



ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

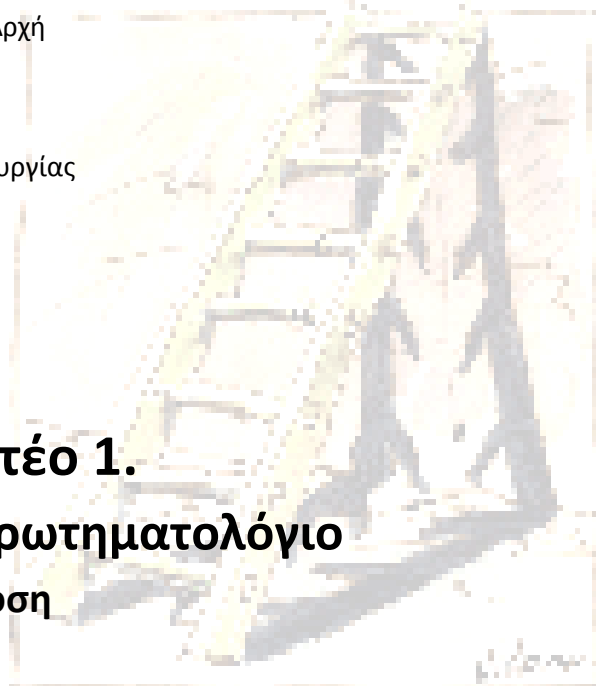


ΚΕΔΡΟΣ Α.Ε.

Αναθέτουσα Αρχή

Φορέας Λειτουργίας

Ανάδοχος



Παραδοτέο 1. Μεθοδολογία & Ερωτηματολόγιο Ά Έκδοση

Έργο «Έρευνα για την αξιοποίηση των έννομων αγαθών, ως προς την άσκηση των νόμιμων δικαιωμάτων και παροχών από γυναίκες με χαμηλά εισοδήματα»



ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ

ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ
ΤΑΜΕΙΟ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΣΠΑ - Ε.Π. «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ»

Ειδικός Στόχος 3.1



Ο ΕΙΔΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ 3.1.
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΕΙΤΑΙ ΣΕ
ΠΟΣΟΣΤΟ 80% ΑΠΟ ΤΟ ΕΚΤ ΚΑΙ
ΚΑΤΑ 20% ΑΠΟ ΕΘΝΙΚΟΥΣ
ΠΟΡΟΥΣ.

Ιανουάριος 2013

Παραδοτέο 1.

Τεύχος Μεθοδολογίας και υλοποίησης Έργου και αρχικό ερωτηματολόγιο

Συνοτομογραφίες.....	3
Εισαγωγή.....	4
Κεφάλαιο 1. Θεωρητικό πλαίσιο της προσέγγισης του αντικειμένου της έρευνας.....	5
1.1. Το αντικείμενο της έρευνας.....	5
1.2. Η προσέγγιση του κοινωνικού αποκλεισμού σε σχέση με τα έννομα αγαθά και ειδικότερα με τον Συνήγορο του Πολίτη.....	9
1.3. Ορισμένες Διευκρινήσεις για τη μεθοδολογία της έρευνας.....	11
Κεφάλαιο 2. Το Έργο «Η Έρευνα για την αξιοποίηση των έννομων αγαθών, ως προς την άσκηση των νόμιμων δικαιωμάτων και παροχών από γυναίκες με χαμηλά εισοδήματα».....	13
2.1. Ανάλυση των στόχων, των επιπέδων και των εκροών του Έργου.....	13
2.2. Οι Φάσεις της Έρευνας.....	19
Κεφάλαιο 3. Η Έρευνα Πεδίου στον Σ.τ.Π.	21
3.1. Σχεδιασμός της Έρευνας Πεδίου.....	21
3.2. Παρουσίαση Ερωτηματολογίου.....	24
3.3. Διενέργεια της Έρευνας Πεδίου.....	28
3.4. Εξαγωγή των δεδομένων από το Lime Survey σε SPSS.....	31
Κεφάλαιο 4. Επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας SILC.....	33
Κεφάλαιο 5. Τα δευτερογενή δεδομένα.....	37
Κεφάλαιο 6. Ο συνδυασμός των δεδομένων.....	39
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΠΕΔΙΟΥ ΣΤΟ Σ.τ.Π.....	41

Συνομογραφίες

Έρευνα Πεδίου στον Σ.τ.Π (Επιτόπια Έρευνα).

Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης - Statistics of Income and Living Conditions (SILC).

Έργο με τίτλο «Έρευνα για την αξιοποίηση των έννομων αγαθών, ως προς την άσκηση των νόμιμων δικαιωμάτων και παροχών από γυναίκες με χαμηλά εισοδήματα» (Έρευνα).

Κοινωνικο-οικονομικό status (SeS).

Συνήγορος του Πολίτη (Σ.τ.Π.).

Συμβούλιο της Επικρατείας (Σ.τ.Ε.)

Εισαγωγή

Το Έργο με τίτλο «Έρευνα για την αξιοποίηση των έννομων αγαθών, ως προς την άσκηση των νόμιμων δικαιωμάτων και παροχών από γυναίκες με χαμηλά εισοδήματα» εντάσσεται στον Ειδικό Στόχο 3.1 «Η βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των πολιτικών ισότητας, και των μηχανισμών και δομών εφαρμογής, παρακολούθησης και αξιολόγησης για θέματα ισότητας των φύλων» του ΕΠ Διοικητική Μεταρρύθμιση.

Δικαιούχος του Έργου είναι η Υπηρεσία Εφαρμογής Προγραμμάτων (Υ.Ε.Ε.Π.) της Βουλής των Ελλήνων. Φορέας Λειτουργίας του Έργου είναι η Ανεξάρτητη Αρχή του Συνηγόρου του Πολίτη.

Το Έργο έχει ανατεθεί στην ΚΕΔΡΟΣ Α.Ε., σύμφωνα με τους όρους και τις διαδικασίες που προβλέπει η, από της 3 Δεκεμβρίου 2012, Σύμβαση μεταξύ της Βουλής των Ελλήνων και του Αναδόχου.

Το παρόν αποτελεί το Ά Παραδοτέο του Έργου και περιλαμβάνει:

- Α) ένα κεφάλαιο με το θεωρητικό πλαίσιο προσέγγισης του αντικειμένου της Έρευνας,
- Β) ένα κεφάλαιο στο οποίο αναλύονται οι στόχοι, οι φάσεις και οι εκροές του Έργου (Έρευνας),
- Γ) ένα κεφάλαιο που περιλαμβάνει το ερευνητικό πρωτόκολλο της έρευνας πεδίου, η οποία θα διεξαχθεί στα γραφεία του Συνηγόρου του Πολίτη,
- Δ) το κεφάλαιο στο οποίο περιγράφεται η επεξεργασία των αναγκαίων δεδομένων της έρευνας SILC,
- Ε) το κεφάλαιο στο οποίο προσδιορίζονται τα ζητούμενα δευτερογενή, ψηφιοποιημένα στοιχεία από το αρχείο του Συνηγόρου του Πολίτη,
- ΣΤ) το κεφάλαιο που αναφέρεται στον συνδυασμό των δεδομένων των δυο ερευνών.

Στο παράρτημα επισυνάπτεται το ερωτηματολόγιο της έρευνας πεδίου.

Κεφάλαιο 1. Θεωρητικό πλαίσιο της προσέγγισης του αντικείμενου της έρευνας

1.1. Το αντικείμενο της έρευνας

Σύμφωνα με την προκήρυξη, αναφορικά με την «Έρευνα για την αξιοποίηση των έννομων αγαθών, ως προς την άσκηση των νόμιμων δικαιωμάτων και παροχών από γυναίκες με χαμηλά εισοδήματα» στόχος είναι η διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στο προσωπικό εισόδημα των πολιτών, με έμφαση στον γυναικείο πληθυσμό, και στην διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους. Απώτερος στόχος είναι η βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των πολιτικών ισότητας αλλά και των μηχανισμών και των δομών εφαρμογής τους, αναφορικά με την αξιοποίηση των έννομων αγαθών από το σύνολο των πολιτών. Αυτό σημαίνει ότι η έρευνα θα πρέπει να οδηγεί σε προτάσεις που αφορούν στην αναβάθμιση των υπηρεσιών του Συνηγόρου του Πολίτη (ΣτΠ) και στην ενίσχυση των μηχανισμών που ευνοούν την προσέλκυση μεγαλύτερου αριθμού πολιτών, προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες επιμέρους ομάδων πληθυσμού, ειδικά στις πιο ευάλωτες, κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες. Αυτό τελικά σημαίνει, ότι θα πρέπει να εντοπιστούν οι κοινωνικο-οικονομικές ομάδες πληθυσμού που προσελκύονται / δεν προσελκύονται από τον ΣτΠ και οι λόγοι που προσδιορίζουν το βαθμό προσέγγισης των συγκεκριμένων ομάδων μέσα από τη διερεύνηση της αναγνωρισιμότητας, της αποτελεσματικότητας και του βαθμού κοινωνικής εμπιστοσύνης που έχουν οι πολίτες στον ΣτΠ, στους λοιπούς φορείς που παρέχουν έννομα αγαθά καθώς και γενικότερα σε βασικούς θεσμούς.

Στην Τεχνική Προσφορά, οι στόχοι εξειδικεύονται ακόμα περισσότερο: πρώτον, θα πρέπει να μελετηθεί το οικονομικό και το κοινωνικό προφίλ των πολιτών που προσφεύγουν στον Συνήγορο του Πολίτη. Τίθεται δηλαδή η ερευνητική υπόθεση, ότι το προσωπικό εισόδημα των πολιτών σχετίζεται με την διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους και ειδικότερα με την χρήση των έννομων αγαθών (δικαστήρια, αστυνομία, Ανεξάρτητες Αρχές). Το κοινωνικό προφίλ, επίσης, των πολιτών, όπως αυτό προσδιορίζεται κυρίως από το επάγγελμα και το επίπεδο εκπαίδευσης τους,

φαίνεται ότι διαφοροποιεί την πρόσβαση στα έννομα αγαθά και θα πρέπει να διερευνηθεί, σύμφωνα με την ανάλυση που ακολουθεί.

Η υπόθεση που εντοπίζεται εδώ, σε ένα επόμενο επίπεδο, είναι ότι η συσχέτιση ανάμεσα στο εισόδημα των ατόμων ή/και στα κοινωνικά χαρακτηριστικά με την αξιοποίηση έννομων αγαθών υπάρχει σε τέτοιο σημείο, ώστε ο βαθμός αξιοποίησής τους να συνιστά – περισσότερο ή λιγότερο – ένδειξη ένταξης ή κοινωνικού αποκλεισμού. Ο κοινωνικός αποκλεισμός φαίνεται να αποτελεί σωρευτική μορφή φτωχογόνων παραγόντων, ανάμεσα στους οποίους σημαντική ένδειξη αποτελεί ο αποκλεισμός ομάδων πληθυσμού από την συμμετοχή και την αξιοποίηση των έννομων αγαθών ως θεμελιωδών δικαιωμάτων. Άρα προκύπτει το ζήτημα της κοινωνικής ισότητας ή της ανισότητας στο επίπεδο της «κατανάλωσης» των αγαθών που παρέχει η πολιτεία για την υπεράσπιση των πολιτών απέναντι σε διάφορα θέματα όπως η κακοδιοίκηση ή η μη χρηστή διοίκηση από την πλευρά των δημοσίων υπηρεσιών και της πολιτείας γενικότερα. Το τελευταίο αποτελεί το κύριο αντικείμενο παρέμβασης, διαμεσολαβητικού χαρακτήρα, του Συνηγόρου του Πολίτη ως Ανεξάρτητης Αρχής.

Άλλωστε, η αρχή του κοινωνικού κράτους, πέρα από την πολιτική και συμβολική της σημασία, καθιερώνεται και τυπικά στην ελληνική έννομη τάξη με συνταγματικές διατάξεις. Τα δικαιώματα του ανθρώπου ως ατόμου και ως μέλους του κοινωνικού συνόλου και η αρχή του Κοινωνικού Κράτους Δικαίου, τελούν υπό την εγγύηση του Κράτους, το οποίο οφείλει να μεριμνά για την άρση των ανισοτήτων που υφίστανται στην πράξη. Κατά συνέπεια, παράλληλα με την ενίσχυση του περιεχομένου των κοινωνικών δικαιωμάτων, ενισχύεται και η νομοθετική πρωτοβουλία σε θέματα κοινωνικής προστασίας καθώς τίθεται ένας σαφής κανονιστικός περιορισμός, που στην πράξη συστέλλει τη διακριτική ευχέρεια της διοίκησης, όταν αυτή προτίθεται να υποβαθμίσει την παρεχόμενη κοινωνική προστασία.

Βέβαια στην συγκεκριμένη περίπτωση που εξετάζουμε, οι υπηρεσίες προσφέρονται προς όλους τους πολίτες και το πρόβλημα δεν εντοπίζεται σε νομικά ζητήματα διάκρισης ή ίσης μεταχείρισης, (Οδηγίες 2000/43/ΕΚ και Ν. 3304/2005) αλλά σε αδυναμία αξιοποίησης δυνατοτήτων, σύμφωνα με την αρχή των ίσων ευκαιριών, οι οποίες ισχύουν δυνητικά για όλους τους πολίτες. Στην ουσία το πρόβλημα

εντοπίζεται σε συγκεκριμένα κοινωνικά προβλήματα που συνιστούν ταυτόχρονα ορατές αιτίες αποκλεισμού από την διεκδίκηση έννομων αγαθών.

Ως προς την κυρίαρχη μεταβλητή του εισοδήματος, θα πρέπει να διευκρινισθεί, επίσης, η εννοιολογική διάκριση ανάμεσα στη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό υπογραμμίζοντας, ότι ο κοινωνικός αποκλεισμός δεν συνδέεται μόνο με την ανεπάρκεια του εισοδήματος αλλά καθώς υπερβαίνει τις εισοδηματικές σχέσεις, εκδηλώνεται σε τομείς όπως η εργασία, η στέγαση, η εκπαίδευση, η υγεία και η πρόσβαση στις υπηρεσίες. Επιπλέον, η έννοια του κοινωνικού αποκλεισμού συνδέεται με την έλλειψη ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων που θεωρούνται θεμελιώδη, με την έλλειψη συμμετοχής στην παραγωγή και στην απόλαυση κοινωνικών και δημόσιων αγαθών, με την έλλειψη συμμετοχής στα κοινά, αλλά και στην άσκηση εξουσίας.

