρόβλημα με την επάρκεια των ελεύθερων δημόσιων χώρων (πλατείες, πάρκα, παιδικές χαρές).

### *II. Επιχειρηματικότητα και κατοικία*

Ως προς τη λειτουργία των επιχειρήσεων, καταστημάτων στην περιοχή κατοικίας τους (πχ Καταστήματα Υγειονομικού Ενδιαφέροντος, συνεργεία, βιοτεχνίες κλπ), η πλειονότητα των πολιτών απάντησε ότι δεν αντιμετωπίζει πρόβλημα, ενώ το 20,6 % των ερωτώμενων απάντησε ότι υπάρχουν προβλήματα. Τα προβλήματα αυτά εντοπίζονται κυρίως, 50%, στη λειτουργία των ΚΥΕ, πχ κατάληψη πεζοδρομίων, πρόκληση ηχορύπανσης, ενώ το 14,6 % των ερωτώμενων αντιμετωπίζει πρόβλημα από τη λειτουργία των συνεργείων/πλυντηρίων αυτοκινήτων.



### III. Υποδομές

Ως προς το οδικό δίκτυο και τη ρυμοτομία, η πλειονότητα των πολιτών απάντησε ότι δεν αντιμετωπίζει πρόβλημα, ενώ το 45,6 % των ερωτώμενων απάντησε ότι έχει πρόβλημα. Τα προβλήματα εντοπίζονται, για το 40,9 % του δείγματος, στα κατεστραμμένα πεζοδρόμια και την πλημμελή συντήρηση του οδοστρώματος, ενώ το 28,2 % έχει πρόβλημα με τις λακκούβες στους δρόμους.

### IV. Άστεγοι-Αλλοδαποί-Μειονότητες

Στο ερώτημα σχετικά με την **παρουσία αστέγων** στη γειτονιά τους, οι πολίτες του δείγματος απάντησαν, ως εξής:

- το 8,7 % απάντησε ότι υπάρχει μεγάλη παρουσία,
- το 11,9 % απάντησε ότι υπάρχει σχετικά μεγάλη,
- το 31,9 % απάντησε ότι υπάρχει μικρή και
- **το 47,5 % απάντησε ότι δεν υπάρχει καθόλου παρουσία αστέγων.**

Στο ερώτημα, σχετικά με την **παρουσία μεταναστών** στη γειτονιά τους, οι πολίτες απάντησαν, ως εξής:

- **το 47,8 % απάντησε ότι υπάρχει μεγάλη παρουσία,**
- το 17,6 % απάντησε ότι υπάρχει σχετικά μεγάλη,
- το 25,1 % απάντησε ότι υπάρχει μικρή και
- το 10,7 % απάντησε ότι δεν υπάρχει καθόλου παρουσία μεταναστών.

Τέλος, στο ερώτημα, σχετικά με την **παρουσία Ρομά** στη γειτονιά τους, οι πολίτες απάντησαν, ως εξής:

- το 14,3 % απάντησε ότι υπάρχει μεγάλη παρουσία,
- το 11,6 % απάντησε ότι υπάρχει σχετικά μεγάλη,
- το 26,6 % απάντησε ότι υπάρχει μικρή και
- **το 48,1 % απάντησε ότι δεν υπάρχει καθόλου παρουσία Ρομά.**

#### *V. Ιεράρχηση των προβλημάτων για την περιοχή κατοικίας.*

Στο ερώτημα ποιό από τα παραπάνω προβλήματα εκτιμούν οι πολίτες ως πιο επιβαρυντικό για την περιοχή τους, απάντησαν τα εξής, κατά σειρά σπουδαιότητας:

- Κοινόχρηστοι χώροι (επάρκεια-κατάσταση): 24,2 %
- Ρομά, μετανάστες, άστεγοι: 23,1 %
- Υποδομές: 18,9%
- Κυκλοφοριακές ρυθμίσεις: 9,2%
- Ηχορύπανση: 7,0%
- ΑΜΕΑ: 5,3 %
- Κλειστά μαγαζιά/εγκαταλειμμένα κτίρια: 5,0%
- Σκουπίδια: 3,1%

