

## **Σχέδιο Αναδιάρθρωσης των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας (ΥΚΕ) του Υπουργείου Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων**

### **I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Υπηρεσίας, προωθείται η πλήρης αναδιάρθρωση των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας με όραμα την παροχή προσβάσιμων, προσιτών, φιλικών και εξατομικευμένων κοινωνικών υπηρεσιών για ολιστική στήριξη του ατόμου και της οικογένειας, με ανθρωποκεντρικό, πολυθεματικό κι αποτελεσματικό τρόπο, με στόχο την ενδυνάμωση και τη διασφάλιση της αξιοπρέπειας και των δικαιωμάτων ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού και απώτερο σκοπό τη βελτίωση της ζωής τους και την ανάπτυξή τους στο μέγιστο των δυνατοτήτων τους.

Πιο κάτω περιγράφεται το βασικό πλαίσιο για αναδιάρθρωση των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας, η οποία κρίνεται αναγκαία για την εκπλήρωση του οράματός τους.

### **II. ΣΥΣΤΑΣΗ ΘΕΜΑΤΙΚΩΝ ΟΜΑΔΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ / ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ**

Για την καλύτερη και αποτελεσματικότερη προσφορά υπηρεσιών προς τον πολίτη προτείνεται η επικαιροποίηση προγραμμάτων και η σύσταση Θεματικών Ομάδων με εξειδικευμένα και συγκεκριμένα καθήκοντα και ευθύνες, ώστε να υπάρχει αμεσότητα και αποτελεσματική ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών.

Ανάλογα με την περίπτωση, θα υπάρχει συνεργασία μεταξύ των Ομάδων που θα δημιουργηθούν και διασύνδεση τόσο μεταξύ τους όσο και με άλλους Φορείς και Υπηρεσίες, ώστε η κάθε περίπτωση να λαμβάνει τη στήριξη που χρειάζεται με αμεσότητα.

Παράλληλα, θα υπάρχει συνεργασία με επαγγελματίες οι οποίοι θα συνεργάζονται με τις Υπηρεσίες Κοινωνικής Ευημερίας στο πλαίσιο αγοράς των

**αναγκαίων υπηρεσιών και όπου κρίνεται αναγκαίο θα συμμετέχουν στις πολυθεματικές ομάδες.**

Οι εξειδικευμένες Ομάδες που θα δημιουργηθούν είναι οι ακόλουθες:

**1. Ομάδα Κοινωνικών Λειτουργιών της Γειτονιάς**

Στόχος: Ενδυνάμωση της πρόσβασης του πολίτη στις κοινωνικές υπηρεσίες και ενδυνάμωση της συνεργασίας με τις Αρχές Τοπικής Αυτοδιοίκησης για έγκαιρο και άμεσο εντοπισμό και αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων που απασχολούν τους πολίτες.

Ο θεσμός των Κοινωνικών Λειτουργιών της Γειτονιάς θα διασφαλίσει την εγγύτητα των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας στους πολίτες και τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης και συνεργασίας των Λειτουργιών Κοινωνικής Ευημερίας, που θα δρουν ως Κοινωνικοί Λειτουργοί της Γειτονιάς, με τους κατοίκους της κάθε περιοχής ώστε να εντοπίζονται και αντιμετωπίζονται έγκαιρα και αμέσως (αν είναι δυνατόν επιτόπου) τυχόν προβλήματα, για περιπτώσεις που διαπιστώνεται ότι χρήζουν περαιτέρω εξειδικευμένου χειρισμού, να γίνεται διασύνδεση με την αρμόδια Ομάδα για άμεσο χειρισμό.

Ειδικά καθήκοντα και ευθύνες Κοινωνικού Παρατηρητή της Γειτονιάς:

1. Περιοδεύει συστηματικά σε συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές και επιδιώκει την εδραίωση σχέσης και συνεργασίας με τους κατοίκους της περιοχής.
2. Ενεργεί ως πρώτο σημείο επαφής για τα άτομα/οικογένειες/κοινωνικές ομάδες που έχουν ανάγκη ψυχοκοινωνικής στήριξης και ως σύνδεσμος μεταξύ της κοινότητας και των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας για βελτίωση της πρόσβασης σε κοινωνικές υπηρεσίες και για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών που έχουν ανάγκη.
3. Δέχεται αναφορές ή/και εντοπίζει άτομα και ομάδες υψηλού κινδύνου και εισηγείται δράσεις για αντιμετώπιση συγκεκριμένων κοινωνικών αναγκών.
4. Διασυνδέει τα άτομα/οικογένειες/κοινωνικές ομάδες με τις Υπηρεσίες Κοινωνικής Ευημερίας, τις Αρχές Τοπικής Αυτοδιοίκησης, άλλες υπηρεσίες και φορείς για πρόληψη και άμβλυνση των ψυχοκοινωνικών προβλημάτων.