Κατά συνέπεια η μη διεκδίκηση δικαιωμάτων και παροχών καθώς και η αδυναμία πληροφόρησης, μέσα από την οποία καθίστανται αναγνωρίσιμοι οι υποστηρικτικοί φορείς ή οι ανεξάρτητες αρχές που διαμεσολαβούν υπέρ της διεκδίκησης των εννόμων αγαθών για τους πολίτες ενός κράτους δικαίου, αποτελούν ένα από τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά του κοινωνικού αποκλεισμού. Σημειώνεται δε, ότι η παρεμπόδιση στη χρήση κοινωνικών και δημοσίων αγαθών και αντίστοιχα του κοινωνικού και δημοσίου πλούτου, πραγματοποιείται είτε θεσμικά (μέσω προσχωμάτων που τίθενται από το ίδιο το νομικό πλαίσιο) είτε αποτελεί το προϊόν κοινωνικών πρακτικών. Αποτέλεσμα αυτού είναι η συστηματική αδυναμία στην αξιοποίηση κοινωνικών δικαιωμάτων και κοινωνικών αγαθών και ο αποκλεισμός από τις κοινωνικές υπηρεσίες συχνά ευάλωτων κοινωνικών ομάδων που επέρχονται ως αποτέλεσμα των προηγούμενων κοινωνικών ανισοτήτων.

Και εδώ ίσως βρίσκεται η μεγαλύτερη αντίφαση καθώς αυτοί που έχουν τη μεγαλύτερη ανάγκη από τις υπηρεσίες αυτές, φαίνεται να είναι οι ίδιοι που αξιοποιούν λιγότερο αυτή τη δυνατότητα που προσφέρεται σε όλους τους πολίτες και κάνουν τελικά τη μικρότερη χρήση. Αρχική υπόθεση είναι, ότι συγκεκριμένοι κοινωνικοί, μορφωτικοί και οικονομικοί παράγοντες ευθύνονται ή αποτρέπουν άτομα και κατηγορίες πολιτών από την διεκδίκηση έννομων αγαθών και την πιθανή ικανοποίηση αιτημάτων και υποθέσεών τους. Είναι γεγονός ότι τα «κοινωνικά

όρια», μέσα στα οποία διαβιούν μεγάλες ομάδες πολιτών, όχι μόνο δεν διευκολύνουν την πρόσβαση στη γνώση αναφορικά με την ύπαρξη αυτών των κοινωνικών και πολιτικών δικαιωμάτων, αλλά και δεν καθιστούν αναγνωρίσιμους τόσο τους υποστηρικτικούς και διαμεσολαβητικούς φορείς, όσο και τις υπηρεσίες που αυτοί προσφέρουν .

Η τελευταία επισήμανση αποτελεί και τη βάση, σύμφωνα με την οποία αναπτύχθηκε η συλλογιστική της προσέγγισης του αντικειμένου έρευνας, ότι δηλαδή, οι προϋπάρχουσες κοινωνικές ανισότητες – όπως αυτές μπορούν συνοπτικά να οριστούν από τη θέση ενός κοινωνικού υποκειμένου στην κοινωνική δομή και κοινωνική ιεραρχία - επιδρούν καθοριστικά στον τρόπο διεκδίκησης των δικαιωμάτων των διαφόρων κοινωνικών ομάδων και διαφοροποιούν σε μεγάλο βαθμό της πρακτικές και τις στρατηγικές τους ως προς αυτό.¹

¹ Swartz D. (1997), *Culture and power: the sociology of Pierre Bourdieu*, Chicago: Chicago University Press, pp. 52 - 64

1.2. Η προσέγγιση του κοινωνικού αποκλεισμού σε σχέση με τα έννομα αγαθά και ειδικότερα με τον Συνήγορο του Πολίτη

Σύμφωνα με όσα περιγράφηκαν παραπάνω, οι παράγοντες που επιδρούν στην αξιοποίηση και στο βαθμό χρήσης των έννομων αγαθών και ειδικότερα του Συνηγόρου του Πολίτη ως μίας από τις Ανεξάρτητες Αρχές, είναι οι εξής:

Πρώτον, το «κοινωνικό προφίλ» των προσερχομένων – χρηστών των υπηρεσιών του Συνηγόρου του Πολίτη. Ειδικότερα, το κοινωνικό προφίλ ή το κοινωνικό status περιγράφει, εν συντομία, τη θέση των κοινωνικών υποκειμένων στην κοινωνική δομή όπως αυτή προσδιορίζεται από τη θέση τους στην κοινωνικο-επαγγελματική δομή, από το εισόδημα τους και από το επίπεδο εκπαίδευσης τους. Αν και αναγνωρίζεται από τους κοινωνικούς επιστήμονες, ότι οι παράγοντες αυτοί δεν επαρκούν για να περιγράψουν τη θέση ενός ατόμου ή μιας κοινωνικής ομάδας στο σύνολο των χαρακτηριστικών της δομής, εντούτοις, ανεξάρτητα από το θεωρητικό υπόδειγμα που κάθε φορά χρησιμοποιείται, αποτελούν τους κοινωνικούς παράγοντες που περιγράφουν, έστω και πολύ σχηματικά, τη θέση αυτή.

Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι το εισόδημα αποτελεί, σύμφωνα με τις προδιαγραφές της έρευνας, διακριτό και κυρίαρχο παράγοντα, ο οποίος κατέχει μια σχετική αυτονομία στην επεξηγηματική διαδικασία ως προς τη χρήση των έννομων αγαθών, άρα και ως προς τον προσδιορισμό των μεταβλητών κατά την προετοιμασία της έρευνας. Κατά συνέπεια θα πρέπει να μελετηθεί ξεχωριστά.

Στα παραπάνω δεν θα πρέπει να μας διαφεύγει και ο ρόλος των έμφυλων διαφοροποιήσεων καθώς οι διαφορές μεταξύ των φύλων φαίνεται να αποτελούν παραγνωρισμένη μορφή κοινωνικής ανισότητας ως προς τη χρήση των έννομων αγαθών, με τις γυναίκες να κατέχουν την πλέον μειονεκτική θέση ως υποκείμενα ενός «διπλού» κατά κάποιο τρόπο αποκλεισμού: λόγω θέσης (κοινωνικής) και λόγω φύλου.

Δεύτερον, το «θεσμικό κεφάλαιο»² των πολιτών που επιθυμούν να αξιοποιήσουν τις υπηρεσίες του Συνηγόρου του Πολίτη και τις ανισότητες που δημιουργούνται

²Δεσποίνα Βαλάση, «Θεσμικό κεφάλαιο και κοινωνικές ανισότητες: θεωρητικές και μεθοδολογικές προσεγγίσεις», (χειρόγραφο θα υποβληθεί στο περιοδικό *Σύγχρονα Θέματα* εντός του 2013) σ. 10

από την έλλειψή του. Σημειώνεται ότι οι συνθήκες θεσμικού αποκλεισμού, δυσκολεύουν κυρίως ευπαθή άτομα να αξιοποιήσουν σύγχρονες δομές του κράτους δικαίου και να γίνουν αποδέκτες υπηρεσιών υψηλής ποιοτικής στάθμης. Η μη διεκδίκηση έννομων αγαθών μπορεί επίσης να επιφέρει πολλαπλασιαστικές αρνητικές συνέπειες, ως προς τις δομικές ανισορροπίες, που εντείνουν τα εμπόδια στην ισότιμη πρόσβαση και στην ποιοτική αναβάθμιση της ζωής των ατόμων, σε ένα βαθμό ανεξάρτητα από την οικονομική τους κατάσταση.

Επιπλέον,

- Ο εστιασμός στην κοινωνική θέση των κοινωνικών υποκειμένων για την κατανόηση των ανισοτήτων πρόσβασης, αποτελεί σημαντική ένδειξη αλλά δεν επαρκεί για να περιγράψει και να αιτιολογήσει αυτές τις ανισότητες (π.χ. άνεργοι, μετανάστες, φοιτητές, συνταξιούχοι κλπ). Για το λόγο αυτό, είναι σημαντικό να εισάγουμε την έννοια του «θεσμικού κεφαλαίου».
- Ως «θεσμικό κεφάλαιο», ορίζεται το σύνολο των πηγών (resources) που ένα κοινωνικό υποκείμενο ενεργοποιεί στη σχέση του με τους θεσμούς, προκειμένου να εξασφαλίσει την καλύτερη δυνατή χρήση των υπηρεσιών που αυτές προσφέρουν προς όφελος του. Το «θεσμικό κεφάλαιο» αποτελεί τμήμα του «πολιτιστικού κεφαλαίου»³ ενός ατόμου, τόσο στην θεσμοποιημένη όσο και στην αντικειμενικοποιημένη και υποκειμενικοποιημένη μορφή του.

Στη συγκεκριμένη έρευνα επιχειρούμε την αρχική εκτίμηση, ότι το επίπεδο εκπαίδευσης ως προς τη χρήση των υπηρεσιών του Συνηγόρου του Πολίτη ενέχει ιδιαίτερα σημαντική θέση επειδή προσδίδει στο άτομο το απαραίτητο μορφωτικό υπόβαθρο για την αξιοποίηση των υπηρεσιών αυτών.

³ Το «πολιτιστικό κεφάλαιο» στην θεσμοποιημένη του μορφή προσμετράται με την μορφή σχολικών τίτλων (π.χ. επίπεδο εκπαίδευσης), στην αντικειμενικοποιημένη του μορφή ως κατοχή συμβολικών αγαθών (π.χ. έργα τέχνης, βιβλία) και στην υποκειμενικοποιημένη του μορφή ως έξη (π.χ. γλωσσικό κεφάλαιο). (Βλ. P. Bourdieu (1986), "The forms of capital", in J.E. Richardson (ed.) (1986), *Handbook of theory of research for the sociology of education*, New York: Greenwood Press

1.3. Ορισμένες Διευκρινήσεις για τη μεθοδολογία της έρευνας

Κατά τη διενέργεια της έρευνας στον ΣτΠ και ανεξάρτητα από τον λόγο της προσφυγής, θα υπάρξει η δυνατότητα να διερευνηθεί, από τη μεριά του πληθυσμού που προσφεύγει, η αναγνωρισιμότητα και η δυνητική αρμοδιότητα του φορέα ως ικανού διαμεσολαβητή και αρωγού στη διεκδίκηση και στην ικανοποίηση εννόμων αγαθών. Και τούτο, ανεξάρτητα από το εάν προσφεύγει ο ίδιος ο πολίτης ως φυσικό πρόσωπο ή εκπροσωπείται μέσω δικηγόρου στον φορέα. Σημαντικό είναι να διαπιστώσουμε τον βαθμό αναγνώρισης καθεαυτής της διαδικασίας διεκδίκησης εννόμων αγαθών από αυτούς που υποβάλουν αίτημα (είτε με τη φυσική τους παρουσία, είτε μέσω δικηγόρου), ως πρόσφορης και με υψηλές πιθανότητες επιτυχούς έκβασης.

Εάν τώρα δεν προκύπτει από την έρευνα κάτι που υποθέτουμε ότι θα μπορούσε να επιβεβαιωθεί με τη μεταβλητή του εισοδήματος, δηλαδή ότι τα χαμηλότερα εισοδήματα κάνουν περιορισμένη χρήση υπηρεσιών για τη διεκδίκηση εννόμων αγαθών δεν φαίνεται να υπάρχουν περιθώρια για μια εσωτερική κατηγοριοποίηση της ομάδας αυτής. Πάραυτα θα επιχειρήσουμε να προσδώσουμε σε όλη την ομάδα αυτών που προσφεύγουν ορισμένα κοινά χαρακτηριστικά, τα οποία με μεγάλη σαφήνεια θα προσδιορίσουν διακριτές κατηγορίες σε σχέση με αυτούς που δεν προσφεύγουν, όπως την αναγνώριση του Σ.τ.Ε. ή άλλων Οργανισμών, την ισχυρή πεποίθηση περί αποτελεσματικής διεκδίκησης, την γνώση του τρόπου και του περιεχομένου διεκδίκησης κλπ.

Διατυπώνεται δηλαδή η εκτίμηση, ότι ανεξάρτητα από το εάν προκύψουν ή όχι εσωτερικές κατηγοριοποιήσεις με βάση τα κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά από αυτούς που προσφεύγουν, η πρώτη έρευνα (που θα πραγματοποιηθεί στον ΣτΠ) εξυπηρετεί αφενός σε μια διάγνωση προφίλ, θεσμικής συνείδησης κλπ, αφετέρου, σε κάποια κοινά χαρακτηριστικά της ομάδας που προσφεύγει, η οποία, με βάση την έρευνα SILC, μπορεί να συγκριθεί με την ομάδα που δεν προσφεύγει. Αυτό μπορεί ρητά να διαπιστωθεί από τη σύγκριση ανάμεσα στον τύπο και στη συμβατότητα των ερωτήσεων, αλλά και να αναδειχθεί ως μια, έστω και υπόρρητα προκύπτουσα, ενιαία βάση χαρακτηριστικών, ιδιοτήτων πολίτη, δικαιωμάτων κλπ, που δυσχεραίνουν την αναγνωρισιμότητα, ή δεν δημιουργούν την απαραίτητη

εμπιστοσύνη στις λειτουργίες, στην αποτελεσματικότητα κλπ. Αυτά τα δεδομένα θα έχει ενδιαφέρον να προκύψουν από την έρευνα της SILC και να συγκριθούν με την πρώτη έρευνα που θα πραγματοποιηθεί στον ΣτΠ.

Κεφάλαιο 2. Το Έργο «Η Έρευνα για την αξιοποίηση των έννομων αγαθών, ως προς την άσκηση των νόμιμων δικαιωμάτων και παροχών από γυναίκες με χαμηλά εισοδήματα»

2.1. Ανάλυση των στόχων, των επιπέδων και των εκροών του Έργου

Στόχος του Έργου με τίτλο «Έρευνα για την αξιοποίηση των έννομων αγαθών, ως προς την άσκηση των νόμιμων δικαιωμάτων και παροχών από γυναίκες με χαμηλά εισοδήματα» (στο εξής Έρευνα), είναι η *διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στο προσωπικό εισόδημα των πολιτών, με έμφαση στο γυναικείο πληθυσμό, και στη διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους, μέσω της χρήσης των έννομων αγαθών (δικαστήρια, αστυνομία, Ανεξάρτητες Αρχές κλπ).* Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία φαίνεται, ότι η μη διεκδίκηση δικαιωμάτων και παροχών αποτελεί ένα χαρακτηριστικό του κοινωνικού αποκλεισμού, όπως αναλύθηκε στο Κεφάλαιο 1.

Ο όρος κοινωνικός αποκλεισμός, κάτω από προϋποθέσεις, μπορεί να αποτελέσει μία αναλυτική έννοια για την ανάγνωση ή την αναγνώριση των σύγχρονων κοινωνικών φαινομένων, κυρίως ως προς την κατεύθυνση της αποκωδικοποίησης των εννοιών της «κοινωνικής αποστέρησης», η οποία γίνεται αντιληπτή ως αδυναμία πρόσβασης στην απόλαυση βασικών αγαθών και υπηρεσιών και συνοδεύεται από την αδυναμία άσκησης ή διεκδίκησης θεμελιωδών δικαιωμάτων.