Παρατηρούμε ότι οι πολίτες εκτιμούν, ως το πιο επιβαρυντικό πρόβλημα για την περιοχή τους, τα ζητήματα του αστικού ιστού, ιδιαίτερα το ζήτημα της επάρκειας των ελεύθερων δημόσιων χώρων (πλατείες, πάρκα, παιδικές χαρές) και της καθαριότητας και συντήρησης των κοινόχρηστων χώρων. Ακολουθεί η παρουσία Ρομά, μεταναστών και αστέγων και εν συνεχεία, το ζήτημα των υποδομών.

**Αθροιστικά πάντως από την έρευνα, προκύπτει ότι το αστικό περιβάλλον και οι υποδομές του αποτελούν το κυρίαρχο ζήτημα στις γειτονιές της Αθήνας και του Δυτικού Λεκανοπεδίου.**

#### *VI. Προβλήματα στις περιοχές κατοικίας και οικονομική κρίση*

Στο ερώτημα ποιό από τα παραπάνω προβλήματα εκτιμούν ότι έχει επιδεινωθεί εξαιτίας της οικονομικής κρίσης κατά την τελευταία πενταετία, οι ερωτώμενοι έδωσαν τις ακόλουθες απαντήσεις:

- Μετανάστες: 17,7 %
- Κοινόχρηστοι χώροι (επάρκεια-κατάσταση): 16,3 %

- Άστεγοι: 14,7 %
- Κανένα: 14,7 %
- Υποδομές (δίκτυα ύδρευσης, κεραιές, οδικό δίκτυο, στάθμευση): 8,3%
- Κλειστά μαγαζιά/εγκαταλειμμένα κτίρια: 6,7 %
- Λοιπά: 6,7 %
- Ρομά: 5,3%
- Συγκοινωνίες/κυκλοφοριακές ρυθμίσεις: 4,0%
- ΚΥΕ: 2,0 %
- ΑΜΕΑ: 1,7 %
- Κλοπές/ασφάλεια: 1,7 %
- Ανεργία/οικονομικά προβλήματα: 0,3 %

Παρατηρούμε ότι οι πολίτες εκτιμούν ότι έχει επιδεινωθεί, εξαιτίας της οικονομικής κρίσης κατά την τελευταία πενταετία, η παρουσία των μεταναστών, το ζήτημα της επάρκειας και της καθαριότητας των κοινόχρηστων χώρων και η παρουσία των αστέγων.

### **Γ. Εκτίμηση των πολιτών για τις συνθήκες διαβίωσης στις περιοχές κατοικίας τους**

Η κατανομή των απαντήσεων στο ερώτημα «πόσο ευχαριστημένοι είσαστε από τις συνθήκες διαβίωσης στην περιοχή σας», ήταν η ακόλουθη:

- το 27,2 % απάντησε ότι είναι πολύ ευχαριστημένο,
- το 55,6 % απάντησε ότι είναι λίγο ευχαριστημένο και
- το 17,2 % απάντησε ότι δεν είναι καθόλου ευχαριστημένο.

Παρατηρούμε ότι οι περισσότεροι πολίτες είναι λίγο και καθόλου ευχαριστημένοι από τις συνθήκες διαβίωσης στην περιοχή που διαμένουν.

#### **Δ. Ένταξη σε κοινωνική πολιτική – Συνθήκες διαβίωσης νοικοκυριών- Οικονομική κατάσταση**

Ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (27,8%) δεν ήταν ενήμερο, σχετικά με τη δυνατότητα ένταξης στα εκπτωτικά τιμολόγια που προβλέπονται για συγκεκριμένες κατηγορίες ευάλωτων πελατών της ΔΕΗ. Οι υπόλοιποι ερωτηθέντες (72,2%), εις γνώση των οποίων τελούσε η σχετική δυνατότητα, δήλωσαν, σε ποσοστό 17%, ότι έχουν ήδη υπαχθεί σε εκπτωτικό τιμολόγιο.