5. Συνεργάζεται με τις Αρχές Τοπικής Αυτοδιοίκησης ως Λειτουργός Σύνδεσμος και εδρεύει σε χώρο Αρχής Τοπικής Αυτοδιοίκησης, όπου αυτό είναι εφικτό.
6. Συνεργάζεται με τα σχολεία, την Αστυνομία (Αστυνομικός της Γειτονίας) και άλλες Υπηρεσίες, οργανώσεις, φορείς και παράγοντες.

Βασικές Δράσεις για επίτευξη του στόχου:

- Ανάπτυξη ευαισθητοποίησης και ενεργοποίησης των πολιτών ως προς την αντιμετώπιση τυχόν κοινωνικών προβλημάτων της γειτονιάς/περιοχής τους που έρχονται σε γνώση τους.
- Διερεύνηση/Εντοπισμός τυχόν ιδιαίτερων χαρακτηριστικών, προβλημάτων, προτεραιοτήτων της κάθε περιοχής.
- Ενημέρωση των πολιτών σχετικά με το θεσμό του Κοινωνικού Παρατηρητή της Γειτονίας ειδικά, αλλά και γενικότερα σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχουν οι Υπηρεσίες Κοινωνικής Ευημερίας και που οι πολίτες μπορούν να αξιοποιήσουν.
- Ανάπτυξη δικτύου συνεργασιών με τοπικούς φορείς, άλλες Υπηρεσίες, Σχολεία, μη κυβερνητικές οργανώσεις και άλλους παράγοντες.

## **2. Ομάδα Χειρισμού Επείγοντων Περιστατικών**

Στόχος: Αμεσότερη και ταχύτερη αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών και κρίσεων.

Βασικές Δράσεις για επίτευξη του στόχου:

- Δημιουργία τηλεφωνικού κέντρου με παγκύπρια τηλεφωνική γραμμή για 24ωρη λήψη αναφορών 7 μέρες τη βδομάδα, 365 μέρες τον χρόνο.
- Αξιολόγηση των αναφορών για κατάδειξη (στη βάση παραμέτρων) του επείγοντος ή μη των περιστατικών. Η αξιολόγηση θα γίνεται είτε από τους επαγγελματίες που θα λαμβάνουν τις αναφορές είτε από τους Λειτουργούς των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας στους οποίους θα διαβιβάζονται οι αναφορές.
- Διαβίβαση των αναφορών στους Λειτουργούς της Ομάδας Χειρισμού Επείγοντων Περιστατικών σε 24ωρη βάση. Για διαβίβαση των αναφορών κατά τις μη εργάσιμες ώρες (3.00 μ.μ. – 7.30 π.μ.), Σαββατοκύριακα και αργίες θα λειτουργεί για τα μέλη της Ομάδας Χειρισμού Επείγοντων Περιστατικών ο θεσμός των επί καθηκοντι Λειτουργών.

- Χειρισμός επειγόντων περιστατικών από Λειτουργούς της Ομάδας Χειρισμού Επείγοντων Περιστατικών εντός της ίδιας ημέρας και προώθηση υπόλοιπων αναφορών σε άλλες Θεματικές Ομάδες. Στις περιπτώσεις που απαιτείται θα καλούνται άμεσα ειδικοί επαγγελματίες, οι υπηρεσίες των οποίων θα έχουν εξασφαλιστεί με αγορά υπηρεσιών.

### **3. Ομάδα Οικογένειας και Παιδιού**

Στόχος: Η εξειδικευμένη και ολιστική στήριξη της Οικογένειας και του Παιδιού.

Για τη στήριξη της Οικογένειας και του Παιδιού θα δημιουργηθούν οι πιο κάτω υποομάδες:

#### **3.1. Οικογενειακή Παρέμβαση**

Μέσω της οικογενειακής παρέμβασης τίθεται σε προτεραιότητα η προστασία του παιδιού από φυσικούς, ηθικούς και άλλους κινδύνους και η στήριξη και ενδυνάμωση της οικογένειας με την παροχή προς αυτή βοήθειας για επίλυση προβλημάτων που απειλούν την ομαλή της λειτουργία και την παραμονή του παιδιού με την οικογένειά του.