Η έρευνα θα προσδιορίσει, επίσης, το οικονομικό και κοινωνικό προφίλ των πολιτών (με έμφυλη διάκριση) που προσφεύγουν στον Συνήγορο του Πολίτη. Με άλλα λόγια, θα προσδιορίσει το κοινωνικο-οικονομικό status (SeS) -και κυρίως το οικονομικό και πολιτισμικό κεφάλαιο- των πολιτών που προσεγγίζουν τον Συνήγορο του Πολίτη, το οποίο ως γνωστόν συγκροτεί σε μεγάλο βαθμό τη θέση ενός ατόμου στην κοινωνική διαστρωμάτωση και επιδρά στο σύνολο σχεδόν των επιλογών και των πρακτικών του ατόμου αυτού.

Πως όμως το Κοινωνικο-Οικονομικό Status, η κατοχή μιας σειράς «κεφαλαίων» – οικονομικό, πολιτισμικό, κοινωνικό, πληροφοριακό – και η έξις (habitus) των κοινωνικών υποκειμένων, σύμφωνα με τον Bourdieu, επιδρούν στην ανάπτυξη των συμπεριφορών που συνδέονται με την κατανάλωση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και ειδικότερα στην χρήση των υπηρεσιών του Συνηγόρου του Πολίτη; Και σε ποιο επίπεδο τα παραπάνω, εξειδικεύονται στην αξιοποίηση των υπηρεσιών αυτών από την πλευρά των γυναικών;

Φαίνεται ότι οι προσφερόμενες προς τους πολίτες υπηρεσίες, «καταναλώνονται» άνισα ανάμεσα σε διαφορετικές ομάδες πολιτών, καθώς επωφελούνται περισσότερο αυτοί που είναι κάτοχοι οικονομικού και πολιτισμικού κεφαλαίου και λιγότερο οι ήδη κοινωνικά αποκλεισμένοι. Ειδικά, σε υπηρεσίες όπως αυτές του Συνηγόρου του Πολίτη, που προϋποθέτουν μια ελάχιστη κατοχή νομικού και πληροφοριακού κεφαλαίου –με την ευρύτερη έννοια του όρου–, οι ανισότητες αυτές είναι δυνατόν να αυξάνονται όταν η συμμετοχή των μη προνομιούχων εξακολουθεί να παραμένει περιορισμένη.

Στόχος λοιπόν της έρευνας είναι, πιο συγκεκριμένα, ο προσδιορισμός – ανάμεσα σε άλλα – του βάθους των ανισοτήτων και του κοινωνικού αποκλεισμού που συνεπάγεται, κυρίως σε βάρος των γυναικών από υπηρεσίες όπως ο Σ.τ.π., που υπερασπίζονται τον πολίτη απέναντι σε αυθαιρεσίες της δημόσιας διοίκησης.

Με βάση τα παραπάνω τίθεται το ακόλουθο λογικό πλαίσιο του Έργου:

Λογικό Πλαίσιο (Logical Framework) του Έργου

Αντικείμενο του Έργου

Διεξαγωγή έρευνας, μέσω της οποίας θα προσδιοριστεί το οικονομικό και κοινωνικό προφίλ των πολιτών (με έμφαση στην έμφυλη διάκριση) που προσφεύγουν στον Συνηγόρο του Πολίτη.

Ο Στόχος του Έργου

Η διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στο προσωπικό εισόδημα των πολιτών, με έμφαση στο γυναικείο πληθυσμό, και στη διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους, μέσω της χρήσης των έννομων αγαθών (δικαστήρια, αστυνομία, Ανεξάρτητες Αρχές κλπ).

Παράγοντες Επιτυχίας στην υλοποίηση

Κατάρτιση του κατάλληλου ερωτηματολογίου για τις ανάγκες της επιτόπιας έρευνας

Επιτυχής σχεδιασμός της έρευνας

Ικανό μέγεθος στατιστικού πληθυσμού για τη συμπλήρωση 1.000 ερωτηματολογίων

Πιλοτική έρευνα

Εναλλακτικά Σενάρια συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων και επιλογή του πιο κατάλληλου στις συνθήκες χώρου του ΣτΠ

Υποστήριξη από τα στελέχη του ΣτΠ κατά τη συλλογή των δεδομένων

Συμπληρωματικότητα και συγκρισιμότητα (στο μέτρο του δυνατού) ανάμεσα στα αποτελέσματα της έρευνας με τα αντίστοιχα της έρευνας SILC.

Επιλογή των κατάλληλων μεθόδων ανάλυσης των αποτελεσμάτων των δύο ερευνών

Ανάδειξη των ευρημάτων της έρευνας από την έκθεση που θα γραφτεί

Αναμενόμενες Εκροές (από το Έργο)

Π1. Τεύχος Μεθοδολογίας και υλοποίησης του έργου και αρχικό ερωτηματολόγιο

Π2. 20 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια – τελικό ερωτηματολόγιο

Π3. 1.000 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια και ψηφιοποιημένο αρχείο των δεδομένων της έρευνας, έτοιμο προς χρήση

Π4. Ψηφιοποιημένο αρχείο των αποτελεσμάτων της έρευνας SILC, έτοιμο προς χρήση

Π5. Τελική έκθεση περιγραφής των αποτελεσμάτων με κείμενο – πίνακες – διαγράμματα

Π6. Κατάλογος ενεργειών για την παρουσίαση αποτελεσμάτων

Π.7. Υλικό ημερίδας

Αναμενόμενα Αποτελέσματα (από τις εκροές)

Αύξηση της αποτελεσματικότητας της δράσης του Συνηγόρου του Πολίτη, όσον αφορά τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων των γυναικών, μέσω του προσδιορισμού του κοινωνικο-οικονομικού προφίλ αυτών που προσφεύγουν / δεν προσφεύγουν και εντοπισμού παραγόντων περιορισμού της πρόσβασης στον φορέα.

Χαρτογράφηση από τον Σ.τ.Π κατ' αρχήν και στη συνέχεια σχεδιασμός δράσεων για την προσέγγιση εκείνων των κατηγοριών του γυναικείου πληθυσμού της χώρας, που ανήκουν θεωρητικά στις ομάδες των οικονομικά αδυνάτων και των κοινωνικά αποκλεισμένων που κατά τεκμήριο έχουν και τη μεγαλύτερη ανάγκη των υπηρεσιών του.

Φάσεις – Διακριτά Σημεία Υλοποίησης του Έργου

Φάση 1: Μεθοδολογία σχεδιασμού και υλοποίησης του έργου.

Φάση 2: Πιλοτική εφαρμογή έρευνας στο Συνήγορο του Πολίτη- Βελτιώσεις, προσθήκες στο τελικό ερωτηματολόγιο.

Φάση 3: Διενέργεια έρευνας πεδίου στο Συνήγορο του Πολίτη και ψηφιοποίηση των δεδομένων. Έλεγχοι βελτίωσης του υλικού.

Φάση 4: Εξαγωγή, επεξεργασία – τακτοποίηση των αναγκαίων στατιστικών δεδομένων των αποτελεσμάτων της έρευνας SILC.

Φάση 5: Ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας SILC και των αποτελεσμάτων της έρευνας, που έγινε στα γραφεία του Συνηγόρου του Πολίτη. Συνδυαστική ανάλυση αυτών .

Φάση 6: Παρουσίαση αποτελεσμάτων-Έκθεση.

Επομένως, η έρευνα θα διεξαχθεί στα ακόλουθα επίπεδα:

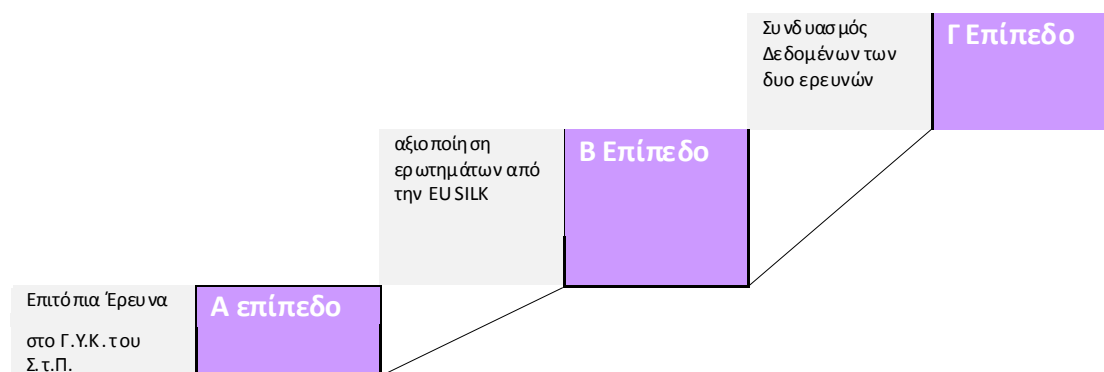
Επίπεδο πρώτο: Επιτόπια Έρευνα στους πολίτες που προσέρχονται στα γραφεία του Συνηγόρου του Πολίτη και αναζητούν βοήθεια για υπόθεσή τους (στόχος: 1.000 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια).

Επίπεδο δεύτερο: Αξιοποίηση των στοχευμένων ερωτημάτων που έχουν προστεθεί στο βασικό ερωτηματολόγιο της έρευνας Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης (Statistics of Income and Living Conditions, SILC) 2012 για την εκπλήρωση του στόχου της έρευνας.

Τρίτο επίπεδο: Συνδυασμός δεδομένων των δυο ερευνών για την επίτευξη του στόχου του Έργου.

Τα αποτελέσματα της έρευνας θα παρουσιαστούν σε ημερίδα, η οποία θα διοργανωθεί για τον σκοπό αυτό.

Σχήμα 2.1.1. Επίπεδα διεξαγωγής της Έρευνας



Όσον αφορά στο πρώτο επίπεδο, κρίσιμη παράμετρος για την επιτυχή διεξαγωγή της έρευνας βάσει των ποσοτικών προδιαγραφών της (1.000 ερωτηματολόγια), είναι η εξασφάλιση όλων εκείνων των συνθηκών που θα συμβάλλουν στη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τα άτομα που προσέρχονται στον Συνήγορο του Πολίτη, σε χρονικό διάστημα τεσσάρων μηνών (ή 80 εργάσιμων ημερών). Τέτοιες συνθήκες, όπως παρουσιάζεται και παρακάτω, είναι η παρακίνηση των ατόμων, που προσέρχονται στο Γραφείο Εξυπηρέτησης Πολιτών, από τους Επιστήμονες του Συνηγόρου του Πολίτη για να συμμετέχουν στην έρευνα, η εξασφάλιση των θέσεων εργασίας των ερευνητών στο Γραφείο Εξυπηρέτησης Πολιτών, η ικανοποιητική επισκεψιμότητα των πολιτών (κατά προσέγγιση 15 άτομα ημερησίως). Η τελευταία μάλιστα συνθήκη, αυτή της επισκεψιμότητας, κρίνεται

ιδιαιτέρως κρίσιμη καθώς κάθε Αναφορά στον Συνήγορο του Πολίτη μπορεί, εκτός από την δια ζώσης επαφή, να αποστέλλεται και μέσω του ταχυδρομείου ή του φαξ ή της δικτυακής εφαρμογής στην ιστοσελίδα της Αρχής. Σύμφωνα με τα στοιχεία που τηρούνται στο αρχείο, στον Σ.τ.Π. στα τρία τελευταία έτη (2010, 2011, 2012), από το σύνολο των αναφορών μόνο το 31% έγιναν αυτοπροσώπως ή δια αντιπροσώπου στο Γραφείο Εξυπηρέτησης του Πολίτη.⁴ Οι υπόλοιπες αναφορές στάλθηκαν με φαξ, ταχυδρομείο ή και ηλεκτρονικά.

Πίνακας 2.1.1. Τρόπος εισόδου αναφορών

	Έτη: 2010, 2011, 2012
Γρ. Εξ. Πολ.	30,77%
Φαξ	41,67%
Ταχυδρομείο	27,28%
Ιστοσελίδα	0,28%

Πηγή: Σ.τ.Π.

Για το δεύτερο επίπεδο η κρίσιμη παράμετρος της συμπερίληψης συγκεκριμένων ερωτημάτων σχετικά με τη διεκδίκηση ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων στο Ερωτηματολόγιο Μέλους της Έρευνας Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης, έχει ήδη εξασφαλισθεί. Συγκεκριμένα έχουν προστεθεί δυο κατηγορίες ερωτημάτων στον Γενικό Άξονα Σ. Διεκδίκηση Ατομικών και Κοινωνικών Δικαιωμάτων ως εξής:

- 9 ερωτήματα στην κατηγορία «Ποινικά Κολάσιμες Πράξεις και Αστικές Διαφορές».

Αναφέρονται περιπτώσεις όπως της κλοπής, της διάρρηξης, της απάτης, των καταχρηστικών χρεώσεων από τράπεζες, των προβλημάτων στην αγορά προϊόντων, της διατάραξης κοινής ησυχίας, της επιμέλειας τέκνων, των διακρίσεων στον χώρο της εργασίας κλπ.

- 10 ερωτήματα στην κατηγορία «Προβλήματα / Διαφορές με την Διοίκηση».

Αναφέρονται περιπτώσεις όπως: καθυστέρησης απάντησης σε αίτημα, παράνομης ενέργειας, προβλημάτων με ΙΚΑ, με Δήμο, με Πολεοδομία, με εφορία, με τήρηση σειράς προτεραιότητας, ελλιπούς ενημέρωσης, μη

⁴ Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις της Αρχής, σημειώνεται ένα ποσοστό της τάξεως του 20% πρόσθετο επί των καταγεγραμμένων αναφορών όπου αφορά σε πολίτες που προσέρχονται στο Γραφείο Εξυπηρέτησης Πολιτών που εν τέλει δεν κάνουν Αναφορά για διάφορους λόγους.

αιτιολογημένης εκδοθείσας πράξης, περίπλοκων γραφειοκρατικών διαδικασιών κλπ.

Τα συμπεράσματα της Έρευνας αναμένεται ότι θα συμβάλουν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της δράσης του Συνηγόρου του Πολίτη, όσον αφορά στη διεκδίκηση των δικαιωμάτων των γυναικών. Δεδομένου μάλιστα, ότι η διαμεσολαβητική λειτουργία της Αρχής, όπως προβλέπεται στα σχετικά νομοθετήματα και εφαρμόζεται στην πράξη όσα χρόνια λειτουργεί ο Συνήγορος του Πολίτη, είναι μία διαδικασία απλή για τον πολίτη, χωρίς πολυπλοκότητα και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, εκτιμάται ότι η Αρχή, χαρτογραφώντας τα κοινωνικά χαρακτηριστικά των ασθενέστερων, θα μπορούσε να τους προσεγγίσει πιο αποτελεσματικά και τελικά να οδηγηθεί σε αύξηση των υποβαλλόμενων σε αυτή αναφορών.

