Β΄ Τακτική Πανηγυρική Σύνοδος της Ολομέλειας της 6ης Θητείας της Κυπριακής Παιδοβουλής

Τρίτη, 18 Νοεμβρίου 2014

10.00πμ – Βουλή των Αντιπροσώπων, Λευκωσία

Έκθεση της Επαρχιακής Κοινοβουλευτικής Ομάδας Λευκωσίας/Κερύνειας

**για το Θέμα που τιτλοφορείται**

**«Οι Μέθοδοι Αξιολόγησης των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας: ποιες είναι οι καταλληλότερες, πώς εφαρμόζονται, πώς εμπλέκεται η κοινωνία των πολιτών»**

Κύριε Πρόεδρε,

Αξιότιμοι Προσκεκλημένοι,

Αγαπητοί Συνάδελφοι,

Ξεκινώντας την έρευνα για την παρούσα έκθεση παρατηρήσαμε ότι δεν υπάρχουν πρόσφατα στοιχεία που αφορούν τις Υπηρεσίες Κοινωνικής Ευημερίας (ΥΚΕ), την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, το ποιος είναι αρμόδιος για τις αξιολογήσεις (πέραν του Γενικού Ελεγκτή) ενώ δεν έχουμε καθόλου στοιχεία που να αφορούν τα παιδιά στην Κύπρο ούτε από τις ΥΚΕ ούτε από τη Στατιστική Υπηρεσία. Συνεπώς δεν μπορέσαμε να αξιολογήσουμε τις ΥΚΕ και τις υπηρεσίες που προσφέρουν έτσι η παρέμβασή μας αφορά προτάσεις για ουσιαστική αξιολόγηση των ΥΚΕ σε όλα τα επίπεδα καθώς και προτάσεις σε σχέση με τον τρόπο που πρέπει να γίνεται αυτή η αξιολόγηση.

Αρχικά θεωρούμε ότι πρέπει να αξιολογούνται οι λειτουργοί των ΥΚΕ που ουσιαστικά έρχονται σε επαφή με τα παιδιά–πελάτες και παρέχουν τις υπηρεσίες. Οι λειτουργοί πρέπει να αξιολογούνται ως προς τα πτυχία και την εκπαίδευσή τους, την προηγούμενη εμπειρία τους με παιδιά (εργασιακή ή εθελοντική), το ενδιαφέρον τους για συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση, τις δεξιότητες τους, το ήθος τους, τη γενική συμπεριφορά τους, την αποτελεσματικότητά τους και το σεβασμό τους στα δικαιώματα του παιδιού.

Ευθύνη για την αξιολόγηση που αφορά τα πτυχία, την εκπαίδευση, τις γενικότερες δεξιότητες και την εμπειρία των λειτουργών πρέπει να έχουν οι ίδιες οι υπηρεσίες σε πρώτο επίπεδο και οι διευθυντές των Υπηρεσιών, καθώς και το κράτος και οι ανεξάρτητοι οργανισμοί επαγγελματιών. Από την άλλη όσον αφορά τις δεξιότητες, το ήθος, τη γενικότερη συμπεριφορά και την αποτελεσματικότητά τους σε άμεσο επίπεδο κατεξοχήν ειδικοί και αρμόδιοι πρέπει να είναι τα παιδιά-πελάτες των Υπηρεσιών που έρχονται σε άμεση επαφή με τους λειτουργούς και οι γονείς/κηδεμόνες/δάσκαλοι αν είναι απαραίτητο. Επιπρόσθετα τα οργανωμένα σύνολα παιδιών, όπως η Κυπριακή Παιδοβουλή αλλά και οι Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (ΜηΚΟ) που ασχολούνται με τα Δικαιώματα και την ευζωΐα των παιδιών πρέπει να έχουν λόγο και να μπορούν να αξιολογούν την αποτελεσματικότητα των λειτουργών.

Μετά από την αποτελεσματική και με συνέπεια αξιολόγηση των λειτουργών πρέπει να δούμε το πώς και από ποιους πρέπει να αξιολογούνται οι ίδιες οι υπηρεσίες που παρέχονται. Πρώτα απ’ όλα πρέπει να αξιολογούνται από τα άτομα τα οποία δέχονται τις υπηρεσίες αυτές, δηλ. τα παιδιά–πελάτες των ΥΚΕ διότι μπορούν να δώσουν μια αντικειμενική άποψη για τις υπηρεσίες αυτές αλλά επίσης μπορούν να πουν τις εντυπώσεις τους και αν τους βοήθησαν με οποιοδήποτε τρόπο.

Περαιτέρω, μπορούν να γίνονται διάφορες έρευνες από Πανεπιστήμια, για να αναδεικνύεται η πρόοδος των ΥΚΕ με το πέρασμα του χρόνου. Τα Πανεπιστήμια αυτά πρέπει να συνεργάζονται με διάφορες ΜηΚΟ και ερευνητικά ινστιτούτα για καλύτερα αποτελέσματα. Αυτές οι έρευνες οφείλουν να γίνονται επαναληπτικά και τα αποτελέσματά τους να αποτελούν βάση για βελτίωση των υπηρεσιών ενώ πρέπει να δημοσιεύονται ώστε να διασφαλίζεται, από τη μια η διαφάνεια στις ΥΚΕ, και από την άλλη να ενημερώνεται η ΚΤΠ και κυρίως οι πελάτες των ΥΚΕ για την εξέλιξη και την αποτελεσματικότητά τους. Σημειώνεται ότι τα δεδομένα των ερευνών πρέπει να συλλέγονται μέσω ερωτηματολογίων αλλά και συνεντεύξεων και το δείγμα να αποτελείται από τα παιδιά πελάτες των ΥΚΕ και τους γονείς/κηδεμόνες/δασκάλους τους και το άμεσο περιβάλλον τους.