Η οικογενειακή παρέμβαση παίρνει τη μορφή της διάγνωσης της κατάστασης και των αναγκών της οικογένειας και την παροχή της απαραίτητης στήριξης από ειδικούς ή τη διασύνδεση με άλλη διαδικασία ή Ομάδα (για παράδειγμα το παιδί τίθεται υπό τη Νομική Φροντίδα της Διευθύντριας των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας, παρέχεται στήριξη στην οικογένεια της οποίας το παιδί τίθεται υπό φροντίδα) ή ακόμη και διασύνδεση με άλλη Υπηρεσία για παροχή περαιτέρω στήριξης.

Η στήριξη μπορεί επίσης να πάρει και οικονομική ή και άλλη μορφή όπως π.χ. παροχή οικονομικής στήριξης με βάση τη Νομοθεσία για το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα, έγκριση για παροχή υπηρεσιών φροντίδας ή και άλλου είδους βοήθεια η οποία κρίνεται αναγκαία μετά από αξιολόγηση των δεδομένων.

Η οικογένεια θα πρέπει να τυγχάνει συνολικού χειρισμού για όλα τα θέματα που την αφορούν (π.χ. οικονομική βοήθεια, οικογενειακό χειρισμό, ακατάλληλες συνθήκες διαβίωσης).

### **3.2. Υιοθεσία**

Βασικές δράσεις της υποομάδας είναι:

- Συνεργασία με άτομα που υπέβαλαν αίτηση για υιοθεσία και αξιολόγηση της καταλληλότητάς τους.
- Στις περιπτώσεις προώθησης της διαδικασίας υιοθεσίας, αντιπροσώπευση των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας στο δικαστήριο.
- Με την ολοκλήρωση της υιοθεσίας, παρακολούθηση και στήριξη της οικογένειας και του παιδιού.

### **3.3. Γονική Μέριμνα / Επικοινωνία**

Βασική δράση της υποομάδας είναι:

- Αξιολόγηση της καταλληλότητας του γονέα ως προς την άσκηση της γονικής μέριμνας των παιδιών του ή επικοινωνίας με τα παιδιά στις περιπτώσεις διαζυγίου, όταν δεν υπάρχει συμφωνία μεταξύ των γονιών αναφορικά με τα θέματα της γονικής μέριμνας και φροντίδας του παιδιού.

### **3.4. Παιδί υπό τη Νομική Φροντίδα της Διευθύντριας των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας και ο Θεσμός Ανάδοξης Οικογένειας**

Βασικές δράσεις της υποομάδας είναι:

- Παρακολούθηση της ευημερίας των παιδιών, των οποίων η φροντίδα ανατέθηκε βάσει απόφασης Δικαστηρίου στο Κράτος και που αυτά είναι είτε στα ιδρύματα παιδικής προστασίας είτε σε ανάδοχες οικογένειες καθώς επίσης και των ασυνόδευτων ανήλικων μεταναστών.
- Συνεργασία με φορείς για εξεύρεση ανάδοχων οικογενειών.
- Αξιολόγηση, έγκριση και στήριξη των ανάδοχων οικογενειών.
- Εκπαίδευση ανάδοχων οικογενειών.
- Παρακολούθηση των ανάδοχων οικογενειών και αξιολόγηση της ευημερίας των παιδιών.
- Προετοιμασία παιδιού υπό φροντίδα για την ενηλικίωση
- Παροχή υπηρεσιών σε πρώην παιδιά υπό φροντίδα της Διευθύντριας των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας, τα οποία έχουν ενηλικιωθεί.

### **3.5. Βία στην Οικογένεια και Βία Ενάντια σε Παιδιά**

Βασικές δράσεις της υποομάδας είναι:

- Διερεύνηση και διαχείριση όλων των μορφών βίας στην οικογένεια (σωματική, ψυχική, σεξουαλική βία).
- Διερεύνηση και διαχείριση όλων των μορφών βίας ενάντια σε παιδιά εντός και εκτός οικογένειας.
- Λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων ανάλογα με την περίπτωση.
- Για τις περιπτώσεις σεξουαλικής κακοποίησης παιδιών, άμεση παραπομπή στο «Σπίτι του Παιδιού» για εξειδικευμένη στήριξη και χειρισμό.
- Για τις περιπτώσεις βίας ενάντια στις γυναίκες και τα παιδιά τους, άμεση παραπομπή στο «Σπίτι της Γυναίκας» για εξειδικευμένη στήριξη και χειρισμό.