2.2. Οι Φάσεις της Έρευνας

Η Έρευνα για την αξιοποίηση των έννομων αγαθών, ως προς την άσκηση των νόμιμων δικαιωμάτων και παροχών, από γυναίκες με χαμηλά εισοδήματα» περιλαμβάνει **επτά (7) Φάσεις**. Οι έξι από αυτές προσδιορίζονται στις προδιαγραφές του έργου. Η πρόσθετη φάση (εδώ φάση 7) προτείνεται στην παρούσα μεθοδολογία υλοποίησης της έρευνας.

Η **Φάση 1**, που αναφέρεται στη «Μεθοδολογία του σχεδιασμού και της υλοποίησης του έργου», υλοποιείται μέσω του παρόντος παραδοτέου και με την ολοκλήρωσή της, η ομάδα έργου θα διαθέτει το επιστημονικό (θεωρητικό και τεχνικό) πλαίσιο εργασίας, τα εργαλεία της Επιτόπιας Έρευνας στον Σ.τ.Π. (Ερωτηματολόγιο, προσδιορισμός κατάλληλου λογισμικού) αλλά και τις μεθόδους υλοποίησης του συνολικού έργου.

Η **Φάση 2** αφορά στην Πιλοτική εφαρμογή της έρευνας πεδίου στο Συνήγορο του Πολίτη καθώς και στη βελτιστοποίηση του ερωτηματολογίου που θα χρησιμοποιηθεί για τη συλλογή των δεδομένων. Η δοκιμή του ερωτηματολογίου σε πραγματικές συνθήκες, θεωρείται μία από τις πιο σημαντικές παραμέτρους στον σχεδιασμό μιας επιτόπιας έρευνας καθώς αναδεικνύει ζητήματα, που δεν είναι δυνατόν να προσδιορισθούν στον αρχικό επί χάρτου σχεδιασμό και που αφορούν τόσο στο ίδιο το εργαλείο συλλογής των δεδομένων, όσο και στη διαδικασία διενέργειας της έρευνας.

Πιο αναλυτικά η Φάση 2 παρουσιάζεται στο κεφάλαιο 3 της παρούσης.

Στη **Φάση 3** συλλέγονται τα διαθέσιμα ψηφιοποιημένα, δευτερογενή στοιχεία που τηρούνται στον Σ.τ.Π. με σκοπό την ανάλυση της διάστασης του φύλου στην εξέλιξη των Αναφορών.

Πιο αναλυτικά η Φάση 3 παρουσιάζεται στο κεφάλαιο 5 της παρούσης.

Η **Φάση 4** αναφέρεται στη διενέργεια της έρευνας πεδίου στον Συνήγορο του Πολίτη και στην ψηφιοποίηση των δεδομένων.

Πιο αναλυτικά, η Φάση 4 παρουσιάζεται στο κεφάλαιο 3 της παρούσης.

Η **Φάση 5** σχετίζεται με την επεξεργασία και την τακτοποίηση των, αναγκαίων για την έρευνάς μας, στατιστικών δεδομένων των αποτελεσμάτων της έρευνας SILC.

Πιο αναλυτικά, η Φάση 5 παρουσιάζεται στο κεφάλαιο 4 της παρούσης.

Η **Φάση 6** αφορά στο συνδυασμό των ψηφιοποιημένων αποτελεσμάτων της έρευνας SILC με τα ψηφιοποιημένα αποτελέσματα της έρευνας στα γραφεία του Συνηγόρου του Πολίτη. Σε αυτή τη φάση πραγματοποιείται η ανάλυση και η περιγραφική ερμηνεία των αποτελεσμάτων των Ερευνών.

Πιο αναλυτικά, η Φάση 5 παρουσιάζεται στο κεφάλαιο 6 της παρούσης.

Στη **Φάση 7** που είναι και η τελική, πραγματοποιείται η παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

Κεφάλαιο 3. Η Έρευνα Πεδίου στον Σ.τ.Π.

3.1. Σχεδιασμός της Έρευνας Πεδίου

Όπως χαρακτηριστικά έχει σημειωθεί σε προγενέστερο κεφάλαιο, η έρευνα πεδίου στον Συνήγορο του Πολίτη θα προσδιορίσει το οικονομικό και το κοινωνικό προφίλ των πολιτών και κυρίως των γυναικών που προσφεύγουν σε αυτόν. Ως προς την οικονομική κατάσταση διερευνάται, μεταξύ άλλων, το εισόδημα των προσφυγόντων πολιτών υπό το πρίσμα κάποιων παραμέτρων όπως το μέγεθος του εισοδήματος, η πηγή του εισοδήματος, η ύπαρξη ιδιόκτητης κατοικίας, η ευχέρεια πληρωμής εξόδων στο παρελθόν και τώρα κ.ο.κ. Η έμφαση αυτή δίδεται, διότι μέσω της έρευνας πεδίου στοχεύεται επίσης, η διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στο προσωπικό εισόδημα των πολιτών και στη χρήση των έννομων αγαθών (π.χ. χρήση Ανεξάρτητων Αρχών) για τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους.

Πλαίσιο 3.1.1. Τι διερευνάμε στον Σ.τ.Π.

A. ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΔΙΕΡΕΥΝΟΥΜΕ:

1. Όσους προσφεύγουν σε αυτόν και αναλύουμε, πέραν από το συνολικό προφίλ τους:

1. Φύλο X Οικονομική κατάσταση (Διερευνάται το μέγεθος του εισοδήματος, η πηγή του εισοδήματος, η ύπαρξη ιδιόκτητης κατοικίας, η ευχέρεια πληρωμής εξόδων τώρα και στο παρελθόν)
2. Φύλο X Κοινωνική Κατάσταση (Διερευνάται η ηλικία, το φύλο, το επίπεδο εκπαίδευσης, η οικογενειακή κατάσταση, η υπηκοότητα, η κατάσταση απασχόλησης, η θέση στο επάγγελμα, το επάγγελμα, ο κλάδος της οικονομικής δραστηριότητας, ο τόπος κατοικίας, ο χρόνος εργασίας, η ασφάλιση)
3. Διεκδίκηση ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων στον ΣτΠ, στη συγκεκριμένη στιγμή (πρόβλημα, λόγους για τους οποίους απευθύνθηκε, από ποιους παροτρύνθηκε, κλπ)
4. Προηγούμενη επαφή με τον Συνήγορο του Πολίτη
5. Αξιολόγηση του ΣτΠ.
6. Αναγνωριστικότητα Σ.τ.Π.
7. Εμπιστοσύνη στους Θεσμούς



Προκύπτουν άμεσα τα χαρακτηριστικά αυτών που προσέφυγαν για συγκεκριμένο λόγο

2. Τα χαρακτηριστικά των ομάδων που δεν προσφεύγουν



Προκύπτουν εμμέσως από τα αντίστοιχα αυτών που προσφεύγουν.

Η έρευνα πεδίου θα αναδείξει:

1. Την κοινωνική και οικονομική κατάσταση των ατόμων που προσφεύγουν σε αυτόν όπως και των απόψεών τους σχετικά με την αποτελεσματικότητα και την αναγνωρισιμότητα της Ανεξάρτητης Αρχής καθώς και της εμπιστοσύνης αυτών στους θεσμούς.
2. Τα χαρακτηριστικά των ατόμων που δεν προσφεύγουν στον Σ.τ.Π και τα οποία θα προκύψουν εμμέσως από τα αντίστοιχα χαρακτηριστικά εκείνων που προσφεύγουν.

Ο **πληθυσμός της έρευνας** αποτελείται από όσους προσέρχονται στο Γραφείο Εξυπηρέτησης Πολιτών του Συνηγόρου, καθημερινά στις ώρες κοινού.

Πίνακας 3.1.1. Ημέρες και ώρες εξυπηρέτησης κοινού στο Συνήγορο του Πολίτη

Ημέρες	Ώρες
Δευτέρα	08.30 πμ-2μμ
Τρίτη	08.30πμ-2μμ
Τετάρτη	08.30πμ-4.30μμ
Πέμπτη	08.30πμ-2μμ
Παρασκευή	08.30πμ-2μμ

Με αυτήν την έννοια δυνητικός, ερωτώμενος μπορεί να είναι το κάθε άτομο, Έλληνας ή Αλλοδαπός, που καταφεύγει στον Συνήγορο του Πολίτη ανεξάρτητα από το αν υποβάλλει ή όχι Αναφορά. Και τούτο γιατί όσοι προσέρχονται στα Γραφεία του Συνηγόρου δεν υποβάλλουν απαραίτητα Αναφορά. Σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που θέτει το θεσμικό πλαίσιο, προτού καταφύγει κάποιος στον Συνήγορο, θα πρέπει να έχει έλθει σε επαφή με τη δημόσια υπηρεσία, με την οποία σχετίζεται η υπόθεσή του. Μόνον εφόσον η επαφή αυτή, με τη δημόσια υπηρεσία, δεν έχει οδηγήσει σε επίλυση του προβλήματος και εφόσον δεν έχει παρέλθει χρονικό διάστημα έξι μηνών μπορεί να καταθέσει αναφορά στον Συνήγορο του Πολίτη.

Ο δυνητικός ερωτώμενος μπορεί να απαντήσει στις ερωτήσεις των ερευνητών αυτοπροσώπως με ή χωρίς τη συμβολή του αντιπροσώπου του (δικηγόρου που πιθανώς τον συνοδεύει). Είναι πιθανό, επίσης, το ερωτηματολόγιο να συμπληρωθεί μέσω του δικηγόρου του αναφερόμενου προσώπου, στην περίπτωση που δεν

προσέρχεται ο ίδιος να υποβάλλει αυτοπροσώπως αναφορά (σε χώρο εκτός των γραφείων του Συνηγόρου του Πολίτη) και να επιστραφεί από τον ίδιο ή δια αλληλογραφίας. Σε κάθε περίπτωση όμως, τα στοιχεία που συμπληρώνονται στο ερωτηματολόγιο, θα πρέπει να αφορούν στα άτομα τα οποία απευθύνονται (αυτοπροσώπως, συνοδευόμενα ή δια αντιπροσώπου) στον Συνήγορο για την εκάστοτε υπόθεσή τους.

3.2. Παρουσίαση Ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο της επιτόπιας έρευνας στα Γραφεία του Συνηγόρου του Πολίτη, δομήθηκε για την κάλυψη των αναγκών της Έρευνας, λαμβανομένης υπόψη και της συγκρισιμότητας αυτής με τα σχετικά ερωτήματα της έρευνας SILC της ΕΛ.ΣΤΑΤ, στο βαθμό που αυτό είναι εφικτό, δεδομένου ότι η μια έρευνα αναφέρεται στο γενικό πληθυσμό (δηλ. καλύπτει τόσο αυτούς που προσφεύγουν όσο και αυτούς που δεν προσφεύγουν) ενώ η άλλη μόνο σε όσους προσφεύγουν στον ΣτΠ.

Το ερωτηματολόγιο είναι ηλεκτρονικό και έχει αναπτυχθεί με βάση το λογισμικό Lime survey.

Το Lime Survey είναι ένα εργαλείο για την διεξαγωγή της έρευνας με ηλεκτρονικό τρόπο, όπου μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε ως CAPI⁵ (Computer Assisted Personal Interviewing) είτε ως CAWI⁶ (Computer Assisted Web Interviewing). Στην προκειμένη περίπτωση το LimeSurvey πρόκειται να χρησιμοποιηθεί ως CAPI.

Ο εκάστοτε χρήστης μπορεί να επιλέξει ανάμεσα σε διάφορους τύπους ερωτήσεων.

Οι τύποι των ερωτήσεων, που δύναται κάποιος χρήστης να συμπεριλάβει στο ερωτηματολόγιό του, παρουσιάζονται στην παρακάτω εικόνα.

Στο ερωτηματολόγιο του παραρτήματος έχουν χρησιμοποιηθεί ερωτήσεις απλής επιλογής, πολλαπλών επιλογών, διάταξης αλλά και ερωτήσεις μάσκας.

Το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο παρουσιάζει αρκετά πλεονεκτήματα σε σχέση με το έντυπο, διότι περιορίζει αισθητά τα λάθη κατά την εισαγωγή των δεδομένων και βελτιώνει έτσι σημαντικά την ποιότητα του συλλεγέντος υλικού.

⁵ Τα εργαλεία CAPI χρησιμοποιούνται για συνεντεύξεις που γίνονται πρόσωπο με πρόσωπο. Κατά την διάρκεια της συνέντευξης ο ερευνητής καταγράφει τις απαντήσεις του ερωτώμενου σε κάποιο notebook ή laptop.

⁶ Το ερωτηματολόγιο σχεδιάζεται σαν ένα website και η πρόσβαση στο ερωτηματολόγιο γίνεται μέσω διαδικτύου μέσω κάποιου προκαθορισμένου συνδέσμου (link).

Ερωτήσεις μάσκας

- Αλλαγή γλώσσας
- Αποστολή αρχείου
- Εισαγωγή αριθμού
- Εισαγωγή πολλών αριθμών
- Εμφάνιση κειμένου
- Ημερομηνία
- Κατάταξη
- Ναι/Όχι
- Φύλο

Διάταξεις

- Διάταξη
- Διάταξη (Αριθμοί)
- Διάταξη (Αύξηση/Ίδιο/Μείωση)
- Διάταξη (Κείμενα)
- Διάταξη (Ναι/Όχι/Αβέβαιος)
- Διάταξη (επιλογή 10 σημείων)
- Διάταξη (επιλογή 5 σημείων)
- Διάταξη ανά στήλη
- Διάταξη διπλής κλίμακας

Ερωτήσεις κειμένου

- Ελεύθερο, μεγάλου μήκους κείμενο
- Ελεύθερο, πολύ μεγάλου μήκους κείμενο
- Ελεύθερο, σύντομο κείμενο
- Πολλαπλά σύντομα κείμενα

Ερωτήσεις απλής επιλογής

- Επιλογή 5 σημείων
- Κατάλογος (Radio)
- Κατάλογος (Πτυσσόμενο μενού)
- Κατάλογος με σχόλιο

Ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών

- Πολλαπλών επιλογών
- Πολλαπλών επιλογών με σχόλια

Πιο συγκεκριμένα, ο χρήστης δύναται να ορίζει:

- αν κάποια ερώτηση είναι υποχρεωτικής απάντησης
- ερωτήσεις φίλτρα και την ροή (routing) των ερωτήσεων ανάλογα με τις απαντήσεις του ερωτώμενου
- την επικύρωση (validation) μίας απάντησης ανάλογα με τις αναμενόμενες τιμές. (π.χ. Στην ερώτηση «πόσους μήνες είστε άνεργος» αναμένεται ακέραιος αριθμός μηνών ανεργίας. Επίσης θα μπορούσε να τεθεί ως περιορισμός και το εύρος αυτού π.χ. μήνες από 1-60).

Όλα τα παραπάνω ελέγχονται από την εφαρμογή, με αυτοματοποιημένο τρόπο.