Επίσης, το Κράτος ,αφού είναι αυτό το οποίο παρέχει τις ΥΚΕ στα άτομα τα οποία τις έχουν ανάγκη, πρέπει να παρακολουθεί πως αξιοποιούνται τα κονδύλια που παρέχονται στις Υπηρεσίες. Όλες οι προαναφερόμενες επιτόπου παρατηρήσεις, πρέπει να γίνονται πρώτα, απροειδοποίητα και έπειτα σε συχνά χρονικά διαστήματα για την εξασφάλιση καλύτερων και πιο αντικειμενικών αποτελεσμάτων τα οποία πρέπει να αξιοποιούνται από τη στατιστική υπηρεσία.

Θεωρούμε σημαντικό όπως οι ΥΚΕ σε συνεργασία με τις αρμόδιες ΜηΚΟ και την Κοινωνία των Πολιτών (ΚΤΠ) να θέσουν κριτήρια για το ποιος πρέπει να είναι πελάτης των ΥΚΕ, για πόσο χρονικό διάστημα και τι είδους υπηρεσίες πρέπει να λαμβάνει.

Όπως αναφέρεται και πιο πάνω είναι απαραίτητο να διασφαλίζεται ότι γίνονται συχνές και σωστές αξιολογήσεις των ΥΚΕ. Την ευθύνη γι αυτό πρέπει να έχει ο Επίτροπος για τα Δικαιώματα του Παιδιού ο οποίος πρέπει να παρεμβαίνει ουσιαστικά και αποτελεσματικά πιέζοντας τους αρμόδιους φορείς ώστε να λειτουργούν οι ΥΚΕ σωστά. Η αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχονται από τις ΥΚΕ προς τα παιδιά πρέπει να αποτελεί σημαντικό κεφάλαιο της έκθεσης του Επιτρόπου και των προτάσεών του προς το Κράτος.

Επιπρόσθετα οι ΜηΚΟ και η ΚΤΠ πρέπει να ελέγχουν ότι οι αρμόδιοι προβαίνουν στις κατάλληλες αξιολογήσεις σε τακτά χρονικά διαστήματα και να πιέζουν ώστε οι αξιολογήσεις να δημοσιεύονται και να είναι προσβάσιμες στους πολίτες.

Τέλος θεωρούμε απαραίτητη τη συνεργασία ανάμεσα στα διάφορα τμήματα για την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών, την ουσιαστική παρέμβαση και πρόληψη. Η διασφάλιση της καλής συνεργασίας ανάμεσα στα τμήματα (π.χ. αστυνομία, ΥΚΕ, δικαστήρια) θεωρούμε ότι είναι ευθύνη του Κράτους ενώ και πάλι αρμόδιοι για την αξιολόγηση αυτής της συνεργασίας πρέπει να είναι οι ίδιοι οι πελάτες των ΥΚΕ (δηλαδή τα παιδιά και το άμεσο περιβάλλον τους), η ΚΤΠ, οι ΜηΚΟ και ο Επίτροπος των Δικαιωμάτων του Παιδιού.

Όπως προαναφέρεται θεωρούμε ότι είναι υψίστης σημασίας η αξιολόγηση των ΥΚΕ, από την αποτελεσματικότητα των λειτουργών, την συστηματική αξιολόγηση των υπηρεσιών από το κράτος μέχρι την ίδια την ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών, να γίνεται από τα ίδια τα παιδιά – πελάτες των ΥΚΕ, τις σχετικές ΜηΚΟ, την ΚΤΠ αλλά και τα οργανωμένα σύνολα παιδιών όπως είναι και η Κυπριακή Παιδοβουλή. Για να είναι εύκολη και άμεση η πρόσβαση των πιο πάνω σε στοιχεία που αφορούν τις ΥΚΕ ώστε να μπορούν να τις αξιολογήσουν προτείνουμε επιπρόσθετα να δημιουργηθεί μια διαδικτυακή πλατφόρμα στην οποία να δημοσιεύονται όλα τα στοιχεία που αφορούν τις ΥΚΕ και η οποία να επιτρέπει στον κάθε πολίτη να καταχωρεί ανώνυμα την άποψη και τα παράπονά του.

Σας ευχαριστούμε για την προσοχή σας

**Παιδοβουλευτές ΕΚΟ Λευκωσίας/Κερύνειας**

1. Ανδρέας Σόλου
2. Ανδρέας Στυλιανού
3. Γλυκερία Παναγίδου
4. Δέσποινα Κούππα
5. Ελένη Φαραζή
6. Ευρυδίκη Βλάχου
7. Θανάσης Γκάγκος
8. Ιωάννα Παυλίδου
9. Ιωσήφ Ορφανού
10. Κυριακή Γιαννακού
11. Κώστας Μιγκέλ Κάμπος
12. Λουΐζα Πίττα
13. Μαρία Πέτρου
14. Μαρία Τάνου
15. Μαρία Τιμοθέου
16. Νικόλας Πίττας
17. Παναγιώτης Αποστόλου
18. Σίμος Σωφρονίου
19. Στέλιος Φιάκκας
20. Φλωρεντία Βλάχου
21. Φοίβος Αλλαγιώτης
22. Χρίστος Ζαννέτος
23. Χριστόφορος Τριανταφύλλου

**Συντονιστές:**

Χριστιάνα Γρηγορίου

Φλώρα Τιμοθέου