Το 48,5% των ερωτηθέντων αντιμετώπισε δυσκολίες, κατά την τελευταία πενταετία, στην αποπληρωμή οφειλών, οι οποίες αφορούν, ως επί το πλείστον, δάνεια και κάρτες (50,6%), φόρους (10,2%), ενοίκια και κοινόχρηστα πολυκατοικιών (6,3%) και δίδακτρα σχολείων και φροντιστηρίων (2,8%).

Μια μερίδα (17%) των ερωτηθέντων στερείται σταθερής τηλεφωνικής σύνδεσης. Επίσης, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό δεν έχει ηλεκτρονικό υπολογιστή, ούτε πρόσβαση στο διαδίκτυο (23,2% και 27,7% αντιστοίχως).

##### *Ενεργειακή φτώχεια*

Ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (29,2%) δήλωσε ότι δεν καλύπτονται οι ανάγκες του σε θέρμανση/ψύξη, μαγείρεμα, ζεστό νερό, ψυγείο και ηλεκτρισμό. Το 80,2% του παραπάνω ποσοστού, δεν είναι σε θέση να καλύψει τις βασικές ανάγκες ψύξης-θέρμανσης. Οι λόγοι αδυναμίας είναι στην πλειοψηφία τους οικονομικοί (75%).

Το 17% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι διακόπηκε η ηλεκτροδότηση ή η υδροδότηση της οικίας του, λόγω ανεξόφλητων λογαριασμών. Η μεγαλύτερη μερίδα (45,5%) ανέφερε ότι η διακοπή πραγματοποιήθηκε τουλάχιστον μία έως δύο φορές. Επίσης, ένα σημαντικό ποσοστό (24%) των ερωτηθέντων προέβη στη ρύθμιση ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς τη ΔΕΗ ή την ΕΥΔΑΠ.

Μέρος των ερωτηθέντων (12%) που διαμένει σε πολυκατοικία ανέφερε ότι δεν υπάρχει κεντρική θέρμανση, λόγω παλαιότητας του κτιρίου. Από τους υπόλοιπους που διαμένουν σε πολυκατοικία με κεντρική θέρμανση, το 23,4%

**δήλωσε ότι η τελευταία δεν λειτουργεί, από το έτος 2010, ως επί το πλείστον, για οικονομικούς λόγους (58,6%).**

Οι ερωτηθέντες που διαμένουν σε πολυκατοικία, όπου δεν υπάρχει ή δεν λειτουργεί κεντρική θέρμανση, χρησιμοποιούν, ως μέσο θέρμανσης, σόμπες (υγραερίου, χαλαζία, αλογόνου, κηροζίνης) σε ποσοστό 33,14%, κλιματιστικά σε ποσοστό 29,14%, και θερμοσυσσωρευτές σε ποσοστό 21,71%. Σημειώνεται ότι καταγράφηκε ένα ποσοστό 4,57% που δεν χρησιμοποιεί οποιοδήποτε μέσο θέρμανσης.

Ως καύσιμη ύλη για την κάλυψη των αναγκών θέρμανσης της οικίας των ερωτηθέντων χρησιμοποιούνται:

- το ηλεκτρικό ρεύμα σε ποσοστό 35,03%,
- το πετρέλαιο σε ποσοστό 33,09%,
- το φυσικό αέριο (9,04%),
- το καυσόξυλο σε ποσοστό 8,47%
- το υγραέριο σε ποσοστό 7,34%