(Στο ερωτηματολόγιο του παραρτήματος, οι ερωτήσεις με αστερίσκο (*) είναι υποχρεωτικής απάντησης. Επίσης έχει οριστεί η ροή των ερωτήσεων βάσει των ερωτήσεων – φίλτρων χρησιμοποιώντας την εντολή «ΠΗΓΑΙΝΕ»).

Το ερωτηματολόγιο για τη διερεύνηση της **Οικονομικής Κατάστασης** των ερωτώμενων, εμπεριέχει ερωτήματα σε σχέση με το μέγεθος του εισοδήματος κατά πηγή, το εισόδημα άλλων μελών του νοικοκυριού, την κατοικία και την ευχέρεια πληρωμής εξόδων στα πλαίσια της κρίσης.

Για τη συλλογή των δεδομένων σχετικά με την **Κοινωνική Κατάσταση**, διερευνάται η ηλικία, το φύλο, το επίπεδο εκπαίδευσης, η οικογενειακή κατάσταση, η υπηκοότητα, η κατάσταση απασχόλησης, το επάγγελμα, η θέση στο επάγγελμα, ο κλάδος οικονομικής δραστηριότητας, ο τόπος κατοικίας, ο χρόνος εργασίας και η ασφάλιση

Στο ερωτηματολόγιο έχουν συμπεριληφθεί ερωτήματα σε σχέση με τη **διεκδίκηση δικαιωμάτων στον ΣτΠ στη συγκεκριμένη στιγμή** που διενεργείται η έρευνα. Τα ερωτήματα αυτά αναφέρονται κυρίως στον προσδιορισμό του λόγου για τον οποίο απευθύνεται το ερωτώμενο άτομο στον Συνήγορο του Πολίτη.

Η **αξιολόγηση του Συνηγόρου του Πολίτη** επιτυγχάνεται μέσα από ένα συνδυασμό μεταβλητών σε τέσσερις ξεχωριστούς άξονες τους ερωτηματολογίου:

- Παρελθούσες διεκδικήσεις από τον ΣτΠ - Αποτελεσματικότητα του ΣτΠ
- Εντυπώσεις από τον ΣτΠ

- Λόγοι που επιλέχθηκε ο ΣτΠ
- Αναγνωρισιμότητα του ΣτΠ

Επιπροσθέτως, το ερωτηματολόγιο εμπεριέχει έναν άξονα σχετικά με την **Εμπιστοσύνη στους Θεσμούς**, που συμπεριλαμβάνει και τον ΣτΠ όπως και άλλες Ανεξάρτητες/Ελεγκτικές Αρχές.

Τα στοιχεία επικοινωνίας, είτε του προσώπου που απευθύνεται στον Συνήγορο του Πολίτη αυτοπροσώπως, είτε του αντιπροσώπου του, συμπληρώνονται προαιρετικά.

Το ερωτηματολόγιο μπορεί να συμπληρωθεί **είτε** με συνέντευξη στο ίδιο το άτομο που προσέφυγε στον Συνήγορο του Πολίτη με τη συμβολή ή όχι του δικηγόρου του στα Γραφεία του Συνηγόρου του Πολίτη, **είτε** μέσω του Δικηγόρου του ατόμου που προσφεύγει, ο οποίος επισκέπτεται τον Συνήγορο του Πολίτη μόνος του. Για την τελευταία περίπτωση σημειώνεται ότι αφού ο Δικηγόρος προτίθεται να συνεργαστεί με τους ερευνητές παραλαμβάνει ένα έντυπο ερωτηματολόγιο που θα πρέπει να συμπληρωθεί από τον πελάτη του εκτός των γραφείων του Συνηγόρου και να το αποστείλει στην ομάδα έρευνας με μια συγκεκριμένη διαδικασία που θα έχει προκαθοριστεί.

Το ερωτηματολόγιο κλείνει με ένα πεδίο στο οποίο ο ερευνητής θα σημειώνει οτιδήποτε κρίνει χρήσιμο να αναφερθεί για τις ανάγκες της έρευνας.

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί ότι το ερωτηματολόγιο συνοδεύεται από δυο κάρτες οι οποίες οπτικοποιούν δυο μεταβλητές ιδιαίτερως σύνθετες ως προς την κατανόησή τους: αυτή του «Εισοδήματος» (μέγεθος και πηγή) και αυτήν της «Αποτελεσματικότητας του Συνηγόρου του Πολίτη».

3.3. Διενέργεια της Έρευνας Πεδίου

Η έρευνα θα διεξάγεται καθημερινά στις εγκαταστάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη, στο Γραφείο Εξυπηρέτησης Πολιτών και θα διαρκέσει, από την ολοκλήρωση της **Πιλοτικής Έρευνας** έως τον Ιούνιο 2013 ή εναλλακτικά μέχρι τη συμπλήρωση των προβλεπόμενων 1.000 ερωτηματολογίων.

Η πιλοτική έρευνα (pilot research)

Η πιλοτική έρευνα θα πραγματοποιηθεί την περίοδο από 21 Ιανουαρίου έως 15 Φεβρουαρίου 2013 και θα αποτελέσει δοκιμαστική εφαρμογή του εργαλείου έρευνας, σε κανονικές συνθήκες διεξαγωγής της έρευνας πεδίου. Θα συγκεντρωθούν κατ' ελάχιστον 20 ερωτηματολόγια και θα τηρηθεί από την πλευρά των ερευνητών, σε καθημερινή βάση «ημερολόγιο έρευνας» προκειμένου να επισημανθούν τυχόν προβλήματα κατά την διεξαγωγή.

Με βάση τα παραπάνω, η πιλοτική έρευνα στοχεύει: πρώτον, στην δοκιμαστική εφαρμογή του ερωτηματολογίου με στόχο να ελεγχθούν ζητήματα, όπως ο χρόνος συμπλήρωσης, προβλήματα στην κατανόηση των ερωτήσεων, ο τρόπος ανταπόκρισης των υποκειμένων της έρευνας. Δεύτερον, στην προσομοίωση των συνθηκών με τις οποίες οι ερευνητές θα έρθουν αντιμέτωποι κατά την διεξαγωγή της έρευνας. Τρίτον, στον βαθμό ανταπόκρισης από την πλευρά του πληθυσμού στην έρευνά μας και στην διάθεση συμμετοχής σε αυτήν.

Τα αποτελέσματα της πιλοτικής έρευνας θα συζητηθούν με την Αναθέτουσα Αρχή και θα οδηγήσουν σε διορθωτικές παρεμβάσεις, όπου αυτές κρίνονται απαραίτητες.

Κρίσιμη ποσοτική παράμετρος για την έρευνα πεδίου, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, είναι η συμπλήρωση 1.000 ερωτηματολογίων, το οποίο πρακτικά σημαίνει ότι από τα άτομα που προσέρχονται στα Γραφεία του Συνηγόρου του Πολίτη (καθημερινώς τουλάχιστον 15) θα δέχονται να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο. Για το λόγο τούτο, η επιτυχία της έρευνας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη συνεργασία των επιστημόνων στο Γραφείο Κοινού, οι οποίοι θα πρέπει να παρακινούν τα άτομα που εξυπηρετούν ώστε αυτά να συμμετέχουν στην Έρευνα. Θα πρέπει να καταβληθεί προσπάθεια, τόσο από τους ερευνητές όσο και από τους επιστήμονες του Συνηγόρου, ώστε τα άτομα που μετέχουν στην έρευνα να

κατανοήσουν πλήρως τη σημασία που έχει αυτή η έρευνα για τον Συνήγορο του Πολίτη αλλά και για τους ίδιους τους ερευνώμενους.

Αναγκαία συνθήκη, ακόμα, για την επιτυχία της Έρευνας είναι η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και συνεργασίας με τους ερευνώμενους, έτσι ώστε να συγκεντρωθούν οι πληροφορίες που απαιτούνται με τη μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια.

Προς αυτήν την κατεύθυνση συντελεί, επίσης, η διαβεβαίωση στον ερωτώμενο, με σχετική ρητή ένδειξη στην 1^η σελίδα του ερωτηματολογίου, για το ότι τα στοιχεία της έρευνας είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΑ, σύμφωνα με τις διατάξεις των νόμων 3267/56 και 2392/96 και ότι κανείς άλλος δε θα λάβει γνώση αυτών, ότι τιμωρείται αυστηρά ο ερευνητής που τυχόν θα αποκαλύψει πληροφορίες που αφορούν στα δεδομένα και ότι με τα στοιχεία όλου του δείγματος θα αποτιμηθεί συνολικά και όχι ατομικά το κοινωνικο-οικονομικό προφίλ των πολιτών και κυρίως των γυναικών που χρησιμοποιούν τα έννομα αγαθά προς διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους.

Για την καλύτερη δυνατή διεξαγωγή της έρευνας, ο Ανάδοχος πρόκειται να εγκαταστήσει **μια ομάδα τριών (3) κατάλληλα εκπαιδευμένων ερευνητών**.

Με σκοπό την επίτευξη των επιδιωκόμενων στόχων της έρευνας πεδίου, σε ποιοτικούς και ποσοτικούς όρους, οι ερευνητές θα μπορούν να εργάζονται για τη συλλογή των δεδομένων βάσει δυο σεναρίων.

Στο **πρώτο σενάριο**, η συλλογή των δεδομένων θα γίνεται μέσω του ερωτηματολογίου που θα σχεδιαστεί στο λογισμικό Lime Survey ως CAPI. Κάθε ερευνητής θα έχει πρόσβαση στο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο μέσω συγκεκριμένου συνδέσμου, όπου και θα σημειώνει τις απαντήσεις που θα δίνει ο ερωτώμενος. Οι απαντήσεις θα αποθηκεύονται στον server του ΣτΠ μέσω του τοπικού Intranet. Με αυτόν τον τρόπο, η ομάδα έργου μπορεί να έχει άμεση πρόσβαση, ανά πάσα στιγμή, στα δεδομένα της έρευνας, κατά τη διάρκεια της συλλογής τους. Αυτό αποτελεί ένα σημαντικό πλεονέκτημα, αφού δίδει τη δυνατότητα παραγωγής της συνολικής εικόνας των δεδομένων σε οποιαδήποτε φάση κατά τη διάρκεια της συλλογής τους.

Στο **δεύτερο σενάριο**, για τη συμπλήρωση των απαντήσεων στις ερωτήσεις, θα χρησιμοποιείται καταρχάς η εκτυπωμένη έκδοση του παραπάνω ερωτηματολογίου (κατάλληλα προσαρμοσμένου) ενώ η εισαγωγή των δεδομένων στο LimeSurvey, θα γίνεται εκ των υστέρων από τον ερευνητή κατά τη διάρκεια της μέρας.

Πλεονεκτήματα	Μειονεκτήματα
1ο σενάριο	
Αυτοματοποιημένοι λογικοί έλεγχοι	Τεχνικά προβλήματα που δύνανται να υπάρξουν
Αυτοματοποιημένοι έλεγχοι επικύρωσης	Γνώση χειρισμού Η/Υ από τον ερευνητή
Δεν απαιτείται εκ των υστέρων εισαγωγή δεδομένων και επομένως περιορισμός του χρόνου της έρευνας.	Μεγαλύτερος χρόνος συμπλήρωσης
Άμεση πρόσβαση στα δεδομένα	Αυστηρή δέσμευση ως προς το σημείο πραγματοποίησης της συνέντευξης (όπου είναι εγκατεστημένος ο υπολογιστής)
2ο σενάριο	
Ευελιξία στην καταγραφή των απαντήσεων	Περισσότερα λάθη κατά την καταγραφή των απαντήσεων
Δεν απαιτούνται γνώσεις χειρισμού Η/Υ από τον ερευνητή	Εκ των υστέρων εισαγωγή των δεδομένων

Συνεπώς, στην περίπτωση που το ερωτηματολόγιο συμπληρωθεί ηλεκτρονικά, τα λάθη κατά την εισαγωγή περιορίζονται στο ελάχιστο. Στην περίπτωση που το ερωτηματολόγιο συμπληρωθεί έντυπα κατά τη συνέντευξη, θα χρειαστεί τα πιθανά λάθη να εντοπιστούν κατά την μεταφορά τους στο πρόγραμμα, οπότε και θα πρέπει να γίνουν λογικές διορθώσεις στο υλικό ή πραγματικές τηλεφωνικώς (αν έχει δοθεί αρ. τηλ.) με τον ερωτώμενο.

Ιδανικά θα επιχειρηθεί να εφαρμοστεί μόνο το πρώτο σενάριο. Στην περίπτωση που εμφανιστούν σοβαρά τεχνικά προβλήματα ή τα μειονεκτήματα αποδειχθούν σοβαρά, θα εφαρμόζεται το δεύτερο σενάριο.

3.4. Εξαγωγή των δεδομένων από το Lime Survey σε SPSS

Με τη λήξη της έρευνας και μέσω του λογισμικού Lime Survey, θα εξαγονται τα δεδομένα σε μορφή, η οποία θα μπορεί να είναι διαχειρίσιμη από το στατιστικό πακέτο SPSS.

Πιο συγκεκριμένα, η εξαγωγή σε SPSS μέσω του Lime Survey περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα (βλέπε εικόνα από το λογισμικό LimeSurvey):

Εξαγωγή των αποτελεσμάτων σε μορφή αρχείου SPSS

Επιλογή δεδομένων: Όλες οι απαντήσεις

Έκδοση SPSS: 16 και πάνω

Βήμα 1: Εξαγωγή σύνταξης

Βήμα 2: Εξαγωγή δεδομένων

Οδηγίες για τους ανυπόμονους

1. Λήψη του αρχείου και του αρχείου σύνταξης
2. Άνοιγμα αρχείου σύνταξης στο SPSS σε μορφή Unicode.
3. Επεξεργαστείτε την τέταρτη γραμμή και συμπληρώστε το όνομα αρχείου με την πλήρη διαδρομή λήψης του αρχείου δεδομένων.
4. Επιλέξτε 'Εκτέλεση/Όλα' από το μενού για να γίνει η εισαγωγή.

Τα δεδομένα σας πρέπει να εισαχθούν τώρα.

1. Καταρχάς εξάγεται ένα αρχείο syntax, το οποίο δημιουργεί τη δομή του αρχείου δεδομένων SPSS (μεταβλητές, τιμές) βάσει της δομής του ερωτηματολογίου που έχει κατασκευαστεί. Το αρχείο σώζεται τοπικά σε κάποιο φάκελο.
2. Έπειτα εξαγονται τα δεδομένα σε μορφή dat, μορφή η οποία είναι διαχειρίσιμη από το SPSS. Το αρχείο επίσης σώζεται τοπικά σε κάποιο φάκελο.
3. Στο syntax που παράχθηκε από το LimeSurvey παρεμβαίνουμε και, στην τέταρτη γραμμή αυτού, καταγράφουμε το πλήρες path του αρχείου dat.
4. Εκτελούμε το syntax και το αρχείο SPSS είναι έτοιμο προς χρήση.