### **3.6. Στήριξη οικογενειών ανηλίκων και ενηλίκων ατόμων με αναπηρία που βρίσκονται σε κρατικά ιδρύματα**

Βασικές δράσεις της υποομάδας είναι:

- Στήριξη των οικογενειών σχετικά με δυσκολίες και προβλήματα που αντιμετωπίζουν λόγω της αναπηρίας των παιδιών τους, πολλά από τα οποία μπορούν να τους οδηγήσουν, ανάμεσα σε άλλα, και στον κοινωνικό αποκλεισμό.
- Ενθάρρυνση οικογενειών για συστηματική επικοινωνία και φιλοξενία στο σπίτι των ενηλίκων ανάπηρων παιδιών τους εάν αυτό είναι δυνατό και εξυπηρετεί το συμφέρον τους.

Στο παρόν στάδιο η στήριξη θα επιδιώκεται μέσα από τα υφιστάμενα προγράμματα οικογενειακής παρέμβασης (για ανηλίκους) και κοινωνικής παρέμβασης (για ενήλικες). Ωστόσο οι δραστηριότητες αυτές θα συμπεριληφθούν στη μελέτη που αναφέρεται στην παράγραφο VII με στόχο τη βελτίωση των διαδικασιών ή και τη μεταφορά των σχετικών αρμοδιοτήτων για τα άτομα με αναπηρίες στο Τμήμα Κοινωνικής Ενσωμάτωσης Ατόμων με Αναπηρία.

### **3.7. Στήριξη Παιδιών σε Σύγκρουση με τον Νόμο**

Παροχή υπηρεσιών στήριξης σε παιδιά σε σύγκρουση με τον Νόμο και στις οικογένειές τους, ώστε να εντοπιστούν και να αρθούν τα αίτια με απώτερο σκοπό την πρόληψη της αντικοινωνικής συμπεριφοράς.

#### **4. Ομάδα Κοινωνικής Παρέμβασης σε Ενήλικες**

Στόχος: Η εξειδικευμένη και ολιστική στήριξη ατόμων που είναι μονήρη, ψυχικά ασθενείς, φυλακισμένοι/αποφυλακισθέντες, χρήστες ουσιών, ηλικιωμένοι, άτομα με αναπηρία, αιτητές πολιτικού ασύλου, θύματα εμπορίας και εκμετάλλευσης.

Όπως και στην οικογενειακή παρέμβαση, η κοινωνική παρέμβαση σε ενήλικες παίρνει τη μορφή της διάγνωσης της κατάστασης και των αναγκών του ατόμου καθώς και την παροχή της απαραίτητης στήριξης από ειδικούς ή μέσω της διασύνδεσης με άλλη διαδικασία ή Ομάδα όπως π.χ. η μεταφορά του ατόμου σε (κρατικό) ίδρυμα εάν αυτό είναι αναγκαίο ή τη διασύνδεση με την Ομάδα οικογένειας και παιδιού εάν διαπιστώνονται θέματα που αφορούν το παιδί, ή ακόμη και τη διασύνδεση με άλλη Υπηρεσία. Η στήριξη μπορεί επίσης να πάρει και οικονομική ή και άλλη μορφή όπως αναφέρεται και στην Παράγραφο 3.1 ανωτέρω.

Προϋποθέσεις για επίτευξη του στόχου:

- Επαναξιολόγηση του Μηχανισμού Αξιολόγησης των Αναγκών των δικαιούχων κοινωνικής φροντίδας.
- Ανάπτυξη εξατομικευμένων Σχεδίων Κοινωνικής Παρέμβασης και Φροντίδας ενηλίκων ατόμων, με την ενεργή συμμετοχή των ίδιων των ατόμων στο σχεδιασμό, δίνοντας σημασία στο ατομικό και οικογενειακό ιστορικό του κάθε ανθρώπου.
- Καταγραφή των διαπιστωμένων αναγκών και συγκεκριμενοποίηση του τρόπου και δυνατότητας υλοποίησης/κάλυψής τους.
- Το άτομο θα πρέπει να τυγχάνει συνολικού χειρισμού για όλα τα θέματα που τον αφορούν (π.χ. οικονομική βοήθεια, χειρισμό θεμάτων υγείας, ακατάλληλες συνθήκες διαβίωσης).