**Το 17% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι λαμβάνει το επίδομα θέρμανσης.**

**Σε ότι αφορά τέλος, την επικοινωνία των νοικοκυριών, είναι αξιοσημείωτο ότι μια σημαντική μερίδα (17%) στερείται σταθερής τηλεφωνικής σύνδεσης. Επίσης, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό δεν έχει ηλεκτρονικό υπολογιστή, ούτε πρόσβαση στο διαδίκτυο (23, 2% και 27,7% αντιστοίχως).**

## **Ε. Προσβασιμότητα - Διείσδυση των κοινωνικών υπηρεσιών δικτύων αλληλεγγύης**

Το 10,14% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι δεν έχει απευθυνθεί, για χρήση ιατρικών υπηρεσιών, στο δίκτυο πρωτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης της περιοχής του. Το ίδιο ποσοστό (10,14%) δήλωσε ότι δεν έχει αποταθεί, για χρήση υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης, στους οικείους φορείς της περιοχής του. Εν προκειμένω, αξίζει να σημειωθεί ότι η σχετική ερώτηση δεν απαντήθηκε από το 40,28% των ερωτηθέντων, στην πρώτη περίπτωση και από το 57,10% στη δεύτερη περίπτωση.

Περαιτέρω, το 13,33% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι δεν έχει απευθυνθεί στους αρμόδιους φορείς που παρέχουν, στην περιοχή διαμονής του, υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας (επιδόματα, παροχές ανασφαλιστών/ΑμεΑ, κλπ). Στην περίπτωση αυτή, το ποσοστό των μη αποκριθέντων στη σχετική ερώτηση αυξάνεται στο 74,20%.

Τέλος, όσον αφορά το ερώτημα που άπτεται της σύστασης παραρτημάτων/γραφείων δημοσίων υπηρεσιών στην περιοχή διαμονής των ερωτηθέντων, οι τελευταίοι απάντησαν ότι θα επιθυμούσαν τη δημιουργία παραρτημάτων/γραφείων φορέων υγείας και πρόνοιας (σε ποσοστό 18,8%), φορέων ασφάλισης (σε ποσοστό 16,3%), επιχειρήσεων κοινής ωφελείας (σε ποσοστό 14,2%) και ΔΟΥ (σε ποσοστό 12,5%).

### *Εναλλακτικά δίκτυα αλληλεγγύης*

**Οι ερωτηθέντες, στην πλειονότητά τους (78,87%), δεν έχουν απευθυνθεί σε κάποιον χώρο κοινωνικής παροχής.** Οι υπόλοιποι (21,13%) απευθύνθηκαν, είτε σε καθημερινή (σε ποσοστό 33,3%) ή τακτική βάση (σε ποσοστό 14,8%), είτε μηνιαίως (σε ποσοστό 33,3%):

- σε συσσίτια εκκλησίας (σε ποσοστό 25,53%),
- σε κοινωνικά παντοπωλεία (σε ποσοστό 19,15%),
- σε κοινωνικά ιατρεία (σε ποσοστό 10,64%),
- στους Γιατρούς του Κόσμου (σε ποσοστό 6,78%),

- σε κοινωνικά φαρμακεία (σε ποσοστό 4,26%).

Περαιτέρω, το μεγαλύτερο τμήμα των ερωτηθέντων (63,4%) ανέφερε ότι στη γειτονιά του αναπτύχθηκαν πρωτοβουλίες αλληλεγγύης (ανταλλαγή αγαθών, παροχή ειδών πρώτης ανάγκης από γείτονες, κλπ), οι οποίες, σύμφωνα με τη γνώμη των περισσότερων (65, 8%), ήταν αποτελεσματικές.

Η πλειονότητα των ερωτηθέντων (63,4%) δήλωσε ότι θα απηύθυνε τα αιτήματά της προς τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου αν και εφόσον της παρέχόταν αυτή η δυνατότητα.