Στη συνέχεια γίνεται ένας έλεγχος των δεδομένων, μέσω στατιστικών διαδικασιών (περιγραφικών στατιστικών, συχνοτήτων, διασταυρώσεων) για να εντοπιστούν τα όποια πιθανά λάθη που σχετίζονται με την εισαγωγή των δεδομένων, αν και θα

πρέπει να σημειωθεί, ότι αυτά τα λάθη αποτρέπονται σε μεγάλο βαθμό, από την ίδια τη χρήση του λογισμικού lime survey μέσω της αυτοματοποιημένης χρήσης των ερωτήσεων φίλτρων, που καθορίζουν την ροή (routing) των ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο.

Με την ολοκλήρωση της εισαγωγής και της τεκμηρίωσης των δεδομένων της έρευνας στο στατιστικό πακέτο SPSS, θα αρχίσει η διαδικασία ανάλυσης των δεδομένων.

Τέλος, αναφέρουμε ότι ημερομηνία αναφοράς των συλλεγέντων στοιχείων θα είναι η ημέρα έναρξης της συλλογής αυτών, δηλαδή 15.02.2013, ανεξαρτήτως του χρόνου που θα γίνει η συνέντευξη.

Κεφάλαιο 4. Επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας SILC

Μετά την ολοκλήρωση της έρευνας SILC από την ΕΛ.ΣΤΑΤ, η τελευταία θα παραδώσει στην Ομάδα Έργου τα αποτελέσματα της έρευνας- σε οποιαδήποτε διαχειρίσιμη μορφή βάσεως δεδομένων- όπως πχ. σε αρχεία.csv (comma delimited file) ή σε οποιαδήποτε άλλη μορφή αρχείων για την εγγραφή στατιστικών δεδομένων. Κατόπιν, τα δεδομένα αυτά θα εισαχθούν στο στατιστικό πακέτο SPSS. Το συγκεκριμένο στατιστικό πακέτο παρέχει μία δομή τεκμηρίωσης των στατιστικών δεδομένων όπου, η βάση των δεδομένων αυτών (row data, Data view) συνδυάζεται ταυτόχρονα με την τεκμηρίωση όλων των μεταβλητών τους (ονοματολογία, τύπος μεταβλητής (είδος μέτρησης), μορφοποίηση μεταβλητής, εύρος τιμών μεταβλητής (με αντιστοίχιση τιμών με τις κατηγορίες της μεταβλητής για τις κατηγορικές μεταβλητές), καθορισμός ελλিপών τιμών (missing values). Συνεπώς τα δεδομένα της έρευνας θα εισαχθούν στο στατιστικό πακέτο SPSS και θα τεκμηριωθούν με βάση την προαναφερόμενη δομή του.

Δεδομένου, ότι τα δεδομένα που προκύπτουν από την έρευνα SILC, είναι πολυεπίπεδα (δεδομένα για το επίπεδο του νοικοκυριού και δεδομένα για το στο επίπεδο των μελών του νοικοκυριού- με ξεχωριστές βάσεις δεδομένων για όλα τα μέλη του νοικοκυριού καθώς και για τα μέλη αυτού, που είναι 16 ετών και πάνω), η επεξεργασία αυτών θα περιλαμβάνει και τη συγχώνευση των μεταβλητών μεταξύ των διαφορετικών αρχείων δεδομένων που αντιστοιχούν σε διαφορετικά επίπεδα μέτρησης της έρευνας. **Η προαναφερόμενη συγχώνευση μεταβλητών, η οποία θα γίνεται στη βάση κωδικών σύνδεσης μεταξύ των διαφορετικών αρχείων δεδομένων- θα πραγματοποιηθεί όπου και όποτε αυτό κριθεί αναγκαίο για τους στόχους του έργου, στο πλαίσιο της στατιστικής ανάλυσης.**

Από την έρευνα SILC αναζητούμε τόσο εκείνους που προσφεύγουν όσο και εκείνους που δεν προσφεύγουν α) στον Συνήγορο του Πολίτη, β) στις υπόλοιπες Ανεξάρτητες / Εκλεκτικές αρχές, γ) στα έννομα αγαθά εν γένει και αναλύουμε το φύλο και τα κοινωνικο-οικονομικά χαρακτηριστικά τους σύμφωνα με τη διάκριση «προσφεύγουν – δεν προσφεύγουν». Από την έρευνα αυτή θα προκύψουν επίσης οι λόγοι, για τους

οποίους οι πολίτες δεν επισκέπτονται/προσφεύγουν τις Ανεξάρτητες αρχές και ειδικότερα στον ΣτΠ, πληροφορία πολύ σημαντική για τους στόχους της έρευνας, η οποία μάλιστα δεν μπορεί να ληφθεί άμεσα από την επιτόπια έρευνα.

Πίνακας 4.1. Τι διερευνάμε στην SILC

B. ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ EU-SILC ΔΙΕΡΕΥΝΟΥΜΕ:

1. Όλους (Προσφεύγουν / δεν προσφεύγουν):

α) Στο ΣτΠ

β) Στις Υπόλοιπες ανεξάρτητες / ελεγκτικές αρχές

γ) Γενικά στα έννομα αγαθά

... και αναλύουμε πέρα από το συνολικό προφίλ τους:

Τη διάκριση προσφεύγουν/δεν προσφεύγουν X Οικονομική κατάσταση

Τη διάκριση προσφεύγουν/δεν προσφεύγουν X κοινωνική κατάσταση

Τη διάκριση προσφεύγουν/δεν προσφεύγουν X φύλο

2. Όσους προσφεύγουν και αναλύουμε πέρα από το συνολικό προφίλ τους και το πρόβλημα προσφυγής:

Φύλο X Οικονομική κατάσταση

Φύλο X Κοινωνική Κατάσταση

3. Όσους δεν προσφεύγουν και αναλύουμε πέρα από το συνολικό προφίλ και το λόγο μη προσφυγής:

Φύλο X Οικονομική κατάσταση

Φύλο X Κοινωνική Κατάσταση



Από τη μελέτη αυτών, εντοπίζονται άμεσα οι ομάδες-στόχος προς ευαισθητοποίηση / ενημέρωση.

Η ανάλυση της κοινωνικο-οικονομικής κατάστασης των ατόμων που προσφεύγουν και εκείνων που δεν προσφεύγουν, θα αναδείξουν τις ομάδες - στόχο που

χρειάζονται ενέργειες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για τους τρόπους πρόσβασης στα δημόσια μέσα, με σκοπό τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους.

Επιπρόσθετα, τα δεδομένα της έρευνας SILC αποτελούν τη βάση για τον υπολογισμό των δεικτών Leaken σε ευρωπαϊκό επίπεδο- ένα σύνολο στατιστικών δεικτών για την κοινωνική ένταξη. Οι συγκεκριμένοι δείκτες καλύπτουν τέσσερεις σημαντικές διαστάσεις της κοινωνικής ένταξης (οικονομική φτώχεια, απασχόληση, υγεία και εκπαίδευση), οι οποίες επισημαίνουν τις πολλαπλές διαστάσεις του φαινομένου του κοινωνικού αποκλεισμού. Ένας μεγάλος αριθμός από το σύνολο το συγκεκριμένων δεικτών, περιέχει τη διάσταση του φύλου (πχ. ποσοστό ατόμων που βρίσκονται στον κίνδυνο της φτώχειας ανά φύλο, χάσμα φτώχειας ανά φύλο, κ.λπ.). **Εφόσον κριθεί σκόπιμο για τους σκοπούς του συγκεκριμένου έργου**, θα υπολογιστούν επιλεγμένοι δείκτες Leaken ως προς τη διάσταση του φύλου. Ο υπολογισμός τους θα πραγματοποιηθεί με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS, όπου θα χρησιμοποιηθούν και αλγόριθμοι υπολογισμού (στη γλώσσα syntax του SPSS) για τον υπολογισμό των πιο σύνθετων δεικτών (πχ. χάσμα φτώχειας).

Το SPSS, ως στατιστικό λειτουργικό πρόγραμμα (base και add-on modules), παρέχει πλήθος τυποποιημένων αλγοριθμικών διαδικασιών που βασίζονται στις κύριες μεθόδους μονοδιάστατης και πολυδιάστατης στατιστικής ανάλυσης δεδομένων- καθώς επίσης και πλήθος διαφορετικών προσεγγίσεων στην ανάλυση των δεδομένων- πχ. μοντελοποίηση στη βάση εξαρτημένης και ανεξάρτητων μεταβλητών, εύρεση συσχέτισης ή συνάφειας όπου δεν προσδιορίζονται σχέσεις αιτίου και αιτιατού, κ.ο.κ. Βασική διάσταση των αναλύσεων, θα αποτελέσουν επίσης, οι έλεγχοι υποθέσεων για την εύρεση στατιστικά σημαντικών διαφορών όσο αφορά στην ίδια ποσοτική μεταβλητή που εξετάζεται και στις δύο έρευνες (επιτόπια και SILC) ή μεταξύ των τιμών μιας μεταβλητής στην ίδια έρευνα.

Η χρήση παραμετρικών μεθόδων αν και αναμένεται περιορισμένη, λόγω της ποιοτικής (ονομαστικές, ταξινομικές) φύσης αρκετών μεταβλητών και της μη ύπαρξης τυχαίας δειγματοληψίας, πρόκειται να δώσει σημαντικά αποτελέσματα σχετικά με τους στόχους της έρευνας. Όπου αυτή δεν θα είναι εφικτή, θα χρησιμοποιηθούν οι κατάλληλες, μη παραμετρικές μέθοδοι για τον προσδιορισμό

και τον έλεγχο παραμέτρων και τη στατιστική διερεύνηση σχέσεων μεταξύ μεταβλητών.

Τέλος, επισημαίνουμε και πάλι την κατάρτιση των ειδικών και των γενικών δεικτών, προκειμένου να προκύψει συγκρίσιμη στατιστική πληροφόρηση, κατάλληλη για την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων από τα υπό διερεύνηση ζητήματα.

Συνεπώς, μέσω της εισαγωγής και τεκμηρίωσης των δεδομένων της έρευνας SILC στο SPSS, θα επιλεγούν οι κατάλληλες μέθοδοι ανάλυσης των δεδομένων, βάσει των σκοπών του έργου και των δυνατοτήτων στατιστικής ανάλυσης που παρέχονται από την κατηγορία και τον τρόπο συλλογής των δεδομένων.

Κεφάλαιο 5. Τα δευτερογενή δεδομένα

Στο πλαίσιο της έρευνας γραφείου, θα **συλλεχθεί το αναγκαίο δευτερογενές υλικό** από τα διαθέσιμα ψηφιοποιημένα αρχεία του Συνηγόρου του Πολίτη σχετικά με τις αναφορές των πολιτών ανά πεδίο αρμοδιότητας της Αρχής, με σκοπό την επεξεργασία του για την **κάλυψη ζητημάτων** όπως η **διάσταση του φύλου**, στις περιπτώσεις προσφυγών στο Συνήγορο του Πολίτη αλλά και **ειδικά ζητήματα** όπως:

- η αύξηση ή όχι των αναφορών από γυναίκες γενικά στις θεματικές ενότητες μετά το 2006, που ξεκινά να εφαρμόζεται ο Ν. 3488/2006 για την ίση μεταχείριση ανδρών και γυναικών στην απασχόληση και στις εργασιακές σχέσεις;
- Ομοίως, υπάρχει αυξητική τάση στις αναφορές των γυναικών από το 2010 που ξεκινά να εφαρμόζεται ο νέος νόμος για την εφαρμογή της αρχής των ίσων ευκαιριών και της ίσης μεταχείρισης μεταξύ ανδρών και γυναικών σε θέματα εργασίας και απασχόλησης;
- Πως εξελίσσονται οι αναφορές που κατατίθενται στον Κύκλο για την Ισότητα των φύλων (από τον Μάιο του 2008 που ιδρύθηκε) σε σχέση με αυτές που κατατίθενται σε άλλους κύκλους του Συνηγόρου;

Για την κάλυψη των παραπάνω ζητημάτων συλλέγονται στοιχεία από το 2001 και μετά κατά έτος ως εξής:

- Αριθμός αναφορών (άνδρες, γυναίκες, σύνολο)
- Αριθμός αναφορών (άνδρες, γυναίκες, σύνολο) που καταχωρίστηκαν στο αρχείο λόγω μη αρμοδιότητας αναρμοδιότητας του φορέα)
- Αριθμός βάσιμος αναφορών (άνδρες, γυναίκες, σύνολο)
- Αριθμός αναφορών που διακόπηκε, για διάφορους λόγους, η έρευνα της Αρχής (άνδρες, γυναίκες, σύνολο)
- Αριθμός αναφορών που επιλύθηκαν, δηλαδή αποκαταστάθηκε το πρόβλημα που αντιμετώπιζε ο πολίτης (άνδρες, γυναίκες, σύνολο)

- Αριθμός αναφορών, που δεν επιλύθηκε το πρόβλημα, παρά τη διαμεσολάβηση και τις προτάσεις της Αρχής (άνδρες, γυναίκες, σύνολο)
- Αριθμός βάσιμων αναφορών, που η επίλυση στάθηκε αδύνατη για λόγους που αποδίδονται σε κενά της νομοθεσίας ή σε πάγιες οργανωτικές αδυναμίες και δυσλειτουργίες της δημόσιας διοίκησης (άνδρες, γυναίκες, σύνολο)

Επίσης, συλλέγονται συνολικά στοιχεία, ανά κύκλο, σύμφωνα με το παραπάνω σενάριο και στοιχεία συνολικά για τις υποθέσεις των αλλοδαπών.

Τα συμπεράσματα από την επεξεργασία των δευτερογενών στοιχείων θα εμπλουτίσουν σημαντικά τα πορίσματα της στιγμιαίας ποσοτικής αποτίμησης των κοινωνικο-οικονομικών χαρακτηριστικών των ατόμων που προσέρχονται στα γραφεία του Συνηγόρου του Πολίτη με σκοπό την άσκηση των νόμιμων δικαιωμάτων τους.

Κεφάλαιο 6. Ο συνδυασμός των δεδομένων

Η επιτόπια έρευνα στον Συνήγορο του Πολίτη θα αναδείξει, σύμφωνα με όσα αναφέρθηκαν στα παραπάνω, τα κοινωνικο-οικονομικά χαρακτηριστικά των ατόμων, (με έμφαση στην έμφυλη διάκριση), που προσέρχονται στο Γραφείο Υποδοχής Κοινού. Δηλαδή, θα χαρτογραφήσει το προφίλ των ατόμων, που χρησιμοποίησαν την Αρχή, είτε για να πληροφορηθούν για τις αρμοδιότητες του Συνηγόρου είτε για να αναφέρουν μια συγκεκριμένη υπόθεσή τους προς την κατεύθυνση της διεκδίκησης των δικαιωμάτων τους.