#### **5. Χειρισμός Θεμάτων από τις Υπηρεσίες Κοινωνικής Ευημερίας με βάση τον Περί Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος και Γενικότερα περί Κοινωνικών Παροχών Νόμο του 2014 (109(Ι)/2014)**

Στόχος: Η εξειδικευμένη και αποτελεσματική στήριξη ατόμων που χρειάζεται η ετοιμασία Κοινωνικής Έκθεσης για τις Υπηρεσίες Κοινωνικής Ευημερίας για τα ακόλουθα:

- Λήψη απόφασης από την Υπηρεσία Διαχείρισης Επιδομάτων Πρόνοιας σχετικά με την έγκριση ή απόρριψη Παροχής Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος, καθώς και άλλα αιτήματα για διερεύνηση (π.χ. συγκατοίκηση, μέλη οικογενειακής μονάδας κ.α).
- Λήψη απόφασης από το Υπουργείο Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων σχετικά με την έγκριση ή απόρριψη ενστάσεων για Παροχή Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος.
- Αποτελεσματικός χειρισμός αιτήσεων για Έκτακτο Βοήθημα σε αιτητές με βάση το Άρθρο 11 της σχετικής Νομοθεσίας.

### **III. ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΓΙΑ ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΘΕΜΑΤΙΚΩΝ ΟΜΑΔΩΝ**

Για τη στήριξη και συμπλήρωση των υπηρεσιών που θα παρέχονται από τις πιο πάνω Ομάδες, θα προωθηθεί η συνεργασία με επαγγελματίες των οποίων οι υπηρεσίες θα εξασφαλιστούν με αγορά υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες των επαγγελματιών θα είναι διαθέσιμες επί εικοσιτετράωρου βάσης ώστε να παρέχονται οποιαδήποτε ώρα για στήριξη των Ομάδων Χειρισμού Επείγοντων Περιστατικών.

Μέσω της συνεργασίας των Λειτουργών των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας με τους αρμόδιους επαγγελματίες, οι οποίοι θα είναι διαφόρων ειδικοτήτων, αναμένεται η αναβάθμιση των γνώσεων και των ικανοτήτων των λειτουργών ως προς τον τρόπο χειρισμού των διαφόρων περιπτώσεων που θα αφορούν στις αρμοδιότητες της Ομάδας τους.

Οι προτεινόμενες ειδικότητες στη βάση των αναγκών των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας (διαχείριση περιπτώσεων, χειρισμός ενοίκων στα κρατικά ιδρύματα κ.α.) είναι:

- Ψυχολόγοι
- Παιδοψυχίατροι



- Εργοθεραπευτές
- Νοσηλευτές
- Άλλοι επαγγελματίες αναλόγως των αναφερόμενων αναγκών και της Θεματικής Ομάδας. Αναλόγως της περίπτωσης που πρέπει να αντιμετωπιστεί είναι δυνατόν να δημιουργούνται Πολυθεματικές Ομάδες που θα αποτελούνται από Λειτουργούς των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας και επαγγελματίες διαφόρων ειδικοτήτων.

#### **IV. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΚΡΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

Στόχος: Η διεύρυνση των συνεργατών των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας και ο καθορισμός του τρόπου συνεργασίας μεταξύ των Υπηρεσιών και των συνεργατών τους, για αποτελεσματική προσφορά υπηρεσιών στον πολίτη, η αποφυγή αλληλοεπικάλυψης αρμοδιοτήτων και η διασφάλιση της υλοποίησης των συστάσεων των Θεματικών Ομάδων (π.χ. αγορά φαρμάκων, εισδοχή σε δομές των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας κ.ά.).