## **ΣΤ. Γενικότερες Στάσεις-Απόψεις**

### *Πολίτες-Θεσμοί-Δημόσια Διοίκηση*

Οι ερωτηθέντες εμφανίζουν πρώτο στην εμπιστοσύνη τους τον θεσμό των ΚΕΠ, σε ποσοστό 83,43%. Ακολουθεί ο Συνήγορος του Πολίτη σε ποσοστό 77,29%, οι Ένοπλες Δυνάμεις σε ποσοστό 70,81%, η Τοπική Αυτοδιοίκηση σε ποσοστό 54,26%, ο ΟΑΕΔ σε ποσοστό 53,76%, τα Σώματα Ασφαλείας σε ποσοστό 52,72%, η Εκκλησία σε ποσοστό 51,31% και άλλες Ανεξάρτητες ή ελεγκτικές Αρχές σε ποσοστό 49,02%.

Η Κυβέρνηση έχει την εμπιστοσύνη του 47,51% των ερωτηθέντων, τα Ασφαλιστικά Ταμεία του 46,81%, οι Υπηρεσίες Υγείας του 45,91%, τα Δικαστήρια του 44,21%, οι Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις του 42,08%, τα Αθλητικά Σωματεία του 41,71%, η Εφορία του 41,10%, οι Υπηρεσίες Υπουργείων του 36,71%, οι Τράπεζες του 34,32%, η Ευρωπαϊκή Ένωση του 32,41%, η Βουλή του 29,75%, τα ΜΜΕ του 25,19% και τα πολιτικά κόμματα του 18,02%.

Οι ερωτηθέντες ανέφεραν, ως σημαντικότερο πρόβλημα κατά τη συναλλαγή τους στις δημόσιες υπηρεσίες, την άσκοπη γραφειοκρατία και ταλαιπωρία με ποσοστό 36,7%. Ακολουθεί η μακρά αναμονή με ποσοστό 29,7% και η ελλιπής ενημέρωση και εξυπηρέτηση με ποσοστό 24,7%. Τέλος, σε ποσοστό 9% οι ερωτηθέντες σημείωσαν άλλα προβλήματα, στα οποία την πρώτη θέση καταλαμβάνει η αντιεπαγγελματική συμπεριφορά (άγνοια, αγένεια, έλλειψη

αξιοπιστίας) σε ποσοστό 52,2% και ο χρηματισμός και η έλλειψη προσωπικού με ποσοστό 6,5% έκαστο. Τέλος, ένα ποσοστό 23,9% απάντησε ότι δεν αντιμετωπίζει κανένα πρόβλημα. Είναι φανερό ότι οι πολίτες έχουν την αίσθηση ότι ταλαιπωρούνται, αντιμετωπίζοντας ένα δυσλειτουργικό και άκρως γραφειοκρατικό σύστημα διοίκησης, καθώς και ότι τυγχάνουν αγενούς και εν γένει απαξιωτικής αντιμετώπισης από το προσωπικό των δημοσίων υπηρεσιών.

#### *Πολίτες- Συνήγορος του Πολίτη*

Ο Συνήγορος του Πολίτη ήταν γνωστός στους ερωτηθέντες από την τηλεόραση/ραδιόφωνο, κατά ποσοστό 21,3%, από τα περιοδικά/εφημερίδες σε ποσοστό 16,3%, από το internet κατά ποσοστό 15,6%, από φίλους κατά ποσοστό 13,6%, από συγγενείς κατά ποσοστό 4,7%, από επαγγελματίες που έχουν χειριστεί υποθέσεις τους κατά ποσοστό 2,5% και τέλος, από τον δικηγόρο τους κατά ποσοστό 1%. Το 25% των ερωτηθέντων ανέφερε πληροφόρηση για τον Συνήγορο του Πολίτη από άλλη πηγή και συγκεκριμένα, από την επιτόπια ενημέρωση (σύνταξη ερωτηματολογίου) σε ποσοστό 51,5%, από τα ΚΕΠ σε ποσοστό 18,8%, από τον χώρο εργασίας τους σε ποσοστό 8,9%, από την αφίσα του Συνηγόρου σε ποσοστό 5,9%.