Η έρευνα SILC, από την άλλη, συνδυάζοντας τις μεταβλητές που χρησιμοποιούνται για την αποτίμηση του κοινωνικού αποκλεισμού με τον «νέο άξονα Σ. Διεκδίκηση Ατομικών και Κοινωνικών Δικαιωμάτων», που έχει προστεθεί στο ερωτηματολόγιο «Μέλους», δίδει πληροφορίες για την κοινωνική και την οικονομική κατάσταση όπως και τη χρήση (ή όχι) των έννομων δημόσιων αγαθών από τους πολίτες που επιχείρησαν να διεκδικήσουν τα δικαιώματά τους.

Ο συνδυασμός των αποτελεσμάτων της έρευνας που θα διεξαχθεί στον Συνήγορο του πολίτη και των αποτελεσμάτων της SILC, **θα γίνει στη βάση κοινών θεματικών ενοτήτων**. Οι κοινές αυτές θεματικές ενότητες που έχουν ήδη προσδιοριστεί βάσει της έρευνας SILC και θα χρησιμοποιηθούν ως εργαλεία μέτρησης του προφίλ του ερωτώμενου που απευθύνεται στο Συνήγορο του Πολίτη αφορούν:

- α) Δημογραφικά χαρακτηριστικά
- β) Κατάσταση απασχόλησης (οικονομικά μη ενεργοί, απασχολούμενοι, άνεργοι)
- γ) Κοινωνική ασφάλιση
- δ) Οικονομική κατάσταση (εισόδημα, πηγή εισοδήματος, εισόδημα νοικοκυριού, ιδιοκτησία οικίας)
- ε) Διεκδίκηση ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων

Μια τυποποιημένη παρουσίαση του συνδυασμού των δεδομένων των δυο ερευνών βάση των κοινών θεματικών ενοτήτων γίνεται στο παρακάτω πλαίσιο (Πλαίσιο 6.1.).

Πλαίσιο 6.1. Ο συνδυασμός των δεδομένων μεταξύ των δυο ερευνών

A. ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΔΙΕΡΕΥΝΟΥΜΕ:

1. Όσους προσφεύγουν σε αυτόν και αναλύουμε:

1. Φύλο X Οικονομική κατάσταση (Διερευνάται το μέγεθος του εισοδήματος, η πηγή του εισοδήματος, η ιδιότητα κατοικίας, η ευχέρεια πληρωμής εξόδων τώρα και στο παρελθόν)
2. Φύλο X Κοινωνική Κατάσταση (Διερευνάται η ηλικία, το φύλο, το επίπεδο εκπαίδευσης, η οικογενειακή κατάσταση, η υπηκοότητα, η κατάσταση απασχόλησης, η θέση στο επάγγελμα, το επάγγελμα, ο κλάδος οικονομικής δραστηριότητας, ο τόπος κατοικίας, ο χρόνος εργασίας, η ασφάλιση)
3. Διεκδίκηση ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων στον ΣτΠ τη συγκεκριμένη στιγμή (**γίνεται σύγκριση με B.1.β και B.1.γ**)
4. Προηγούμενη επαφή με τον Συνήγορο του Πολίτη
5. Αξιολόγηση του ΣτΠ.
6. Αναγνωριστικότητα Σ.τ.Π.
7. Εμπιστοσύνη στους Θεσμούς



Προκύπτουν άμεσα τα χαρακτηριστικά αυτών που προσέφυγαν για συγκεκριμένο λόγο

2. Τα χαρακτηριστικά των ομάδων που δεν προσφεύγουν



Προκύπτουν εμμέσως από τα αντίστοιχα αυτών που προσφεύγουν.

B. ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ EU-SILC ΔΙΕΡΕΥΝΟΥΜΕ:

1. Όλους (Προσφεύγουν / δεν προσφεύγουν):

- α) Στο ΣτΠ
- β) Στις Υπόλοιπες ανεξάρτητες / ελεγκτικές αρχές
- γ) Γενικά στα έννομα αγαθά

... και αναλύουμε:

Τη διάκριση προσφεύγουν / δεν προσφεύγουν X Οικονομική κατάσταση

Τη διάκριση προσφεύγουν / δεν προσφεύγουν X κοινωνική κατάσταση

Τη διάκριση προσφεύγουν / δεν προσφεύγουν X φύλο

2. Όσους προσφεύγουν και αναλύουμε:

Φύλο X Οικονομική κατάσταση

Φύλο X Κοινωνική Κατάσταση

Γίνεται σύγκριση με την ανάλυση A.1.1 και A.1.2.

3. Όσους δεν προσφεύγουν και αναλύουμε:

Φύλο X Οικονομική κατάσταση

Φύλο X Κοινωνική Κατάσταση

Γίνεται σύγκριση με τα χαρακτηριστικά των ομάδων που προκύπτουν εμμέσως από την A2.



Από τη μελέτη αυτών εντοπίζονται άμεσα οι ομάδες-στόχος προς ευαισθητοποίηση / ενημέρωση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΠΕΔΙΟΥ ΣΤΟ Σ.Τ.Π.



Το παρόν έντυπο 1 συμπληρώνεται από τα άτομα που προσφεύγουν στον Σ.τ.Π. στην περίοδο

Οι απαντήσεις στα ερωτήματα του ερωτηματολογίου είναι απολύτως ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και θα αξιοποιηθούν αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

«Έρευνα για την αξιοποίηση των έννομων αγαθών, ως προς την άσκηση των νόμιμων δικαιωμάτων και παροχών από γυναίκες με χαμηλά εισοδήματα»

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ: ΗΗ/ΜΜ/20013



ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ

ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ
ΤΑΜΕΙΟ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΣΠΑ - Ε.Π. «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ»

Ειδικός Στόχος 3.1



Ο ΕΙΔΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ 3.1.
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΕΙΤΑΙ ΣΕ
ΠΟΣΟΣΤΟ 80% ΑΠΟ ΤΟ ΕΚΤ
ΚΑΙ ΚΑΤΑ 20% ΑΠΟ
ΕΘΝΙΚΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ.

ΑΘΗΝΑ, ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2013

COPYRIGHT: ΚΕΔΡΟΣ Α.Ε. & Σ.τ.Π.

Δημογραφικά

*1. Φύλο

Άνδρας

Γυναίκα

*2. Έτος Γεννήσεως

*3. Περιφέρεια κατοικίας

Ανατολική Μακεδονία και Θράκη

Κεντρική Μακεδονία

Δυτική Μακεδονία

Περιφέρεια Ηπείρου

Περιφέρεια Θεσσαλίας

Ιόνιοι Νήσοι

Δυτική Ελλάδα

Στερεά Ελλάδα

Αττική










































































































Πελοπόννησος

Βόρειο Αιγαίο

Νότιο Αιγαίο

Κρήτη

*4. Δήμος Κατοικίας

 Αβδήρων	 Ηρακλείου	 Νοτίου Πηλίου
 Αγαθονησίου	 Ηρωικής Πόλεως Νάουσας	 Ξάνθης
 Αγιάς	 Θάσου	 Ξηρομέρου
 Αγίας Βαρβάρας	 Θερμαϊκού	 Ξυλοκάστρου - Ευρωστίνης
 Αγίας Παρασκευής	 Θέρμης	 Οινουσσών
 Αγίου Βασιλείου	 Θέρμου	 Οιχαλίας
 Αγίου Δημητρίου	 Θεσσαλονίκης	 Ορεσιάδας
 Αγίου Ευστρατίου	 Θηβαίων	 Ορεστίδος
 Αγίου Νικολάου	 Θήρας	 Οροπεδίου
 Αγίων Αναργύρων - Καματερού	 Ιάσμου	 Ορχομενού
 Αγκιστριού	 Ιερά Πόλεως Μεσολογγίου	 Παγγαίου
 Αγράφων	 Ιεράπετρας	 Παιανίας
 Αγρινίου	 Ιητών	 Παιονίας
 Αθηναίων	 Ιθάκης	 Παλαιού Φαλήρου
 Αιγάλεω	 Ικαρίας	 Παλαμά
 Αιγιαλείας	 Ιλίου	 Παλλήνης
 Αίγινας	 Ιστιαίας - Αιδηψού	 Παξών
 Ακτίου - Βόνιτσας	 Ιωαννιτών	 Παπάγου - Χολαργού
 Αλεξανδρείας	 Καβάλας	 Παρανεστίου
 Αλεξανδρούπολης	 Καισαριανής	 Πάργας
 Αλιάρτου	 Καλαβρύτων	 Πάρου
 Αλίμου	 Καλαμαριάς	 Πάτμου
 Αλμυρού	 Καλαμάτας	 Πατρέων
 Αλμωπίας	 Καλαμπάκας	 Παύλου Μελά
 Αλοννήσου	 Καλλιθέας	 Πειραιώς
 Αμαρίου	 Καλυμνίων	 Πέλλας
 Αμαρουσίου	 Καντάνου - Σελίνου	 Πεντέλης
 Αμοργού	 Καραϊσκάκη	 Περάματος
 Αμπελοκήπων - Μενεμένης	 Καρδίτσας	 Περιστερίου
 Αμυνταίου	 Καρπάθου	 Πετρούπολης
 Αμφίκλειας - Ελάτειας	 Καρπενησίου	 Πηνειού
 Αμφιλοχίας	 Καρύστου	 Πλατανιά
 Αμφίπολης	 Κάσου	 Πολυγύρου
 Ανατολικής Μάνης	 Κασσάνδρας	 Πόρου
 Ανάφης	 Καστοριάς	 Πρέβεζας

Ανδραβίδας - Κυλλήνης	Κατερίνης	Πρεσπών
Ανδρίτσαινας - Κρεστένων	Κάτω Νευροκοπίου	Προσοσάνης
Ανδρου	Κέας	Πύδνας - Κολινδρού
Αντιπάρου	Κεντρικών Τζουμέρκων	Πυλαίας - Χορτιάτη
Ανωγείων	Κερατσινίου - Δραπετσώνας	Πύλης
Αποκορώνου	Κέρκυρας	Πύλου - Νέστορος
Αράχοβας	Κεφαλονιάς	Πύργου
Αργιθέας	Κηφισιάς	Πωγωνίου
Αργους - Μυκηνών	Κιλελέρ	Ραφήνας - Πικερμίου
Αριστοτέλη	Κιλκίς	Ρεθύμνης
Αρριανών	Κιμώλου	Ρήγα Φεραίου
Αρταίων	Κισσάμου	Ρόδου
Αρχαίας Ολυμπίας	Κοζάνης	Σαλαμίνας
Αρχανών - Αστερουσίων	Κομοτηνής	Σαμοθράκης
Ασπροπύργου	Κόνιτσας	Σάμου
Αστυπалаίας	Κορδελιού - Ευόσμου	Σαρωνικού
Αχαρνών	Κορινθίων	Σερβίων - Βελβεντού
Βάρης-Βούλας-Βουλιαγμένης	Κορυδαλλού	Σερίφου
Βέλου - Βόχας	Κρωπίας	Σερρών
Βέροιας	Κυθήρων	Σητείας
Βιάννου	Κύθνου	Σιθωνίας
Βισαλτίας	Κύμης - Αλιβερίου	Σικίνου
Βοΐου	Κω	Σικωνίων
Βόλβης	Λαγκαδά	Σιντικής
Βόλου	Λαμιέων	Σίφνου
Βόρειας Κυνουρίας	Λαρισαίων	Σκιάθου
Βορείων Τζουμέρκων	Λαυρεωτικής	Σκοπέλου
Βριλησίων	Λεβαθίων	Σκουφά
Βύρωνα	Λειψών	Σκύδρας
Γαλασίου	Λέρου	Σκύρου
Γαύδου	Λέσβου	Σουλίου
Γλυφάδας	Λευκάδας	Σουφλίου
Γόρτυνας	Λήμνος	Σοφάδων
Γορτυνίας	Λίμνης Πλαστήρα	Σπάρτης
Γρεβενών	Λοκρών	Σπάτων - Αρτέμιδος
Δάφνης - Υμηττού	Λουτρακίου - Αγίων Θεοδώρων	Σπετσών
Δέλτα	Λυκόβρυσης - Πεύκης	Στυλίδας

Δελφών	Μακρακώμης	Σύμης
Δεσκάτης	Μαλεβιζίου	Σύρου - Ερμούπολης
Διδυμοτείχου	Μάνδρας - Ειδυλλίας	Σφακίων
Διονύσου	Μαντουδίου-Λίμνης	Τανάγρας
Δίου - Ολύμπου	Μαραθώνος	Τεμπών
Διρφύων - Μεσσαπίων	Μαρκοπούλου Μεσογαίας	Τήλου
Δομοκού	Μαρωνείας - Σαπών	Τήνου
Δοξάτου	Μεγαλόπολης	Τοπείρου
Δράμας	Μεγανησίου	Τρικκαίων
Δυτικής Αχαΐας	Μεγαρέων	Τρίπολης
Δυτικής Μάνης	Μεγίστης	Τριφυλίας
Δωδώνης	Μεσσήνης	Τροιζηνίας
Δωρίδος	Μεταμόρφωσης	Τυρνάβου
Έδεσσας	Μετσόβου	Ύδρας
Ελασσόνας	Μήλου	Φαιστού
Ελαφονήσου	Μινώα Πεδιάδας	Φαρκαδόνας
Ελευσίνας	Μονεμβασίας	Φαρσάλων
Ελληνικού - Αργυρούπολης	Μοσχάτου - Ταύρου	Φιλαδελφείας - Χαλκηδόνος
Εμμανουήλ Παππά	Μουζακίου	Φιλιατών
Εορδαίας	Μύκης	Φιλοθέης - Ψυχικού
Επιδαύρου	Μυκόνου	Φλώρινας
Ερέτριας	Μυλοποτάμου	Φολεγάνδρου
Ερμιονίδας	Μώλου - Αγίου Κωνσταντίνου	Φούρνων
Ερμάνθου	Νάξου και Μικρών Κυκλάδων	Φυλής
Ευρώτα	Ναυπακτίας	Χαΐδαριού
Ζαγοράς - Μουρεσίου	Ναυπλιέων	Χαλανδρίου
Ζαγορίου	Νεάπολης - Συκεών	Χαλκηδόνος
Ζακυνθίων	Νέας Ζίχνης	Χάλκης
Ζαχάρως	Νέας Ιωνίας	Χαλκιδέων
Ζηρού	Νέας Προποντίδας	Χανίων
Ζίτσας	Νέας Σμύρνης	Χερσονήσου
Ζωγράφου	Νεμέας	Χίου
Ηγουμενίσσας	Νεστορίου	Ψαρών
Ήλιδας	Νέστου	Ωραιοκάστρου
Ηλιούπολης	Νίκαιας - Αγίου Ιωάννη Ρέντη	Ωρωπού
Ηρακλείας	Νισύρου	

***5. Βαθμός αστικότητας περιοχής κατοικίας**

- Αγροτική περιοχή
- Αστική περιοχή

***6. Ποιο είναι το υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;**

- Δεν παρακολούθησα ποτέ καμία βαθμίδα εκπαίδευσης
- Προσχολική εκπαίδευση
- Μερικές τάξεις δημοτικού
- Δημοτικό
- Γυμνάσιο
- Λύκειο (Γενικό, Ενιαίο, Τεχνικό Επαγγελματικό Εκπαιδευτήριο, ΤΕΛ, ΤΕΣ, ΕΠΑΛ, ΕΠΑΣ, εξατάξιο γυμνάσιο)
- Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση (ΙΕΚ,ΚΕΚ, κολέγια, ανώτερες σχολές που δεν ανήκουν στην τριτοβάθμια εκπαίδευση)
- ΑΤΕΙ,ΤΕΙ,ΚΑΤΕΕ
- ΑΕΙ, Ανώτατες Στρατιωτικές Σχολές
- Μεταπτυχιακά (MSc, MBA)
- Διδακτορικό (Ph.D)

***7. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση**

- Άγαμος/η
- Έγγαμος/η
- Με σύμφωνο συμβίωσης
- Σε διάσταση
- Χήρος/α
- Διαζευγμένος/η

*8. Ποια είναι η υπηκοότητά σας;

- Ελληνική
- Αλβανική
- Βουλγάρικη
- Ρουμάνικη
- Πακιστανική
- Ινδική
- Μπαγκλαντέζικη
- Ρώσικη
- Μολδαβική
- Γεωργιανή
- Ουκρανική
- Άλλη προσδιορίστε...

Στοιχεία απασχόλησης

***9. Κατά την <<ημερομηνία αναφοράς της έρευνας>>, ποια ήταν η ασχολία σας; Είστε:**

- Εργαζόμενος ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 11
- Άνεργος ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 15
- Οικονομικά μη Ενεργός/ή ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 10

Στοιχεία Απασχόλησης για οικονομικά Μη Ενεργούς

* 10. Αν είστε οικονομικά ΜΗ Ενεργός, είστε:

- Μαθητής, φοιτητής, μετεκπαιδευόμενος, εργαζόμενος χωρίς αμοιβή για απόκτηση εμπειρίας ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 18
- Συνταξιούχος σε κανονική ηλικία ή μη ή έχετε διακόψει τις εργασίες της επιχείρησής σας ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 18
- Ακατάλληλος για εργασία ή έχετε μόνιμη αναπηρία ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 18
- Στρατιώτης ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 18
- Νοικοκυρά ή και φροντίδα παιδιών/ηλικιωμένων ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 18
- Άλλη περίπτωση οικονομικά μη ενεργού ατόμου. Προσδιορίστε... ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 18

Στοιχεία απασχόλησης για εργαζόμενους

* 11. Ως εργαζόμενος/η, είστε:

- Αυτοαπασχολούμενος
- Μισθωτός με πλήρη απασχόληση
- Μισθωτός με μερική απασχόληση
- Εργοδότης
- Συνβηθούσ και μη αμοιβόμενο μέλος οικογενειακής επιχείρησης

* 12. Να περιγράψετε, με τη μεγαλύτερη δυνατή λεπτομέρεια, το είδος της κύριας δραστηριότητας (επάγγελμα) που έχετε στη σημερινή εργασία σας (π.χ. υπάλληλος λογιστηρίου, οικιακή βοηθός, τεχνίτης επεξεργασίας μετάλλων κ.λ.π).

	5
	6

* 13. Να περιγράψετε την κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης (καλλιέργεια άνθων, αρτοποιία, εργοστάσιο δερμάτινων ενδυμάτων, λιανικό εμπόριο τροφίμων, ενοικίαση αυτοκινήτων κλπ.) στην οποία εργάζεστε.

	5
	6

* 14. Τομέας εργασίας

- Δημόσιος ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 18
- Ιδιωτικός ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 18

Στοιχεία απασχόλησης για άνεργους

*** 15. Να περιγράψετε, με τη μεγαλύτερη δυνατή λεπτομέρεια, το είδος της κύριας δραστηριότητας (επάγγελμα) που είχατε στην τελευταία εργασία σας (π.χ. υπάλληλος λογιστηρίου, οικιακή βοηθός, τεχνίτης επεξεργασίας μετάλλων κ.λ.π).**

*** 16. Να περιγράψετε την κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης (καλλιέργεια άνθων, αρτοποιία, εργοστάσιο δερμάτινων ενδυμάτων, λιανικό εμπόριο τροφίμων, ενοικίαση αυτοκινήτων κλπ.) στην οποία εργαζόσασταν.**

*** 17. Πόσους μήνες είστε άνεργος;**

Στοιχεία Κοινωνικής Ασφάλισης

*** 18. Όσον αφορά την ασφαλιστική σας κατάσταση είστε:**

Ασφαλισμένος

Ανασφάλιστος

Στοιχεία οικονομικής κατάστασης

***19. Παρακαλώ πείτε μας την κατηγορία στην οποία εμπίπτει το καθαρό μέσο μηνιαίο εισόδημα σας μετά την παρακράτηση φόρου και τις άλλες υποχρεωτικές κρατήσεις για τις παρακάτω εισοδηματικές κατηγορίες; ΔΕΙΞΤΕ ΚΑΡΤΑ 1**

	0	<500	501-1000	1001-1500	1501-2000	2001-2500	2501-3000	3001-3500	3501-4000	>4000
Εισόδημα Μισθωτών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εισόδημα από Αυτοαπασχόληση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εισόδημα από Επενδύσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ιδιωτικές Συντάξεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Επιδοτήσεις, Επιδόματα, Παροχές, Δάνεια	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κοινωνική Βοήθεια	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εισόδημα από Ενοίκια	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Οικογενειακά Επιδόματα και Παροχές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Παροχή Βοήθειας από Τρίτους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Επιδόματα Ανεργίας/ Επαγγελματικής Επιμόρφωσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συντάξεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Σύνταξη - Βοηθήματα από το / τη Σύζυγο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Επιδόματα - Βοηθήματα Ασθενείας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Σύνταξη - Επιδόματα / Βοηθήματα Αναπηρίας - Ανικανότητας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εκπαιδευτικές Παροχές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

***20. Παρακαλώ πείτε μας το συνολικό καθαρό μέσο μηνιαίο εισόδημα των άλλων μελών του νοικοκυριού σας από όλες τις πηγές, μετά την παρακράτηση φόρου και τις άλλες υποχρεωτικές κρατήσεις; Αν δεν γνωρίζετε το ακριβές ποσό, σας παρακαλώ να μας δώσετε μια εκτίμηση. Αν δεν υπάρχει εισόδημα να γραφεί 0.**

***21. Κατοικείτε σε ιδιόκτητο σπίτι;**

Ναι

Όχι

***22. Κατά τους τελευταίους δώδεκα μήνες αντιμετωπίσατε δυσκολίες ώστε να ανταπεξέλθετε στην πληρωμή των εξόδων σας;**

Ναι

Όχι

Τρέχουσα διεκδίκηση ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων στον ΣΤΠ

***23. Για ποιο πρόβλημα με τις υπηρεσίες του Κράτους, απευθύνατε αυτήν την στιγμή στον ΣΤΠ:**

- Κακή συμπεριφορά του υπαλλήλου
- Καθυστέρηση διεκπεραίωσης της υπόθεσης
- Έκδοση παράνομης πράξης
- Μη τήρηση σειράς προτεραιότητας
- Ελλιπής ενημέρωση
- Έλλειψη αιτιολογίας στην εκδοθείσα διοικητική πράξη
- Περίπλοκες γραφειοκρατικές διαδικασίες
- Άλλο προσδιορίστε...

***24. Εκτός από τον ΣΤΠ απευθυνθήκατε κάπου αλλού για το ίδιο θέμα :**

- Ναι ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 25
- Όχι ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 26

Τρέχουσα διεκδίκηση ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων στον ΣΤΠ

*** 25. Εφόσον απευθυνθήκατε αλλού, που απευθυνθήκατε για το ίδιο θέμα εκτός από τον ΣΤΠ (δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις);**

- Σε δικηγόρο
- Στα δικαστήρια (προσφυγή)
- Σε Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
- Άλλο προσδιορίστε...

Παρελθούσες διεκδικήσεις στον ΣΤΠ - Αποτελεσματικότητα ΣΤΠ

*** 26. Κατά το παρελθόν, έχετε απευθυνθεί ξανά στον ΣΤΠ;**

Ναι ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 27

Όχι ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 30

Παρελθούσες διεκδικήσεις στον ΣΤΠ - Αποτελεσματικότητα ΣΤΠ

*** 27. Με ποιον τρόπο απευθυνθήκατε κατά το παρελθόν στον ΣΤΠ (δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις);**

- Τηλεφωνική επαφή ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 30
- Επίσκεψη στα γραφεία της Αρχής ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 30
- Υποβολή Αναφοράς ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 28
- Άλλος . Προσδιορίστε.. ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 30

Παρελθούσες διεκδικήσεις στον ΣτΠ - Αποτελεσματικότητα ΣτΠ

*** 28. Αν κατά το παρελθόν έχετε υποβάλει αναφορά στον ΣτΠ, ποια ήταν η κατάληξη της αναφοράς αυτής;**

	Αποτέλεσμα
Πρώτη αναφορά	<input type="text"/> 6
Δεύτερη αναφορά	<input type="text"/> 6
Τρίτη αναφορά	<input type="text"/> 6

Αποτέλεσμα:

Κατέληξε στο αρχείο λόγω αναρμοδιότητας
Επιδύθηκε με τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου
Επιδύθηκε χωρίς ενέργειες του Συνηγόρου
Δεν επιλύθηκε εξαιτίας κενών της νομοθεσίας
Δεν επιλύθηκε παρά τη διαμεσολάβηση
Ήταν αβάσιμη
Δεν γνωρίζω γιατί δεν ενημερώθηκα

*** 29. Γενικά μιλώντας, πως κρίνετε την αποτελεσματικότητα του ΣτΠ;**

Παρακαλώ να μου απαντήσετε χρησιμοποιώντας την κλίμακα αυτής της κάρτας η οποία ξεκινά από το 0 που σημαίνει ότι ο ΣτΠ δεν ήταν καθόλου αποτελεσματικός και φθάνει στο 10 που σημαίνει ότι ο ΣτΠ ήταν πολύ αποτελεσματικός. ΔΕΙΞΤΕ ΚΑΡΤΑ 2.

- 0 Καθόλου αποτελεσματικός
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Πολύ αποτελεσματικός
- Δ.Γ

Εντυπώσεις από ΣΤΠ

***30. Παρακαλώ πείτε μου πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε μία από τις παρακάτω απόψεις που θα σας διαβάσω σε σχέση με τις εντυπώσεις σας από την έως τώρα συνεργασία με τον ΣΤΠ.**

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα
Οι Επιστήμονες του ΣτΠ θα κάνουν οτιδήποτε είναι δυνατό για την διερεύνηση της υπόθεσής μου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τους Επιστήμονες του ΣτΠ τους διέκρινε επαγγελματισμός	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Οι Επιστήμονες του ΣτΠ ήταν φιλικοί	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Οι Επιστήμονες του ΣτΠ ήταν γραφειοκράτες	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Οι Επιστήμονες του ΣτΠ με έκαναν να αισθανθώ άβολα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Στο Γραφείο Υποδοχής Κοινού του ΣτΠ με ενημέρωσαν σωστά και ολοκληρωμένα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Λόγοι που επιλέχθηκε ο ΣτΠ

* 31. Γιατί απευθυνθήκατε στον ΣτΠ (ιεραρχήστε μέχρι 3 επιλογές)

	Πρώτη επιλογή	Δεύτερη επιλογή	Τρίτη επιλογή
Γιατί πιστεύω ότι ο ΣτΠ ως Ανεξάρτητη Αρχή θα βοηθήσει στην επίλυση της υπόθεσής μου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Γιατί έτσι με παρότρυνε ο δικηγόρος μου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Γιατί δεν ήξερα που αλλού να απευθυνθώ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Γιατί ήταν ο πιο ανέξοδος τρόπος για μένα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Άλλος λόγος	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Προσδιορίστε τον άλλο λόγο ...

Αναγνωρισιμότητα ΣτΠ

* 32. Από ποια πηγή μάθατε για τον ΣτΠ (δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις);

- Δικηγόρο
- Αυτός που χειρίζεται την υπόθεσή μου (Μηχανικός, Κοινωνικός Λειτουργός κ.λ.π)
- Συγγενείς
- Φίλους
- Internet
- Περιοδικά / Εφημερίδες
- Τηλεόραση - Ραδιόφωνο

Άλλο προσδιορίστε...

* 33. Ποιος κυρίως σας παρότρυνε να απευθυνθείτε στον ΣτΠ;

- Ο Δικηγόρος μου ή αυτός που χειρίζεται την υπόθεσή μου (Μηχανικός , Κοινωνικός Λειτουργός κ.α.)
- Οι Συγγενείς μου
- Οι φίλοι μου
- Κανένας, ήταν δική μου απόφαση

Γνώση διαδικασιών προσφυγής και αρμοδιοτήτων ΣτΠ

*** 34. Εσείς προσωπικά γνωρίζετε τις διαδικασίες προσφυγής στον ΣτΠ;**

Πλήρως

Μερικώς

Καθόλου

*** 35. Εσείς προσωπικά γνωρίζετε τις αρμοδιότητες του ΣτΠ;**

Πλήρως

Μερικώς

Καθόλου

Στοιχεία Επικοινωνίας

37. Όνομα και Επίθετο ατόμου που προσφεύγει στον ΣΤΠ



38. Τηλέφωνο ατόμου που προσφεύγει στον ΣΤΠ

39. Όνομα και Επώνυμο δικηγόρου (στην περίπτωση που υπάρχει)

40. Τηλέφωνο δικηγόρου (στην περίπτωση που υπάρχει)

Ερωτήσεις για τον συνεντευκτή

*41. Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε:

-  Στον ΣτΠ με συνέντευξη **ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 42**
-  Στάλθηκε / Επιστράφηκε από τον δικηγόρο του που κατέθεσε την προσφυγή **ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΗΝ 43**

Ερωτήσεις για τον ΣΥΝΕΝΤΕΥΚΤΗ

*42. Αν συμπληρώθηκε στον ΣτΠ ποιός απάντησε στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου

- Το ίδιο το άτομο που προσέφυγε στον ΣτΠ
- Ο δικηγόρος του ατόμου που προσέφυγε στον ΣτΠ και τον συνόδευε
- Το ίδιο το άτομο που προσέφυγε στον ΣτΠ με την βοήθεια του δικηγόρου του

*43. Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε:

- Ηλεκτρονικά
- Έντυπα

*44. Α/Α Ερωτηματολογίου

*45. Όνομα Συνεντευκτή

*46. Ημερομηνία συνέντευξης (Μορφή DD/MM/YYYY)

47. Να γραφτεί οποιαδήποτε χρήσιμη παρατήρηση που προέκυψε από τη συνέντευξη (προτάσεις, παρατηρήσεις, σχόλια συνεντευκτή).

	5
	6