Για επίτευξη του στόχου αυτού προωθούνται τα ακόλουθα:

- Πρωτόκολλα Συνεργασίας με Αρχές Τοπικής Αυτοδιοίκησης για τη συνεργασία με τους Κοινωνικούς Λειτουργούς της Γειτονιάς και εφαρμογή του θεσμού του Λειτουργού Συνεργάτη από τους Κοινωνικούς Λειτουργούς της Γειτονιάς, βάσει του οποίου θα παρέχονται υπηρεσίες από Λειτουργούς Κοινωνικών Υπηρεσιών στους χώρους των Αρχών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, σε καθορισμένο πλαίσιο και με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη σε επίπεδο της τοπικής κοινωνίας.
- Πρωτόκολλα συνεργασίας με Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς (ΜΚΟ), Ακαδημαϊκά Ιδρύματα και άλλες οργανώσεις που θα επιδείξουν ενδιαφέρον με στόχο την ανάπτυξη και υλοποίηση προγραμμάτων.
- Πρωτόκολλα Συνεργασίας με καίριες κρατικές υπηρεσίες για ολιστική παροχή προσωπικών κοινωνικών υπηρεσιών και σύναψη Πρωτοκόλλου Διατμηματικής Συνεργασίας για διάφορα προγράμματα.

## **V. ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ**

Για την επίτευξη της αναδιάρθρωσης των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας θα τροχοδρομηθεί ο εκσυγχρονισμός, όπου απαιτείται, των σχετικών νομοθεσιών ώστε να καλυφθούν τα κενά και οι αδυναμίες των υφιστάμενων με τρόπο που να καλύπτονται οι σύγχρονες ανάγκες και να λαμβάνονται υπόψη τυχόν Συμβάσεις που έχουν επικυρωθεί από την Κυπριακή Δημοκρατία καθώς και άλλα νέα διεθνή κείμενα.

## **VI. ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ, ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ**

Με την αναδιάρθρωση των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας θα απαιτηθεί ο επανακαθορισμός και καταγραφή των διαδικασιών που θα ακολουθούνται, οι οποίες θα πρέπει να διαπνέονται από τον ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα των υπηρεσιών που θα προσφέρονται, καθώς και η **ανάπτυξη και εφαρμογή συστήματος παρακολούθησης και αξιολόγησης των δράσεων και προγραμμάτων των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας με την χρήση ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών επίδοσης και απόδοσης**. Για το σκοπό αυτό θα αξιοποιηθούν εμπειρογνώμονες των οποίων οι υπηρεσίες θα εξασφαλιστούν με αγορά υπηρεσιών. Να σημειωθεί ότι η χρήση ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών επίδοσης και απόδοσης (με βάση και το Στρατηγικό Σχέδιο 2019 – 2021) θα πρέπει να υποστηρίζονται και να καλύπτονται από την προτεινόμενη Αναβάθμιση του Μηχανογραφημένου Συστήματος των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας (Σημείο XI) με στόχο την απλοποίηση των διαδικασιών συλλογών των απαραίτητων στοιχείων.

Θα πρέπει επίσης σε συνδυασμό με τη χρήση ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών να μελετηθούν ταυτόχρονα και τρόποι καταγραφής και διαχείρισης ισότιμης κατανομής και καταγραφής του φόρτου εργασίας των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας.

Το έργο της διαμόρφωσης των διαδικασιών θα είναι συστηματικό και συνεχές και θα βασίζεται στα αποτελέσματα της αξιολόγησης των δράσεων και προγραμμάτων των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας, στην αποκτώμενη εμπειρία των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας και στις νέες συνθήκες και ανάγκες της κοινωνίας, με στόχο τη

συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.

## **VII. ΑΛΛΕΣ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΗΜΕΡΙΑΣ**

Μέσα στο πλαίσιο της αναδιάρθρωσης των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας θα γίνει μελέτη των διαδικασιών που αφορούν όλες τις υφιστάμενες δραστηριότητές τους με στόχο τη βελτίωση ή/και κατάργησή τους.

## **VIII. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ/ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ - ΕΞΩΣΤΡΕΦΕΙΑ Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας**

Στόχος: Διευκόλυνση της πληροφόρησης των πολιτών καθώς και άλλων Φορέων και Αρχών ως προς τις υπηρεσίες που προσφέρονται και το έργο που υλοποιείται από τις Υπηρεσίες Κοινωνικής Ευημερίας. Καλλιέργεια θετικής και προσιτής εικόνας των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας. Δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με τον πολίτη και την κοινωνία.

Για επίτευξη του στόχου αυτού απαραίτητη προϋπόθεση είναι η διαφάνεια όχι μόνο εκτός αλλά και εντός των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας. Ως εκ τούτου θα επιδιωχθεί η ουσιαστική συμμετοχή του προσωπικού στις αλλαγές που θα γίνουν και στις διεργασίες που θα συνεχίσουν να γίνονται εντός της Υπηρεσίας καθώς και η τακτική ενημέρωση της κοινωνίας.

Βασικές δράσεις που θα αναληφθούν είναι:

- Ανάπτυξη στρατηγικής συστηματικής ενημέρωσης του κοινού για τα προγράμματα των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας και για σχετικά θέματα (π.χ. αποτελέσματα ερευνών) όπως επίσης και για τις θέσεις της Υπηρεσίας σε θέματα επικαιρότητας.
- Αναδιαμόρφωση και συνεχής επικαιροποίηση της ιστοσελίδας των Υπηρεσιών.

- Ανάπτυξη μηχανισμών ανατροφοδότησης των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν, από τους πολίτες και τους Λειτουργούς πρώτης γραμμής.
- Υιοθέτηση πρωτοκόλλου τεχνικών επικοινωνίας με τους πολίτες.
- Εισαγωγή δομημένης διαδικασίας υποβολής και εξέτασης παραπόνων από πολίτες.

#### **ΙΧ. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ/ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΗΜΕΡΙΑΣ**

Βασικός στόχος της αναδιάρθρωσης των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας είναι η εφαρμογή της ανθρωποκεντρικής προσέγγισης στον χειρισμό κάθε θέματος. Για τη διασφάλιση της επάρκειας του προσωπικού των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας, την προώθηση της εξειδίκευσής του καθώς και την προσαρμογή του στο νέο τρόπο λειτουργίας των Υπηρεσιών που προβλέπεται από την αναδιάρθρωση θα ετοιμαστεί πρόγραμμα συνεχούς επιμόρφωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού. Το πρόγραμμα θα περιλαμβάνει τόσο ενδοϋπηρεσιακή εκπαίδευση όσο και εκπαίδευση/επιμόρφωση εκτός υπηρεσίας. **Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην ενίσχυση δεξιοτήτων επικοινωνίας και επίλυσης συγκρούσεων για τους Κοινωνικούς Λειτουργούς της Γειτονιάς και τους Λειτουργούς πρώτης γραμμής.**

#### **Χ. ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΗΜΕΡΙΑΣ**

Στο πλαίσιο της αναδιάρθρωσης των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας θα προωθηθεί η αναδιανομή αρμοδιοτήτων και ο καθορισμός καθηκόντων σε κεντρικό και τοπικό επίπεδο, η αποτελεσματική γεωγραφική κατανομή Επαρχιακών Γραφείων και η λειτουργία γραφείων/μονάδων σε αγροτικές περιοχές για την καλύτερη δυνατή λειτουργία των υπηρεσιών και την αρτιότερη εξυπηρέτηση των πολιτών. **Βασική επιδίωξη θα είναι η εγγύτητα στη λήψη αποφάσεων μέσω αποκέντρωσης και ανάθεσης εξουσιών σε κατώτερα επίπεδα της ιεραρχίας Λειτουργών.** Η μελέτη θα λάβει υπόψη τον αριθμό, τις ειδικότητες και εξειδικεύσεις του προσωπικού καθώς και τον φόρτο εργασίας που απαιτούν οι διάφορες δραστηριότητες των Υπηρεσιών.

#### **XI. ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΟΥ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ**

Το μηχανογραφημένο σύστημα θα αναβαθμιστεί ώστε να υποστηρίζει τη λειτουργία των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας βάσει της αναδιάρθρωσης που θα γίνει, να καλύπτει αποτελεσματικά όλο το φάσμα δράσεων και προγραμμάτων των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας και να υποστηρίζει το προσωπικό των Υπηρεσιών στην εκτέλεση των καθηκόντων του.

#### **XII. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΗΜΕΡΙΑΣ**

Για την υλοποίηση της αναδιάρθρωσης των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας θα καταρτιστεί αναλυτικό Σχέδιο Δράσης και χρονοδιάγραμμα ώστε η πορεία υλοποίησης του έργου να αξιολογείται τακτικά. Παράλληλα όπως αναφέρθηκε στην παράγραφο VI θα εφαρμοστεί σύστημα αξιολόγησης των δράσεων και προγραμμάτων των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας με σκοπό τη συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων Υπηρεσιών.

#### **XIII. ΣΥΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ**

Το έργο της αναδιάρθρωσης των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας θα προωθηθεί για συγχρηματοδότηση από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο κατά 85%, αναφορικά με τις δράσεις που συνεπάγονται κόστος και οι οποίες δύναται να συγχρηματοδοτηθούν από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο.